

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIAS EN ECONÓMICAS
MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA**



**LAS TICS Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LUYANDO
NARANJILLO, 2020.**

TESIS

Para optar al Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS ECÓNICAS

ELMER LINO CRESPO

Tingo María – Perú

2021



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
UNIDAD DE POSGRADO FCEA
DIRECCIÓN



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS
Nro. 018-2022-UPG-FCEA-UNAS

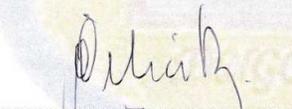
En la ciudad universitaria, siendo las 4.00 p.m., del martes 27 de setiembre de 2022, reunidos virtualmente vía Microsoft Teams, se instaló el jurado calificador a fin de proceder a la sustentación de la tesis titulada: **LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LUYANDO-NARANJILLO, 2020**. A cargo del candidato al grado de Maestro en Ciencias Económicas, Mención: Gestión Pública; **ELMER JHON LINO CRESPO**. Luego de la exposición y absueltas las preguntas de rigor, el jurado calificador procedió a emitir su fallo declarando **APROBADO** con el calificativo de **REGULAR**

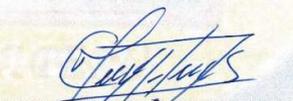
Acto seguido, a horas **5:25 p.m.** el presidente dio por culminada la sustentación; procediéndose a la suscripción de la presente acta por parte de los miembros del jurado, quienes dejan constancia de su firma en señal de conformidad.

Tingo María, 27 de setiembre de 2022


.....
DR. VÍCTOR CHACÓN LÓPEZ
Presidente del jurado


.....
M.SC. SEGUNDO RAMÍREZ RENGIFO.
Miembro del jurado


.....
M.SC. CARLOS A. SILVA RÍOS.
Miembro del Jurado


.....
M.SC. WALTER MUCHA HUAMÁN.
Jurado - Asesor

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIAS EN ECONÓMICAS
MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA**



**LAS TICS Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LUYANDO
NARANJILLO, 2020.**

TESIS

Para optar al Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS ECÓNICAS

ELMER LINO CRESPO

Tingo María – Perú

2021



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS



"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

RESOLUCIÓN Nro.005/2020-D-FCEA

Tingo María, 06 de enero de 2020

Visto:

El Oficio N°.003-2020-DUPCE-FCEA-UNAS-TM de fecha 03 de enero de 2020, cursado por la Dirección de la Unidad de Posgrado en Ciencias Económicas, mediante el cual hace llegar la propuesta de designación de jurado del proyecto de tesis de maestría titulado: **LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LUYANDO – NARANJILLO, 2020**, presentado por el egresado de la maestría en Ciencias Económicas, mención: Gestión Pública, **Elmer Jhon LINO CRESPO**.

Considerando:

El Reglamento de Tesis de Posgrado de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, ratificado mediante Resolución N° 198-2015-CU-R-UNAS de fecha 8 de setiembre de 2015.

El Decano de la Facultad, en uso de sus facultades y atribuciones conferidas por el Estatuto y Reglamento General de la UNAS;

RESUELVE:

Artículo Primero.- Designar al jurado del proyecto de tesis de Maestría en Ciencias Económicas, según el detalle siguiente:

MAESTRISTA : Elmer Jhon LINO CRESPO
MENCIÓN : Gestión Pública
TITULO : LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LUYANDO – NARANJILLO, 2020
ASESOR : Walter MUCHA HUAMAN
JURADO: Víctor CHACON LOPEZ, Presidente
Segundo RAMIREZ RENGIFO, Miembro
Carlos RIOS SILVA, Miembro
Alex RENGIFO ROJAS, Suplente

Artículo Segundo.- El jurado del proyecto de tesis de maestría, deberá pronunciarse en un plazo de treinta (30) días después de la recepción del proyecto, concordante con el artículo 9° del Reglamento de Tesis de la Escuela de Posgrado.

Artículo Tercero.- Recomendar a los miembros del jurado del proyecto de tesis, que deben velar por el rigor científico del proyecto y debe estar al nivel de un graduando de maestría.

Regístrese y comuníquese.



LOS MORALES Y CHOCANO
Decano (e)

DEDICATORIA

A DIOS

Por su amor infinito y su fuerza que me brinda
para seguir adelante e iluminar siempre mis pasos y guiarme
en el camino que debo seguir para no decaer.

A MI MADRE

por su apoyo y amor incondicional que
me brinda hoy, mañana y siempre para
mi formación como profesional

A mi hermana Jakelin y mi sobrino Matteo
y mi amada Sheyla por el amor que le tengo
y la alegría de la familia.

A todas las personas que Dios puso en mi camino
durante mi tesis, quienes con su conocimiento y
experiencia me han hecho ver una realidad diferente
y me dieron palabras de aliento y apoyo

AGRADECIMIENTO

- ✓ A la **Universidad Nacional Agraria de la Selva**, por formarme profesionalmente.
- ✓ Al profesor **MSc. Lic. Adm. Walter Eduardo Mucha Huamán** por dedicarme parte de su tiempo y asesorarme para la presentación del presente informe final de tesis.
- ✓ A todos los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, mención "**Gestión Pública**", quienes me proporcionaron las herramientas para mi consolidación profesional.
- ✓ A los miembros de jurado un extensivo agradecimiento, al **Dr. Lic. Adm. Victor Chacón López, Segundo Ezequiel Ramírez Rengifo y Lic. Adm. Carlos Ríos Silva** por el apoyo en el asesoramiento y correcciones de mi informe final de tesis.
- ✓ A la Municipalidad Distrital de Luyando dirigido por el **alcalde Abog. Félix Pulido Ríos** y funcionarios por permitirme realizar mis encuestas y poder contrastar las nuevas herramientas de las tecnológicas información y comunicación que se están aplicando a nivel mundial.

Índice General

Dedicatoria	
Agradecimiento	
Resumen / Palabras claves	
Abstract	
Introducción	

Capítulo I

Introducción

1.1. Planteamiento del problema.....	02
1.2. Justificación.....	04
1.3. Objetivos.....	05
1.3.1. Objetivo general.....	05
1.3.2. Objetivos específicos.....	06
1.4. Hipótesis, variables e indicadores	06
1.4.1. Hipótesis general.....	06
1.4.2. Hipótesis específicas.....	06

Capítulo II

Planteamiento metodológico

2.1. Población y muestra.....	07
2.2. Tipo y nivel de la investigación.....	07
2.3. Método y diseño de investigación.....	08
2.4. Técnicas de recolección de información.....	09
2.5. Técnicas de análisis estadístico.....	09
2.6. Instrumento.....	10
2.7. Procedimientos.....	10
2.8. Confiabilidad.....	11
2.9. Métodos de análisis.....	12

Capítulo III

Revisión literatura

3.1. Antecedentes de la investigación.....	13
3.2. Bases teóricas.....	18
3.2.1. Tecnologías de la información y comunicación.....	18
3.2.1.1. Definición de las Tecnologías de la información y comunicación.....	18
3.2.1.2. Características de las tecnologías de la información y comunicación.....	19
3.2.1.3. Beneficios de las tecnologías de la información y comunicación.....	19
3.2.1.4. La utilización de las tecnologías información y comunicación en las relaciones laborales.....	20
3.2.1.5. Las tecnologías información y comunicación en las organizaciones.....	22
3.2.1.6. Impacto de las tecnologías información y comunicación en las organizaciones.....	23
3.2.1.7. La medición de la productividad de la inversión en las tecnologías información y comunicación.....	25
3.2.1.8. La justificación de inversiones en las tecnologías de información y comunicación.....	26
3.2.2. Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el sector público.....	27
3.2.2.1. Fases de la tecnología en el gobierno.....	29
3.2.2.2. Implementación de las TIC en el Estado.....	31
3.2.2.3. Beneficios de la incorporación de las TIC en el sector publico	33
3.2.2.4. Dimensiones de las tecnologías de la información.....	34
3.2.2.4.1. Dimensión recuerdo tecnológicos.....	35
3.2.2.4.2. Dimensión servicios informáticos.....	36
3.2.3. Gestión Administrativa.....	38
3.2.3.1. Definición de la gestión administrativa.....	38
3.2.3.2. La importancia de la administración.....	38
3.2.3.3. La Administración del desempeño laboral.....	39

3.2.3.4. Factores que influyen o intervienen en este desempeño laboral.....	42
3.2.4. Dimensiones de las Gestión Administrativa.....	43
3.2.4.1. Dimensión calidad del servicio.....	43
3.2.4.2. Dimensión nivel organizacional.....	44
3.3. Definición de términos básicos.....	45
Capítulo IV: Resultados	
Capítulo V: Discusión	
Capítulo VI: Conclusiones	
Capítulo VII: Recomendaciones	
Bibliografía	
Anexo	

Índice de Figuras

Figura 1:	Etapas en la incorporación de las TIC.....	28
Figura 2:	Las cuatro fases de la tecnología en el gobierno.....	30
Figura 3:	La capacidad técnica para ingresar a laborar.....	47
Figura 4:	La infraestructura para el resguardo de los equipos informáticos.....	48
Figura 5:	Importante tener experiencia laboral.....	48
Figura 6:	Los recursos tecnológicos son de uso personal.....	49
Figura 7:	Las técnicas de almacenamiento de uso individual.....	49
Figura 8	El recurso económico es insuficiente para la compra de tecnologías.....	50
Figura 9:	Programas de incentivos y capacitaciones.....	50
Figura 10:	Los equipos tecnológicos son adecuados.....	51
Figura 11:	El acopio de información es de uso personal.....	51
Figura 12:	El área de tecnología de información cumple con el perfil designado.....	52
Figura 13:	La innovación tecnológica mejora en la atención de los usuarios.....	53
Figura 14:	El nivel profesional cumple con el perfil adecuado.....	53
Figura 15:	La evaluación de procesos correctivos del OCI.....	54
Figura 16:	El servicio del portal web que se usa actualmente en la institución.....	54
Figura 17:	El nivel de comunicación entre las áreas.....	55
Figura 18:	Existencia de coordinación entre áreas.....	55
Figura 19:	Los instrumentos de gestión están disponibles y de libre acceso.....	56
Figura 20:	El proceso de selección del personal es el mínimo.....	56
Figura 21:	Existe un plan de incentivos en la institución.....	57
Figura 22:	El servicio que ofrece la institución ha mejorado.....	57
Figura 23:	Es correcto la ejecución presupuestal de la institución.....	58
Figura 24:	La alta dirección ha mejora en el sistema de control interno..	58

Figura 25:	Determinación del género de los empleados de la institución	59
Figura 26:	Estado civil de los empleados administrativos.....	59
Figura 27:	Edad de los empleados administrativos.....	60
Figura 28:	Experiencia laboral de los empleados administrativos.....	60
Figura 29	Encuestado al personal nombrado de la municipalidad.....	85
Figura 30	Encuestado al personal contratado de la municipalidad.....	85

Índice de Tablas

Tabla 1:	Distribución del personal administrativo.....	07
Tabla 2:	Niveles de confiabilidad para Alfa de Cronbach.....	11
Tabla 3:	Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.....	12
Tabla 4:	Análisis de Rho de Spearman – hipótesis general.....	62
Tabla 5:	Rho de Spearman para la dimensión recurso tecnológico.....	63
Tabla 6:	Rho de Spearman para la dimensión servicios informáticos....	64

Índice de Anexo

Anexo 1:	Análisis de fiabilidad: Hipótesis General.....	82
Anexo 2:	Análisis de fiabilidad: Dimensión 1 (Recursos tecnológicos)....	83
Anexo 3:	Análisis de fiabilidad: Dimensión 2 (Servicios informáticos).....	84
Anexo 4:	Panel Fotográfico.....	85
Anexo 5:	Encuesta.....	86
Anexo 6:	Tabulación de las encuestas.....	88
Anexo 7:	Matriz de consistencia interna.....	91
Anexo 8:	Matriz de consistencia externa.....	92
Anexo 9:	Matriz de Variables.....	93

RESUMEN

El presente estudio se ejecutó en la ciudad de Naranjillo (Huánuco) en los meses de enero a junio del 2021, el cual se preguntó ¿Cuál es la relación que existe entre las tecnologías de la información comunicación y la gestión administrativa en la municipalidad de Luyando - Naranjillo? Para ello se contó con la participación de los empleados administrativos de la municipalidad de Luyando, para esto se aplicó una muestra censal (universo poblacional), teniendo como muestra el total de la población que ascienden a 69 empleados a quienes se les aplicó un cuestionario de 22 interrogantes con escala nominales y de intervalos; el estudio es del tipo básica y desarrollado a un nivel descriptivo. Los datos recogidos fueron analizados con estadísticas descriptivas (técnicas gráficas) y el análisis de Rho de Spearman.

Es muy importante tener motivado al personal, es por ello que el 47.83% manifiestan que están muy de acuerdo y que debe existir programas de incentivos y/o capacitaciones, pero un 4.35% manifestó están en desacuerdo y que no debe existir programas de incentivos y/o capacitaciones. En la institución existe presupuesto para el reconocimiento y/o capacitaciones, pero esto no se está cumpliendo en su totalidad es por ello que el 47.83% están de acuerdo que deben ejecutar el presupuesto por cumplimiento de objetivos programáramos, pero un 2.90% indicaron que están en muy desacuerdo y que no es necesario los incentivos ya que el personal está bien remunerado.

En nuestra investigación se utilizó la prueba estadística de Rho Spearman dando como resultado que el coeficiente de correlación es 0.317, el cual indica que existe una correlación positiva baja ($\text{Sig} = 0.008 < \alpha = 0.05$).

Palabras claves:

Tecnologías de información y comunicaciones, Gestión administrativa, Recursos tecnológicos, Servicios informáticos, Calidad de servicio y Nivel organizacional.

ABSTRACT

The research work was carried out in the city of Naranjillo (Huanuco, Peru) between the months of January and June of 2021; for which, the question was asked: "What is the relationship that exists between the information communication technologies and the administrative management at the Luyando – Naranjillo Municipality?" To answer this, there was participation on behalf of the Luyando Municipality's administrative staff. A census sample (population universe) was used, taking a sample of the total population, which came to sixty nine employees, to whom was given a questionnaire of twenty two questions on a nominal scale, with intervals. The study was of a basic type and was carried out at a descriptive level. The data that was collected was analyzed with descriptive statistics (graphing techniques) and Spearman's Rho analysis.

It is very important to keep personnel motivated, thus, 47.83% manifested that they were very much in agreement and that incentive and/or training programs should exist, but 4.35% manifested that they were not in agreement, and that incentive programs and/or training should not exist. Within the institution, a budget exists for recognition and trainings, but this is not being done in its entirety, which is why 47.83% were in agreement that there should be a budget for completing program objectives, but 2.90% indicated that they strongly disagreed and that incentives are not necessary, since the personnel is well paid.

In this research, Spearman's Rho statistical test was used, the result of which was that the correlation coefficient was 0.317, which indicated that a low positive correlation existed ($\text{Sig} = 0.008 < \alpha = 0.05$).

Keywords: information and communication technologies, administrative management, technological resources, computer services, quality of service, level of organization

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

En el entorno de las tecnologías de información y comunicación se avanzado considerablemente a través del tiempo; es fundamental conocer el manejo y el uso de las tecnologías de información y comunicación, temas como innovar en la gestión administrativa es favorable para lograr el éxito en la administración pública, como sabemos en nuestro país es un tema ignorado por la gran mayoría de las institución públicas, es por esa razón mi interés él poder investigar este tema y contribuir al crecimiento de la gestión pública, el cual se preguntó ¿Cuál es la relación que existe entre las tecnologías de la información comunicación y la gestión administrativa en la municipalidad de Luyando - Naranjillo?.

Dentro de la institución, es vital el uso de las tecnologías de información y comunicación, variable que no ha sido vinculada con la gestión administrativa; causando que el personal administrativo que más sabe, lo aplica en su centro de trabajo, por consiguiente, debe tener un mejor redito laboral. El estado preocupado por mejorar el uso de las tecnologías de información y comunicación a promulgado estas dos Normas D.S. N° 066-2003-PCM y DS N° 067-2003-PCM.

Como ya sabemos las tecnologías al transcurrir los días alcanza mayor interés y notoriedad en gran parte de las instituciones públicas, en el momento en que se habla de una globalización a nivel mundial, la comunidad europea, asiática y la sudamericana, se puede decir que el talento humano se relaciona con la tecnología; es por esa razón el cual me surge la inquietud de investigar este tema, considerando trascendental, las tecnologías de información y comunicación se relación con la gestión administrativa.

1.1. Planteamiento del problema

Las Tecnologías de la Información de la Comunicación (TICs) son esenciales en la actualidad, no solo en la Administración Pública sino también en la actividad humana, es por esa razón que seguimos estando en comunicación con todas las personas que nos rodean ya sea a nivel local, nacional e internacional. Las TICs llegan a jugar un papel trascendental en nuestro entorno, en varias fases las tecnologías son sencillas y logran estar a la facilidad de una gran cantidad de usuarios y/o clientes, hacen que incremente la varianza al grado que la utilización de las TICs en América Latina llegue a ser muy alta.

La aplicación de las TICs en la Administración pública ha conseguido efectuar cambios dentro de las instituciones y de esta forma estimula a cambiar radicalmente. Una de las importantes ventajas del manejo de las TICs en la Administración pública es ofrecer grandiosos rendimientos y avances tecnológicos, como desarrollar a las personas, ayudar a las instituciones a mostrar y brindar valiosa información a través de las redes sociales e Internet, compartiendo nuevas sabidurías para el personal administrativo mediante la unificación, disciplina, motivación y trabajo en equipo.

A pesar de promover el D.S. N° 066-2003-PCM y DS N° 067-2003-PCM, a través de la Presidencia de Consejo de Ministros mediante la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), promueve el uso de la tecnología información y comunicación con el propósito de desarrollar mejores servicios hacia los ciudadanos, es fundamental incrementar la eficiencia y la eficacia en la gestión pública.

Al respecto Toro (2010) expresa que hay una pequeña relación dentro del progreso en la gestión pública y la política nacional, esto se debe a que existe un mal implemento en la planificación en relación a las TICs, esto se debe a que piensan que es un herramienta técnico y no piensan que es una

herramienta que ayuda a mejorar el desempeño administrativo de la institución; es importante que la innovación en la política este destinado al logro de los objetivos, el cual el objetivo primordial es el implemento de las TICs a nivel nacional logrando tener una grandioso beneficio para la ciudadanía; el vínculo entre el uso de las TICs y la relación entre el desarrollo permitirá acercarse a la ciudadanía con el estado: esto permite que la institución se encargue de modernizar el sistema con la finalidad de mejorar el uso de las TICs a nivel global, previa relación con el ONGEI para implementar los módulos correspondientes.

La implementación de las Tics permite que las instituciones públicas logren ser muy productivas y competitivas, logrando disminuir los altos costos de la producción y permiten tener nuevos canales consiguiendo llegar a más ciudadanos, por ejemplo, las redes sociales, los aplicativos, etc mediante el uso del internet. Las TICs se transforma en un instrumento que contribuye a lograr todas las estrategias empresariales, más aún si vivimos en un mundo de constantes cambios, en el cual se requiere que todas las instituciones públicas sean muy competitivas. En efecto todas las entidades públicas deben ejecutar bajo este criterio o acoger como su gran aporte, este procedimiento se va a implementar en nuestra sociedad, siempre en cuando sea más rápido mucho mejor será, porque la competitividad no aguarda (Kennet C.; y Jane P., 2002).

Es muy importante que el intercambio de información entre oficinas cada vez se esté reduciendo. Las entidades públicas debido a que tienen escaso presupuesto con el que cuentan, no logran ejecutar un proyecto donde logren diseñar su propia página web, distribuir su red de computadoras y los sistemas de información que requieren dar apoyo a los procesos, con el fin de aumentar el mercado. (Kennet C.; y Jane P., 2002).

El enfoque del ONGEI se establece en su empleo en la Administración Pública, permitiendo ayudar el uso de las TICs para potenciar la información y los servicios que se brinda a la población y entidades. La presente investigación pretende un acercamiento a los componen el gobierno

electrónico, realzar el significado y la función que se desempeña en el correcto uso de la información dentro de la administración pública, presumiendo que una administración electrónica logra planificar su propia estrategia, con la ayuda de las estrategias digitales, esto permite ser una herramienta más eficaz y eficiente permitiendo mejorar los servicios y ser transparentes ante la población.

Sin embargo, la Municipalidad Distrital de Luyando, debe ser una de las propulsoras en el uso y manejo de las TICs, sinceramente no usan esta herramienta tecnológica, haciéndonos percibir que el personal administrativo que trabaja en las diferentes áreas desconoce o saben poco del uso y manejo de las TICs y peor aún no existe un área especialidad de soporte técnico donde el personal administrativo pueda recurrir cuando exista problemas informáticos. La falta de planificación, control y organización entre áreas conlleva a que el personal administrativo tenga un bajo o deficiente rendimiento laboral, cuyas repercusiones se ven afectadas mensualmente, trimestralmente y anualmente con el incumplimiento de sus metas programadas por cada área.

1.2. Justificación

La presente investigación es de gran importancia social, es por eso que las instituciones públicas están en un proceso de innovación, con la finalidad de poder mejorar la atención a su público objetivo. La población espera que esta institución pública mejore la atención y/o servicios, permitiendo que sea esto posible con el apoyo de las TICs. Un claro ejemplo son la ONPE, SUNAT, RENIEC, entre otros.

Es importante tener en cuenta que una pequeña población de instituciones públicas tengan una implementación uniforme de las TICs, esto es todo lo contrario, con el resto de instituciones estatales, debido a que cuentan con un soporte informático independiente, a pesar de que cuenta con características similares, de igual forma hacerle acordar a estas, que para

conseguir mejorar los procesos, es preciso aplicar nuevas tecnologías teniendo un personal experimentado y capacitado, esto se debe a que hoy en día las TICs se desarrollan en cualquier tipo de entidades públicas y privadas, es por eso que no deben excluir estas nueva herramienta.

La implementación de las TICs se presume tener muchas ventajas como son: la optimización al realizar un trámite, eliminar el costo del trámite físico en papel y la mejoría en entre las demás instituciones públicas, con el único propósito de mejorar el servicio al ciudadano. A pesar de tener elevados beneficios en el manejo de las TICs, aun no se ha conseguido lograr su afianzamiento en todo el aparato estatal.

Todo proceso administrativo de modo paulatina y al pasar el tiempo se obtienen una condición rutinaria, esto nos permite implementar nuevas oportunidades mediante el uso de las TICs, debido a que se busca ofrecer la celeridad y el buen servicio. La presente investigación es muy importante y necesario para el sector público particularmente para la Municipalidad de Luyando, ya que permitió determinar la relación que existe entre las tecnologías de la información comunicación y la gestión administrativa en la municipalidad de Luyando – Naranjillo y al mismo tiempo hacerle recordar que para mejorar en los procesos administrativo, es inevitable efectuar nuevas tecnologías en el cual el personal este debidamente capacitado, esto nos permitirá aumentar la calidad de nuestros servicios.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación que existe entre las tecnologías de la información comunicación y la gestión administrativa en la municipalidad de Luyando – Naranjillo.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre los recursos tecnológicos y la gestión administrativa en la municipalidad de Luyando.
- Determinación la relación que existe entre servicios informáticos y la gestión administrativa en la municipalidad de Luyando.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

HO: - No existe relación significativa entre las tecnologías de la información comunicación y la gestión administrativa en la municipalidad de Luyando – Naranjillo.

HA: - Existe relación significativa entre los recursos tecnológicos y la gestión administrativa en la municipalidad de Luyando – Naranjillo.

1.4.2. Hipótesis específicas

H0: No existe relación significativa entre la dimensión recursos tecnológicos y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Luyando

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión recursos tecnológicos y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Luyando.

H0: No existe relación significativa entre la dimensión servicios informáticos y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Luyando.

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión servicios informáticos y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Luyando

CAPÍTULO II METODOLÓGIA

2.1. Población y muestra

La población en el cual se desarrolló el estudio pertenece a la municipalidad distrital de Luyando.

Tabla 1

Distribución del personal administrativo

	Cantidad
Personal administrativo (Cas)	17
Nombrados	6
Recibo por Honorario (Terceros)	46

Fuente: Elaboración Propia

La población y muestra estuvo conformada por todo el personal administrativo, en el cual se aplicó una muestra censal (universo poblacional), teniendo como muestra el total de la población que sumaron un total de 69 empleados administrativos, considerando que la muestra es demasiada pequeña.

2.2. Tipo y nivel de la investigación

Nuestra investigación es de tipo Básica (Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K, 2015) debido a que se pretende conocer y solucionar los problemas del personal administrativo y el uso de las tecnologías de la información y comunicación en el distrito de Luyando.

Este estudio es de nivel descriptivo-relacional. Al respecto se cita a Hernández, R. y Fernández, C. (2016), menciona que busca recopilar toda la información posible ya sea de manera individual o grupal sobre los conceptos o las variables a las que se mencionan para luego analizarlas y vincularlas.

2.3. Método y diseño de investigación

El método que se utilizó para el levantamiento de la información de nuestro estudio, fue el método descriptivo relacional el cual permitió determinar el grado de dependencia o asociación entre las distintas variables de estudio.

De igual forma se ejecutó el diseño no experimental transversal correlacional. En la ejecución de nuestra investigación no se manipuló ninguna de las variables, solo se observó y se procedió a anotar como sucedieron en la realidad; del mismo modo se permitió levantar la información solicitada una sola vez durante la ejecución.

Por ende, en esta investigación se aplicó un diseño no experimental y transversal (Hernández, R y Fernández, C., 2016), donde manifestaron que el que investiga solo observa y toma nota en el acto. La investigación se rige al diseño relacional puesto que logra medir el grado de relación entre la variable Tecnologías de la información y la Gestión administrativa; esto quiere decir que, mientras la ejecución del estudio, no se realizó ningún tratamiento experimental y la recopilación de datos se llevó en un solo momento.

Se puede decir que una investigación, es transversal en el momento que recopilan la información; es decir, en un determinado tiempo, asimismo su objetivo es describir las variables para poder estudiarlas y observar su comportamiento en un determinado momento (Hernández, R y Fernández, C., 2016), es por esta razón se ejecutó este diseño, permitiéndonos recoger toda la información posible que esté relacionado con el objeto de estudio. A continuación, se presenta el siguiente diseño.

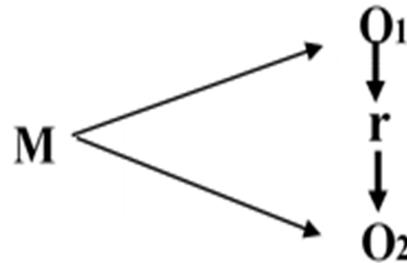
Donde:

M = Muestra

O1 = Observación de la V.1.

O2 = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.



2.4. Técnicas de recolección de información

Para el acopio de la información se efectuó el método de la encuesta, se contó con la participación de 1 encuestador debidamente capacitado, quien aplicó el instrumento en toda la institución a evaluar, estando a cargo del investigador con la finalidad de verificar que los datos sean reales.

2.5. Técnicas de análisis estadístico

Se aplicó las siguientes técnicas estadísticas:

- Estadísticas descriptivas, para obtener información descriptiva (ANVA), se ejecutó con la finalidad de determinar si existe algún grado de relación entre las variables.
- Para el vaciado de la información, se diseñó una base de datos en Microsoft Excel 2018, donde se realizó la técnica de gráficos.
- Para el cruce de las variables se utilizó el programa estadístico para las ciencias sociales (SPSS), para identificar la existe relación significativa entre las variables.
- Para la contrastación de la hipótesis se aplicó la prueba de Rho de Spearman.

2.6. Instrumentos

El instrumento para evaluar las características del personal administrativo en la municipalidad de Luyando y así identificar si al utilizar las tecnologías de información y comunicación mejoran la gestión administrativa. Se utilizó una escala de intervalos de 5 puntos; (donde 1 es muy desacuerdo y 5 es muy de acuerdo) con un total de 22 preguntas (Ver anexo 1)

2.7. Procedimientos

- Se aplicó la encuesta al personal administrativo de la institución (n = 69). En el periodo de 13 de enero del 2021 hasta el 13 de julio del 2021 en el distrito de Luyando.
- Los datos fueron tabulados en el Ms Excel, estos datos fueron analizados con el método estadístico descriptivo (técnicas gráficas), cuya finalidad es determinar las diferentes características que tiene la muestra y esta ser representada en su comportamiento de cada uno de las variables a través de sus indicadores.
- Se utilizó el análisis de varianza del SPSS, para contrastar la media de las calificaciones del personal administrativo de la municipalidad de Luyando.
- Los resultados fueron examinados cualitativamente, para ellos se empleó la inducción y la deducción, con la finalidad de llegar a las conclusiones del presente estudio.
- Para corroborar la hipótesis se utilizó la prueba inferencial de Rho de Spearman, con un 95% de confianza en que la correlación es verdadera y es del 5% de probabilidad de existencia de error (nivel de significancia igual a 0.05).
- El Rho Spearman: Coeficiente usado para relacionar estadísticamente escalas de tipo Likert por investigadores que las consideran ordinales (Hernández, R y Fernández, C., 2016)
- Redacción del informe final.

2.8. Confiabilidad

Es importante conocer la confiabilidad del instrumento, Valderrama (2014) nos menciona que al evaluar la confiabilidad que se realiza para cada pregunta generalmente se basa en el coeficiente de Alfa de Cronbach, que tiene un valor de 0 y 1, donde 0 significa confiabilidad nula y 1 representa confiabilidad total.

Tabla 2

Niveles de confiabilidad para Alfa de Cronbach

Valores	Nivel
De -1.00 a 0.00	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Nota: Se obtuvo del libro La tesis de maestría y doctorado en 4 pasos de Soto (2014).

2.9. Métodos de análisis

Arbaiza (2014), manifestó que el método analítico radica en cumplir el análisis de los datos y está obligado a precisar los criterios, organizados, seleccionar el método estadístico y los programas informáticos utilizados, que permiten ingresar los datos, ingresar al programa seleccionado y se imprimen los resultados. Si es cierto que el análisis de las dos variables es diferentes, cualitativos o cuantitativos, entonces los dos análisis pueden conducir al mismo estudio.

Para el estudio de las variables se usó la estadística descriptiva correlacional, con los resultados ordenados, presentado en forma de tablas e histogramas.

Tabla 3

Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

Valores	Interpretación
De -0.91 a -1.00	Correlación muy alta
De -0.71 a -0.90	Correlación alta
De -0.41 a -0.70	Correlación moderada
De -0.21 a -0.40	Correlación baja
De 0.00 a -0.20	Correlación prácticamente nula
De 0.00 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De 0.21 a 0.40	Correlación baja
De 0.41 a 0.70	Correlación moderada
De 0.71 a 0.90	Correlación alta
De 0.91 a 1.00	Correlación muy alta

Nota: Se tomado de la tesis de maestría y doctorado en 4 pasos por Soto (2014).

CAPÍTULO III

REVISIÓN DE LITERATURA

3.1. Antecedentes de la investigación

Plasencia (2007), desarrollo un estudio denominada: Nivel de conocimiento del personal y uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs) en la MYPE Servicios Trujillo S.R.Ltda. de la ciudad de Chimbote en el año 2007, tuvo como objetivó Describir el nivel de conocimiento de los trabajadores y el uso de las tecnologías de información y comunicaciones por parte de la MYPE Servicio Trujillo S.R.Ltda de Chimbote en su relación con los clientes, proveedores, empleados y agentes externos en el años 2007, se alcanzó los siguientes resultados: sólo el 22.73% consiguió un nivel alto de conocimiento, el 54.55% tiene un nivel medio y el 22.73% de los empleados posee un nivel bajo de conocimiento. También, se determinó que al emplear las TIC esté este en un nivel de interacción continuo, lo que se pretende es utilizar un diálogo entre los agentes, proveedores y clientes ya se por el internet. La empresa llevo a cabo diversos procesos de sistematización, recopilando gradualmente sistema de información para determinadas áreas clave.

Loredo (2010) en la ciudad de Chimbote para ser más preciso en el 2010, se realizó una investigación denominada Nivel de conocimiento del personal y uso de las tecnologías de información y comunicaciones (Tic) en la mype distribuidora Tany de la ciudad de Chimbote en el año 2010, tuvo como objetivó Determinar el Nivel de conocimiento del personal y uso de las tecnologías de información y comunicaciones (Tic) en la mype distribuidora Tany de la ciudad de Chimbote en el año 2010 esta investigación se realizó con una muestra de 22 trabajadores contando con el propietario. Los resultados revelan que solo el 22.73% logró un nivel alto de conocimiento, el 59.09%

posee un nivel medio y el 18.18% consiguió un nivel bajo de conocimiento. También, se determinó que al emplear las TIC esté este en un nivel de interacción continuo, lo que se pretende es utilizar un diálogo entre los agentes, proveedores y clientes ya se por el internet. La empresa viene realizando diferentes procesos por conseguir la sistematización, reuniendo gradualmente sistemas de información para determinadas áreas claves, no hay que olvidarse que dichas aplicaciones aún no están vinculadas entre sí, es por esa razón que aun no son manejadas en su real dimensión.

Ramos (2009) en el departamento de Piura se realizó una investigación denominada Nivel de conocimiento de las tecnologías de información y comunicaciones (Tic) en el personal administrativo en las municipalidades del bajo Piura en el primer semestre del año 2009, tuvo como objetivo Determinar el Nivel de conocimiento de las tecnologías de información y comunicaciones (Tic) en el personal administrativo en las municipalidades del bajo Piura en el primer semestre del año 2009. Los resultados indican que la municipalidad distrital de Cura Morí tienen un nivel bajo de conocimiento con el tema de las Tic el cual fue del 80.10% por otro lado el nivel de madurez tiene un promedio de 1.80; esto quiere decir que tiende a 2 hallándose en un nivel de madurez repetible pero intuitivo, se concluye que los métodos son similares en las distintas áreas debido a que desarrollan la misma tarea. En el nivel de madurez repetible pero intuitivo tiene un promedio de 0.91.

Palacios (2016), desarrollo una tesis titulada: Nivel de gestión del dominio planificación y organización de las tecnologías de información y comunicaciones (tic) en la municipalidad provincial de Piura en el año 2015, el cual el objetivo era: Determinar el nivel de gestión del dominio Planificación y Organización de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) en la Municipalidad Provincial de Piura en el año 2015, se alcanzó que el 80% del Proceso Organización y Relaciones de TI en Nivel 1 – Inicial, el 68% del proceso Plan Estratégico de TI en Nivel 1-Inicial, el 76% dijo que el Nivel de Comunicar las Aspiraciones y Dirección de Gerencia en el Nivel 1-Inicial, por otro lado el 68% considera que Arquitectura de la Información en Nivel 2- Repetible, el 52% tasó Administrar Proyectos en el Nivel 2- Repetible, el 76%

estimó Administrar la Inversión de TIC en un Nivel 2 -Repetible y el 64% valoró que el proceso Dirección Tecnológica en un Nivel 2- Repetible; y por último el 76% manifestó Evaluar Administrar Riesgos de TI en un Nivel 3-Definido, el 84% considera que Administrar Calidad en Nivel 3 – Definido, el 72% dijo que Administrar Recursos Humanos de TI en Nivel 3 – Definido , concluyendo que las municipalidades poseen un enfoque de riesgo estratégico que se establece de manera informal proyecto por proyecto.

Zapata (2016) desarrollo una tesis titulada Perfil del nivel de gestión del dominio entrega y soporte de las tecnologías de la información y comunicación (tic) en la Municipalidad Provincial de Sullana; año 2013, el objetivo era Describir el nivel de gestión del dominio Entrega y Soporte de las tecnologías de información y la comunicación (TIC) en la Municipalidad Provincial de Sullana, año 2013, en esta investigación tuvo como resultado que el 41.67% de los empleados reveló que la gestión del proceso de Administrar la Configuración se ubica en el nivel 0- No existente, el 71% cree que la gestión del proceso de Administrar la Mesa de Servicio y los Incidentes se ubica en el nivel 0- No existente, el 79.17% apreció que la gestión del proceso de Administrar el desempeño y la capacidad se ubica en el nivel 1-Inicial, el 63.14% confesó que la gestión del proceso de Garantizar la continuidad de los servicios se ubica en el nivel 1-Inicial, el 58.33% cree que la gestión del proceso de Administración de Problemas se ubica en el nivel 1- Inicial, el 75% comento que la gestión del proceso de administrar los servicios por terceros se ubica en el nivel 1-Inicial, el 67.67% manifiesta que la gestión del proceso de definir y administrar niveles de servicio se ubica en el nivel 1- Inicial, el 79.17% habló que la gestión del proceso de administración de datos se ubica en el nivel 1-Inicial, el 58.33% finiquitó diciendo que la gestión del proceso de educar y entrenar a los usuarios se ubica en el nivel 1- Inicial, el 41.67% manifiesta que la gestión del proceso de Identificar y asignar costos se ubica en el nivel 1- Inicial, el 54.17% cree que el proceso de Administración de Operaciones se ubica en el nivel 1-Inicial, el 75% de los empleados piensa que la gestión del proceso de Garantizar la Seguridad de sistemas se ubica en el nivel 1-Inicial, el 50% estima que la gestión del proceso de Administración del Ambiente Físico se ubica en el nivel vi 2-Repetible,

Salazar (2008), desarrollo una tesis titulada Desarrollo de una estrategia de marketing social orientada al incremento de competencias empresariales de las MYPE de la Región Cerro de Pasco, el objetivo era Desarrollar y promocionar una estrategia de Marketing Social orientada al incremento de competencias empresariales de las MYPE de la Región Cerro de Pasco, alcanzó como resultado que el conocimiento sobre administración en los minimarket, nos muestra que el 15% tienen conocimientos empresariales y posterior a ello hay un aumento al 53%, del mismo modo pasa con el conocimiento de Marketing que se evidencia con el 1% antes del programa, y posterior a ellos hay un aumento del 22%, para el Comercio Electrónico cuenta con el 10% y después hay un aumento 35%. Realmente la colaboración hecha por la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria- Pasco, Municipalidad Provincial de Pasco, Gobierno Regional, Municipalidad Distrital de Yanacancha, etc. En las numerosas actividades que se desarrollaron durante el programa (taller, seminario, expo feria); queda evidenciado que con uso de los valores (responsabilidad, respeto, solidaridad, etc.); se consiguió tener una tremenda colaboración estas instituciones.

Huamán (2019) en su tesis titulada Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas rubro ferretería en la urbanización Oquendo callao, 2018. el objetivo era Determinar las principales características de gestión de calidad con el uso de la tecnología de la información y la comunicación en las micro y pequeñas empresas rubro ferretería en la urbanización Oquendo callao, 2018. Se tuvo como resultados, el 67% manifestó que conocen la gestión de calidad, el 47% le dan importancia a la planificación, un 67% de las Mypes se constituyen con el propósito de producir ganancias, el 87% de las Mypes son formales, mientras que el 67% de las Mypes son formadas como personas naturales, el 65% observa que la calidad es una oportunidad de crecimiento, un 60% piensa que no son importantes las Tics, por tal motivo un 53% no realiza el uso de las Tics, mientras que el 40% no efectúan el uso de las Tics adentro de sus organizaciones y un 60% no realiza el uso de las Tics externamente. La conclusión fue que el 67% sabe el significado de la gestión de calidad y el 64% comento que al utilizar se tiene una mejor oportunidad de crecimiento, piensan

que la función de la planificación es fundamental para plantear los lineamiento y objetivos de las 42 empresas.

Suárez (2014), en su tesis titulada El uso de las TIC y la eficiencia de los empleados del sector minimarket de la ciudad de Tingo María, cuyo objetivo fue el analizar los diferentes factores que influyen en la eficiencia en el uso de la TIC por parte de los Empleados del Sector Minimarket de la Ciudad de Tingo María, se encontró diferencias estadísticamente significativas en la calificación que hicieron sobre la demora en el tiempo de atención donde se manifiesta lo siguiente ($F = 1.508$; $Sig = 0.234 > \alpha = 0.05$) en ese sentido podemos decir que rechazamos nuestra hipótesis nula planteada dentro de nuestra investigación y aceptamos la hipótesis alterna, el estudio también determinó que los empleados de los minimarket no están debidamente capacitado en las pero si podemos decir que el 96.87% está de acuerdo y muy de acuerdo en capacitarse en temas relacionados a las TIC, mientras que el 3.13 % no está a favor ni en contra en capacitarse. Podemos decir que los minimarket que no utilizan las TIC no tienen un mejor servicio, pero es totalmente lo contrario a los minimarket que si utilizan las TIC, donde los empleados manifestaron que 37.51% está de acuerdo y muy de acuerdo con la veracidad de la información y lo ven reflejado en su software, mientras que el 62.49% manifiesta que está en muy desacuerdo hasta neutro. Los usuarios que acuden a realizar sus compras opinaron que un 56.26% de los clientes manifiestan que el tiempo que demora en atenderlos es excelente hasta bueno, mientras que el 43.74% manifestaron que el tiempo que demora en atenderlos es pésima hasta neutro ya que no le es favorable para su crecimiento.

Suárez (2018), en su tesis titulada Las tecnologías de información comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo de Seda Huánuco S.A. sucursal Leoncio Prado, 2016, cuyo objetivo fue determinar la relación de las tecnologías información y comunicación con el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Seda Huánuco S.A. sucursal Leoncio Prado, se obtuvo los siguientes resultados que no se ha encontrado diferencias estadísticamente significativas en la influencia del desempeño laboral al utilizar las tecnologías de información y comunicación donde se

manifiesta lo siguiente ($F = 12.088$; $Sig = 0.02 < \alpha = 0.05$) en ese sentido podemos decir que rechazamos nuestra hipótesis nula planteada dentro de nuestra investigación y aceptamos la hipótesis alterna, el estudio también determino que el personal administrativo manifestó que un 31.58% no sabe o desconoce sobre el equipamiento tecnológico para ellos puedan tener un buen desempeño laboral, y un 5.26% opinaron que es completamente apropiado el equipamiento tecnológico necesario para tener un buen desempeño laboral. Por otro lado, el 36.84% de los empleados opino que nunca existe trabajo en equipo, pero un 5.26% manifestó que siempre existe trabajo en equipo.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Tecnologías de la información y comunicación

3.2.1.1. Definición de las Tecnologías de la información y comunicación

Debo tener claro con las tecnologías de la información y comunicación para iniciar la combinación de varias áreas tecnológicas: la infraestructura electrónica y comunicaciones, software. Cobo (2009), manifiesta que las TICs son una asociación de bienes y servicios, el cual podemos decir que el desenlace de los sistemas informáticos y el manejo de diversos aparatos se encuentran vinculado en el almacenamiento, intercambio de la información y la transformación.

Según Adell (2010) indica que el mundo informático, es el semblante tiempo espacial que no debe figurar como interacción social, de igual forma para el límite y fronteras no son obstáculo para las relaciones inter personales, el comercio de capital e información. Como resultado tenemos las interacciones de las comunidades virtuales, en las que miles de residentes expresan intereses comunes, aprovechan canales económicos de comunicación, redes informáticas interconectadas, aunque se encuentren en lugares diferentes y temporales desincronizados.

3.2.1.2. Características de las tecnologías de la información y comunicación

Cabero (1998) señala que las características básicas que nos ayudan a definir las TICs son: la abstracción, la velocidad, la interconectividad, la evolución, las propiedades sorprendentes debido a los efectos visuales y sonoros que afectan directamente al rendimiento inmediato, la variedad, el procesamiento y sobre todo los aspectos virtuales e inmateriales. Además, no se puede pasar por alto el carácter de la innovación y creatividad, que nos permite acceder a nuevas formas de comunicación, ampliando efectivamente la gama de beneficios a través de la dinámica y la accesibilidad. Es por esto que hoy en día tiene una influencia directa en el desarrollo de la comunidad, esto se debe al surgimiento de nuevas tecnologías (robots, criptomonedas, internet, etc.).

3.2.1.3. Beneficios de las tecnologías de la información y comunicación

Para Ezquerro (2010) afirma que las empresas tienen como objetivo definido y esencial proporcionar al público los servicios y bienes necesarios para satisfacer sus necesidades y expectativas en el día a día. Es por ello que el uso de las TICs está asociado a su tendencia de desarrollo.

Las ventajas de estas empresas son inmediatas, pero estas ventajas no son solo para las nuevas empresas creadas con el entorno de internet, sino también para las empresas tradicionales, se necesita un ejemplo claro, eso sí: más publicidad entrando en el mundo cibernético virtual, la creación de sitios web, lo que se traduce en una reducción de costos por este concepto y un aumento de la gama de servicios y bienes ofrecidos. Es muy importante tener un carácter innovador y creativo que tenga impacto en muchos campos de las humanidades, la teoría de la organización o la gestión, esto se debe principalmente a la aparición de nuevas tecnologías como el internet, etc.

3.2.1.4. La utilización de las tecnologías información y comunicación en las relaciones laborales

Hernández (2009) la influencia de las nuevas tecnologías relacionadas con el trabajo individual, como (navegar en Internet, correo electrónico, etc.) en el mismo orden de asuntos, se resumen en dos:

- Límites del manejo extra laboral de los servicios tecnológicos y recursos tecnológicos.
- Facultad de vigilancia y control comercial de dicho aprovechamiento.

Podemos decir que la difusión masiva de las tecnologías de la información no ha creado un conflicto más que el imaginado, en cuanto al uso de este medio, las empresas privadas tienen el derecho a controlar el uso de las TICs reproduce aspectos del control de la empresa.

No se puede decir que se trata solo de un aumento de la cantidad sino de un aumento de calidad. El éxito de la supervisión informática, la navegación en internet y el correo electrónico permiten una inspección más minuciosa, con un esfuerzo mínimo por parte de los administradores. Estos controles, incluso cuando se realizan en las condiciones más exigentes, siguen poniendo en peligro la confidencialidad de las comunicaciones y la privacidad de los trabajadores.

- El uso del correo electrónico

Una de las manifestaciones del despliegue generalizado de las tecnologías de la información en la empresa, es el uso masivo del correo electrónico como instrumento de comunicación en la empresa, por lo que se vuelve útil para los trabajadores. Según estudios especializados el uso que se le da a esta herramienta laboral se realiza únicamente en la relación laboral, es decir, aumenta su uso para fines distintos a los del contrato de trabajo.

La discusión en España con respecto a los límites del uso legal del correo electrónico en el ámbito laboral provocado por el despido de un

empleado de Deutsche Bank, llegó al STSJ de Cataluña de 14 de noviembre de 2016. Se ha eliminado la conducta del empleado despedido en el manejo mensajes de correo electrónico que la empresa proporciona a sus empleados, totalmente ajenos a los fines profesionales para los que se autoriza dicho uso. En resumen, este empleado envió 140 mensajes, en horario de trabajo, con el correo electrónico de la empresa habilitado, a otros empleados y a su propia dirección de correo electrónico personal (total de 298 destinatarios), con contenido claramente personal (sexistas, humorísticos).

Por otro lado, el mal manejo puede involucrar con la capacidad del sistema informático para transmitir seguridad, imagen o competitividad de la empresa, información, al poner a disposición de clientes, proveedores, empleados información confidencial y a terceros que no tienen vínculo con la institución.

- **La navegación en internet**

El manejo del internet en las empresas produce temas a debatir, pasa lo mismo o similitudes con el correo electrónico, es decir, la legitimidad de un mecanismo de gestión que no corresponde enteramente a los trabajadores, la actuación de los empresarios y el poder de control sobre como son importantes para la privacidad de los empleados.

Evidentemente ante muy mal comportamiento de este tipo, se atribuye a que el empresario tenga la potestad de vigilar el manejo que el empleado realiza con el internet, con la finalidad de resguardar su interés como empresa y revelar el mal uso del internet que son alejadas a dicho propios del contrato, para considerar como abusivas. La pregunta que se hace es que momento el empresario debe tener la capacidad de control, para que su desempeño no coloque en peligro la intimidad del empleado, sobre todo al realizar un rastreo, para confirmar si incumplió o no el uso desviado de esta herramienta de trabajo, separado de lo que se consideraría un uso razonable contrario a la buena fe contractual.

3.2.1.5. Las tecnologías información y comunicación en las organizaciones

INEI, (2014) manifiesta que el uso de las Tics en el desempeño diario en las organizaciones se ha hecho común. Pueden decir que la capacidad se debe tener a través de una estrategia de las Tics estén acorde con las metas y objetivos de una organización se ha convertido en una necesidad indiscutible para su personal. Cada día se enfrentan a diversas tareas para las que no han sido debidamente formados y cuya experiencia laboral suele ser contradictoria.

Todos los años el personal encargado de las ventas de las importantes organizaciones de telecomunicación e informáticas informan la panacea tecnológica definitiva, el CHENI (Chirimbolo electrónico no identificado) para tratar de resolver los problemas de cualquier organización. El manejo diario de la información tecnológica también genera un sentimiento diferente en los emprendedores. Se invierte muchas horas de análisis y se discuten aspectos de la política Tics, que en esta etapa mostraran que ciertamente no son relevantes y mostrara con el tiempo que algunos expertos o directivos de nivel medio (no precisamente del sector tecnológico) lo considerarían muy importante en la oficina los sistemas de información ya empiezan a apreciar sus consecuencias. La mayoría de las veces, existe confusión sobre el rol de las TICs en las organizaciones, más específicamente no está claro que funciones realiza.

3.2.1.6. Impacto de las tecnologías información y comunicación en las organizaciones

Hernández, (2009) manifiesta que hay una relación bidireccional entre el sistema de información y la organización. La organización está preparada para cumplir con los requisitos del sistema de información y estos deben adaptarse a los objetivos. Hay elementos intermediarios que influyen en la relación entre las Tics y las organizaciones.

Hoy en día existen múltiples conceptos de organización en la actualidad: Desde los conceptos centrados en el problema hasta la organización como un grupo de recursos que procesan salidas en forma de servicios o productos. Debido a la variedad de organizaciones que hay, la gran mayoría distribuyen características comunes: empezando por la política organizacional y los procedimientos operativos normalizados.

Por otro lado, se debe contemplar en lo que es la “cultura organizacional”, también es resistente al cambio. Las actividades que los trabajadores vienen realizando también están siendo afectados, tales como:

- Procesos de los servicios informáticos
- Habilidades y patrones de trabajo
- Recursos tecnológicos

Las Tics se utilizan para para impulsar procesos preexistentes, pero es más probable que las operaciones se optimicen menos, para aprovechar las ventajas tecnológicas y en casos pequeños, los procesos que requieren una revisión importante. Como resultado, los efectos del proceso son notorios y pueden ser muy graves.

Es muy importante que los cambios sean muy beneficiosos, pero con el tiempo estos beneficios solo se dan a mediano plazo. Usualmente el impacto a corto plazo y su rentabilidad se ven afectados.

Es inevitable tener un impacto con los trabajadores el cual es significativo. Mayormente no pueden estar dispuestos y psicológicamente preparados para el cambio, esto se debe a su formación y experiencia que a recibido durante toda su vida. Es muy común que los gremios en los que se solicita un cambio radical sean necesariamente aquellos trabajadores que han sido designados en trabajos ineficientes, es por esa razón que el impacto sea mayor.

Al aplicar nuevas TICs, los esquemas de trabajo y las destrezas que requirieran serán muy diferentes de los que tenían anteriormente. Es vital tener conocimientos de comunicación e informática. Se producen menos procesos en lotes, se pueden realizar rápidamente bajo demanda, el objetivo es satisfacer las necesidades del usuario. También puede hacer efectos en el horario laboral, como extender el soporte a los clientes fuera del horario de oficina.

Por lo tanto, estas tecnologías impulsan el desarrollar del trabajo en la sede del cliente o en el domicilio del empleado (trabajo desde casa), manteniendo en todo momento la necesidad de comunicarse e intercambiar información con la empresa.

Además, la estructura organizativa se ve afectada por las Tics. Esto se debe cada vez más a la mejora de los procesos comerciales y a la idea de que la jerarquía de supervisores y gerentes es menos importante.

Las unidades organizativas que funcionan como pequeños imperios son en su mayoría ineficaces porque se resisten al cambio. A medida que se despliega la TICs, estas unidades se intercambian principalmente por grupos más sueltos, no relacionados con líneas funcionales, como la producción o la comercialización, sino dentro de la cadena comercial, aportante valor agregado a las materias primas para crear el producto final.

3.2.1.7. La medición de la productividad de la inversión en las tecnologías información y comunicación

Hernández, (2009). El capital que se invierte en las tecnologías de la información se ha incremento. Esto pasa mayormente en las empresas norteamericana existe apreciaciones de Whitworth, de Hewlett-Packard, que el 4% de los fondos en la década de los 80, ha incrementado al alrededor de 20% hoy en día.

Cuando se trata de medir si hubo beneficio el resultado de estas inversiones, las métricas utilizadas no serán ajustables para las nuevas empresas e instituciones. Un negocio bien informatizado vale mas que un negocio no informatizado y eso no se puede calcular con métricas convencionales. Podemos decir que la informatica implica cambios cualitativos antes que cuantitativos dentro de una empresa, es por esa razón que se nos es muy difícil calcular los diferentes aspectos de este cambio. Asimismo, se convierte en un cambio positivo para la gestión de la diversidad. Hoy en día el mercado demanda atención individualizada, creándose múltiples nichos.

Todos estos cambios se pueden atribuir a la llegada de las TICs y esto requiere cambios en la administración, producción, etc. Las organizaciones ya no son lo que solían ser y los cambios tienen que venir debido a estas tecnologías o no se pueden resistir. Por ejemplo, las pequeñas bodegas de datos “data warehouses” se pueden aprovechar con herramientas de datos “data mining” para la finalidad de estudiar el comportamiento del mercado, crear nuevos servicios y combinaciones de los mismos.

El fundamento de toda esta idea es un adecuado entendimiento del fenómeno información, recientemente se puede distinguir intentos de alineación de las Tics. Es muy difícil calcular la producción de las inversiones en las Tics.

Uno de los principales problemas que se da es el rápido avance tecnológicos, es tan rápido que una empresa no puede recuperar su inversión en nueva tecnología. Unido al gran potencial de producción que ofrecen estas tecnologías ayuda el hecho de que, si queremos aumentar la producción, se tiene que hacer en grandes unidades, lo que significa muchas veces sobredimensionamiento. El costo adicional de las TICs hace que el espacio sea estrecho porque ya existen obstáculos para la instalación de las TICs y el alto costo para las empresas si no las instalan. Dado todo esto, el hecho de que las nuevas tecnologías requieran una curva de aprendizaje en primer lugar significa que las ganancias serán lentas.

Al ser utilizar estas tecnologías se ha necesitado de un personal más costoso, se ha necesitado tener trabajadores con un alto conocimiento para poder suplir a otros con menor capacitación. Estos detalles afectan el retorno de la inversión en las TICs cuando se miden. En muchas empresas después de varios años de inversión en TICs la relación beneficio y/o costo no ha mejorado, pero por otro lado sin estas tecnologías no serían capaces de gestionar el alto volumen de negocios que logran hoy.

3.2.1.8. La justificación de inversiones en las tecnologías de información y comunicación

Hernández, (2009). Hablar de estos temas es complejo, pero algunas empresas están comenzando a clasificar estos proyectos de tics en tres clases:

- **Proyectos necesarios:** No existe alternativa de por qué no hacerlo. Por ejemplo, debe cumplir con la ley del gobierno o tienen un requisito sindical para ser respetado. Con estos todo lo que queda es lograr de la mejor manera.
- **Proyectos calculables:** el ahorro de costos y el retorno de la inversión se pueden calcular con una precisión satisfactoria.
- **Proyectos estratégicos:** Son todos los proyectos que afectan las capacidades estratégicas. Estas son todas las personas que cambian la posición de la empresa en el mercado. En estos casos se debe observar su impacto global en la empresa, independiente del departamento o sector al que pertenezcan.

3.2.2. Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el sector público

Las TIC en general son cruciales ya que permiten el cambio institucional, lo que permite un mayor desarrollo, innovación y conocimiento. No se trata de hacer pequeños cambios o aumentar la efectividad limitada de una sola práctica, si no de cambiar la forma en que operas. En la administración

pública en cambio este evento se presenta de manera limitada, a pesar de nuevas estrategias, políticas e iniciativas relacionadas con el uso de las TICs e incluso en la implementación de programas de gobierno electrónico o digital, que permitan mejorar las operaciones y lograr una mayor eficiencia y aun mejor servicio a la población (Naser & Concha, 2014).

Por otro lado, las TIC contribuyen al fortalecimiento de la capacidad del estado ya que permite descentralizar el desempeño de sus diversas actividades y funciones de una manera muy responsables, en la que se mantiene un control centralizado del mantenimiento, lo que permite una mejor coherencia, coordinación, eficiencia en muchas actividades se debe realizar (Valencia, 2015). Lo mencionado anteriormente nos ayuda afirmar a afirmar que la introducción de las TICs es una gran oportunidad para el aparato estatal, mejorara sus funciones internas, siempre con el objetivo de mejorar los servicios prestados a la gente.

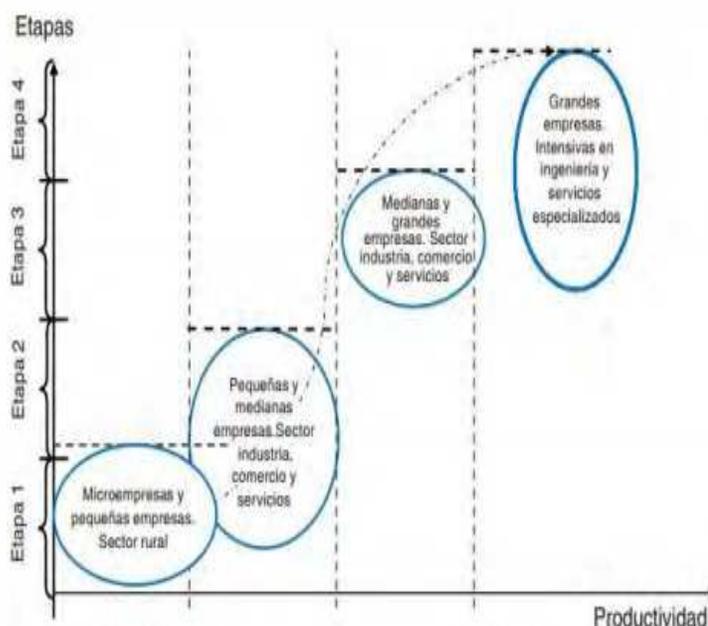
La inserción de las TIC se realiza en varias fases, CEPAL tiene un plan de cuatro etapas para la integración de las TICs, ilustrado a continuación: En esta primera etapa, encontramos a las organizaciones que cuentan con tecnologías básicas, como son el internet y computadoras carecen de infraestructura avanzada. En la segunda etapa, encontramos personas que solo invierten en una infraestructura mínima: computadoras, sitio web, software e internet, que se utilizan en las actividades cotidianas porque ayudan a programar ciertos procesos. En la tercera etapa, las TIC apoyan al proceso de toma de decisiones y la coordinación entre las diferentes oficinas de la institución, lo que posibilita a que se tengan una mejor infraestructura con redes de computadoras y tener herramientas digitales como es la Intranet. Es por eso que se requiere que los empleados tengan conocimientos adicionales. Y por último en la etapa cuatro se utilizan las TIC para tener una forma articulada, en el cual se utilizan software especializados, convirtiéndose en requisito contar con un personal debidamente calificado.

Este modelo, describe los pasos por tipo de empresa, por lo que es tan importante para la presente investigación ya que nos permitirá aplicarlo

a otros tipos de empresas, ya que se clasifican en función del uso de las tecnologías cobinadas.

Figura 1

Etapas en la incorporación de las TIC



Nota: Hace referencia a las etapas que tiene las TICS. Tomado Chacón, Adriana; Guzmán, Joseph (p.11), Comisión Económica para América latina y el caribe (CEPAL) 2013.

Es muy importante la ejecución de las TIC en las instituciones públicas, se ha identificado variables endógenas y exógenas que permitirá mejorar su uso con el fin de obtener excelentes resultados. Las variables exógenas permiten tener un mejor rendimiento de las tecnologías el cual contienen una amplia cobertura de banda ancha, el cual promueve la interconexión e innovación entre las diferentes instituciones públicas, el progreso de los nuevos contenidos y aplicaciones web permitirán el aumento de productividad en casi todas las empresas, con el fin de mejorar las prestaciones de inclusión social y servicios para los usuarios.

De igual forma pasa para la variable endógena, es fundamental la incorporación de las tecnologías de modo transversal ya sea en el interior de la institución como en otras instituciones (el cual ayudara a generar las ventajas para los usuarios), la transmisión de las innovaciones ya realizadas y las enseñanzas vinculados hacia sí mismo, dan por resultado que el carácter transversal de las TIC deduce que el manejo de las tecnologías ayuda paralelamente al desarrollo de la económico, la innovación del Estado y el logro de la equidad, el cual se presume que exista una mejorar la calidad en los servicios ofrecidos.

Lo antes mencionado va estrechamente de la mano con la obligación de reformular las viejas estructuras de poder, impulsando nuevas estructuras y vinculadas que permitan tener una comunicación entre la población y la institución pública (Valencia, 2015), el cual permitirá conectarse con distintas instituciones públicas y acrecentar su capacidad de coordinación y comunicación.

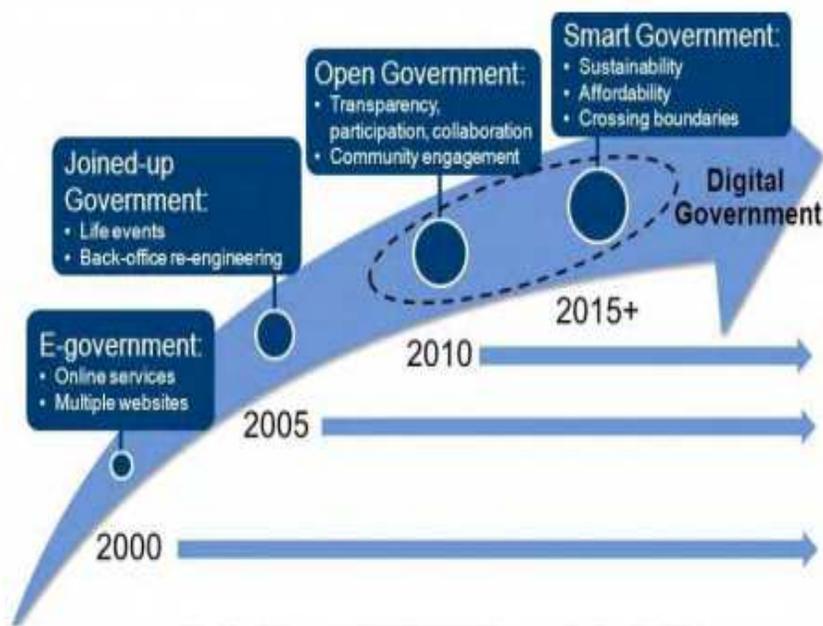
3.2.2.1. Fases de la tecnología en el gobierno

La integración de las tecnologías en las instituciones públicas, como todo cambio, debe ser gradual. El Gartner Group, es una consultora dedicada al rubro de las Tecnologías de la Información, el cual ha identificado cuatro fases donde permite ver el progresivo del uso de la tecnología en el gobierno: Gobierno Electrónico (GE), Gobierno Integrado, Gobierno Abierto y Gobierno Inteligente. Esto significa que GE tiene presencia de sitios web y servicios en línea, el Gobierno Integrado destinado a cubrir eventos en tiempo real, rediseño de back office, Gobierno Abierto determinado por la participación, la colaboración y la transparencia. Y finalmente, Gobierno Inteligente es asequible, transfronterizo y sostenible (Baum & Di Maio, 2000).

El modelo también muestra el Gobierno Digital, fase que será la realización final de las cuatro fases mencionadas. A continuación, se muestran la figura con todas sus etapas:

Figura 2

Las cuatro fases de la tecnología en el gobierno



Nota: Hace referencia a las cuatro fases de la tecnología que tiene el gobierno. Tomado Chacón, Adriana; Guzmán, Joseph (p.13), Baun & Di Maio (2000)

Es primordial conocer más del tema y sus diferencias de cada etapa, en el cual ayude a clasificar y permita analizar cada fase. Queda claro que los límites entre las fases son difusos, al igual que los conceptos encontrados.

3.2.2.2. Implementación de las TIC en el Estado

Como ya sabemos la introducción de las TIC en las instituciones públicas se puede observar desde muchos ángulos diferentes y cada organización o gobierno propondrá diferentes estrategias, desde identificar áreas a áreas claves hasta establecer objetivos a largo plazo (Al-Hashmi & Darem, 2008). Desde el proceso de ejecución, podemos identificar fases que no son esencialmente consecutivas, pero al pasar a una fase de mayor desarrollo, se tendrá que incorporar nuevos instrumentos tecnológicos,

señalando que existe mejorar en la eficiencia y en la transparencia de los las instituciones públicas (Armas & Armas, 2011).

Empresas como: IBM, Banco Mundial, Naciones Unidas y el Gartner Group diseñan las diferentes etapas del proceso de implementación.

- Las Naciones Unidas, con respecto a la electrónica y los servicios disponibles en los sitios web oficiales, ha identificado 5 etapas para analizar la evolución de la implementación de GE: transaccional, interactivo, intensificado, continuo y emergente.
- El Banco Mundial menciona que tiene 3 fases premeditadas en función del objetivo del GE: interactuar, tramitar y publicar.
- IBM plantea prestar atención al progreso del GE desde 4 etapas: automatización (visión simple de la población), innovación (no es necesariamente tiene cambios radicales para la etapa posterior), integración (requiere planificación y transformación de procesos) y bajo demanda (modelo de negocio, transformar cultura e infraestructura).

Po ultimo tenemos la propuesta del Gartner Group, en el cual traza 4 fases del GE, por lo general se busca analizar la evolución de la estrategia que se propusieron inicialmente. La primera fase se da inicio a la utilización de las TIC donde se ofrezca servicios básicos a la población de manera pasiva. Las empresas tienen la capacidad de hacer público y de hacer accesible a la información de la institución, el cual permitirá mejorar la transparencia, democracia y el servicio a la población (Rubiem, 2014).

Otra etapa es la interactiva, donde permite relacionarse al estilo G2C y G2B, donde se pretende resolver dudas mediante el uso de documentos para realizar trámites, correos electrónicos y descargar de formularios. Los usuarios como las empresas son los que más ventaja tienen en esta segunda etapa, esto se debe a que las opiniones son bien recibidas y esto crea un derrame flexible con la entidad usuaria utiliza el GE. En la tercera etapa se

encuentra la transacción pudiendo realizar un seguimiento y completar el proceso en línea sin tener que ir a la oficina.

Durante este periodo, permite a los clientes realizar trámites en línea tales: pago de impuestos, renovación de licencias, multas, etc. Y finalmente encontramos la transformación, que es el nivel de complejidad, donde incluye repensar los métodos de la organización, donde implica la relación G2G en todos los niveles.

Para logra implementar las TIC dentro de una empresa, siempre hay ciertos requisitos que se deben cumplir. En un estudio realizado por Zouridis y Thaens (2003), se trató el tema del GE en diferentes países del mundo, el cual se logró establecer 5 pasos:

- Accesibilidad de leyes y reglamentos.
- Racionalización de los datos básicos: se ha establecido que algunos gobiernos utilizan estos datos personales de los ciudadanos y los utilizan para prestar otros servicios básicos.
- Seguridad de la información: es muy importante saber que las transacciones son seguras, ya sea utilizando tarjetas de identificación electrónicas, utilizando firmas digitales y otras transacciones.
- Concienciación: es necesario conocer la importancia de las TICs y el ritmo de su uso, es muy importante que las personas sepan aprovechar estas ventajas y para ellas es necesario saber utilizar dicha tecnología.
- Establecer un líder: establecer un comité para implementar y coordinar iniciativas, con el objetivo de incentivar el manejo de las TICs en todo el aparato estatal y generar cambios dentro del propio gobierno.

3.2.2.3. Beneficios de la incorporación de las TIC en el sector público

La utilización de las TICs en las instituciones públicas está destinada a beneficiar tanto al estado como a las personas. A continuación, cubriremos algunas ventajas (Má Villatoro, 2006):

- Reducir costos y aumentar la eficiencia: la tecnología ayuda a brindar servicios en línea, reduciendo los costos en comparación con los costos manuales. La adecuada ejecución de las TICs ayuda a minimizar el número de inoperancia durante el proceso, ya que se puede compartir la data entre las diferentes áreas de la empresa, así como entre otras instituciones. En particular esto ayudara a eliminar los errores causados por los procesos manuales, ayudando a reducir los tiempos de finalización de las transacciones (Ndou, 2004).
- Desarrollo en la capacidad de gobierno: la implementación de la TICs dentro de las empresas, un claro ejemplo, las Intranets, ayuda a ser más fluido y la transferencia de la información permite tomar mejores decisiones y en menores tiempos, especialmente en el recorte de los cuellos de botella originado por el papeleo.
- Transparencia en la gestión pública, rendición de cuentas y anticorrupción: esto va a depender en la fase de implementación donde encontraremos las iniciativas, el cual permitirá que la población intervenga abiertamente en los procesos de toma de decisiones. Si son diseñadas correctamente las páginas web pueden ser herramientas muy útiles para la transparencia en el cual permitirá a los stakeholders obtener valiosa información.
- Es muy importante mejorar la calidad de los servicios que se brindan hacia las empresas y población, ayudara el acercamiento del Estado: como ya sabemos el esfuerzo de la integración de las TIC que ofrecen servicios on-line permite reducir el papeleo, ofreciendo acceso rápidamente y de forma provechosa para la ciudadanía en términos de contenido, accesibilidad y tiempos (Heeks & Bhatnagar, 1999).

En resumen, podemos decir que la integración de las TIC en el aparato estatal brinda múltiples oportunidades, para brindar una mejor calidad entre el Estado y la población, además de la rendición de cuentas, mejorar la capacidad del gobierno, la comunidad en red, reducida la corrupción, la

transparencia, mejorar la calidad de la toma de decisiones y promover el uso de las TICs en otras instituciones (Ndou, 2004).

3.2.2.4. Dimensiones de las TICs

Para mencionar los aspectos de las tecnologías de la información, en este estudio se ha mencionado por Cobo (2009) quien mencionó, que es muy importante saber lo que está pasando interna y externamente, es este estudio el estado progresivo de las TICs jugaron un papel fundamental.

En ese sentido, al hacer investigaciones sabremos como se calibran las TICs dentro de la institución y los resultados de éstas en población de las mismas investigaciones se necesita orientación para esto.

Dicho autor aborda dos aspectos de las TICs, potenciar el alfabetismo digital, crear nuevas habilidades a partir de la utilización estratégica de las TICs. La alfabetización digital debe incluir la adquisición de información valiosa (recursos tecnológicos) y la capacidad de producir y difundir nuevos conocimientos (servicios informáticos).

3.2.2.4.1. Dimensión recursos tecnológicos

Para Cobo (2009) afirma que, para obtener información importante, es importante tener conocimiento de formación digital y para ellos es imprescindible dominar el uso de las TIC en sus diferentes acciones, ya sea mediante la recolectando, sistematizando, intercambiando, transfiriendo, controlando, modificando, creando información ya se en sus diferentes acciones, pudiendo ser multimedia o textuales.

a. Capacitación técnica

Según Blake (2001) las capacitaciones técnicas vienen hacer una estrategia dinámica que son empleadas por las empresas en el cual capacitan a sus empleados brindando nuevos conocimientos practico y teóricos, con la

finalidad de que mejore su desempeño y sus funciones. Mientras que Aquino, J y Arecco, M (1996) mencionan que la capacitación técnica son parte de los empleados, ya que son acciones que influyen positivamente en su trabajo, con el objetivo de capacitar a los empleados en su trabajo.

b. Infraestructura tecnológica

Siguiendo a Bates (2001) sustenta que en el momento que se indica la definición de infraestructura no se debe considerar solo en términos de infraestructura física sino también del talento humano que posee cada institución, la evaluación, el presupuesto, el vínculo que hay entre planificación institucional y la infraestructura tecnológica, el surgimiento de la tecnología y la carga que debe llevar el estado para poder expandir este acceso. Según Reyes (2007) la relación que el software, hardware, son herramientas de servicio y de administración que juntándolos dan apoyo a las aplicaciones de una empresa.

c. Adquisición de conocimientos

La adquisición de conocimiento proviene de recopilar información para lograr una idea de gestión del conocimiento. Para Del Moral *et al* (2007) la obtención de conocimiento tiene que estar al principio de la decisión de gestión del conocimiento, desarrollando varias actividades en paralelo. Esto quiere decir, para poner en marcha la recolección de información, se puede hacer desde diferentes tipos de fuentes, lo que permite construir un sistema basado en el conocimiento.

d. Recursos tecnológicos

Según Morin y Seurat (1987) los recursos tecnológicos constituyen todo el medio físico y sobre todo inmateriales con que cuenta la empresa y/o pueden ser accedidos externa e internamente, incluso implica desarrollar múltiples actividades con los servicios y productos de la empresa asegurando así las operaciones.

e. Técnicas y herramientas

Para Bates (2001), esta técnica viene hacer el conjunto de conocimientos técnicos y prácticos que permiten alcanzar resultados óptimos, en el cual se está aplicando en cualquier ámbito ya sea por la destreza intelectual y/o manual, usualmente utilizando el uso de herramientas. Por otro lado, la herramienta son todos los procedimientos y/o dispositivos que ayudan a aumentar la capacidad de realizar diversas tareas.

3.2.2.4.2. Dimensión servicios informáticos

Al respecto Cobo (2009) menciona que está relacionada con la capacidad de gestionar y crear nuevos conocimientos obtenidos, alude que la mezcla de la creatividad y capacidad innovadora son fortalecidos con la capacidad de captar y variar la información. Asimismo, el alfabetismo digital comprende en las negociaciones que se ejecutan con los materiales de información para conseguir mejores productos fruto de la colaboración y el intercambio.

a. Generación de tecnología

Según Dean (2003), viene hacer la forma el cual se cumple la integración del conocimiento tecnológico y científico ya sea ajeno o propio, con el objetivo de modificar o crear un desarrollo productivo, una máquina, un artefacto, con el fin de cumplir un fin valioso para una sociedad.

b. Habilidades de innovación

Escobar (2007) muestra que la competencia es un don, talento, habilidad o destreza innata que se demuestra para desempeñar un determinado trabajo o actividad. Entretanto la innovación viene hacer la evolución de una idea ya sea en un equipo vendible o un producto nuevo o mejorado.

c. Equipos informáticos

Escobar (2007), asevera que son posesiones materiales, destinadas a apoyar directa o indirectamente los servicios prestados por la organización, son repositorios permanentes o temporales de los datos, son el proceso de ejecución de aplicaciones informáticas o los encargados de transmitir datos de proceso.

d. Forma de acopio de información

Escobar (2007), viene hacer la técnica en la que se recopilan datos primarios de entrada, luego se ordenan y evalúan con el fin de obtener información útil, que luego será estudiada por el usuario para que pueda tomar la mejor decisión o tomar acciones que considere oportunas.

e. Especialización

Escobar (2007), considera que el conocimientos técnico, teórico y metodológico en un aspecto y/o áreas que tienen disciplina profesional, de un campo de varias profesiones, aumentando las capacitaciones profesionales a través de una preparación intensiva.

3.2.3. Gestión Administrativa

3.2.3.1. Definición de la gestión administrativa

Quichca (2012), afirma que la gestión administrativa en el rubro de la educación superior, viene hacer el proceso de mantener y diseñar un ambiente en que, trabajando en equipos, los empleados logren con eficiencia los objetivos planteados. Es donde se concierne diferentes actividades como son la organización, planeación, control y la ejecución, con la única finalidad de conseguir los objetivos planteados usando el talento humano y otros recursos.

Es el procedimiento en el cual se coordina y asigna, de manera impecable el recurso humano (materiales, académicos, humanos, financieros y

tecnológicos) con la finalidad de conseguir las metas y los objetivos de cada institución. Por otro lado, viene hacer el grupo de actividades planeadas y de coordinación constante de recursos humanos, materiales, financieras y de tiempo para certificar el logro de los objetivos de la institución.

Para (Barrionuevo, 2015) la gestión administrativa viene hacer el conjunto de actividades y operaciones que conducen a que las funciones administrativas sirvan de apoyo.

3.2.3.2. La importancia de la administración

Para Múnc, (2014). La administración es una herramienta muy poderosa para la competitividad y sostenibilidad de cualquier negocio. El alcance de la gestión es innegable ya que hay muchos beneficios como:

- a. Mediante los procesos y técnicas se consigue tener mayor rapidez, efectividad y reducción, logrando tener ahorro en el tiempo y costo.
- b. Con lo antes mencionado, el índice de eficiencia, calidad, productividad y competitividad de cualquier empresa.
- c. Consigue lograr los óptimos rendimientos y la durabilidad en el mercado.

3.2.3.3. La administración del desempeño laboral

Chiavenato, (2000) afirma que en la organización no debe existir un control con contador donde revelen si sus empleados van en la dirección correcta o no, la empresa debe elaborar sistemas de administración del desempeño el cual permita demostrar que sus empleados están avanzando o, por el contrario, carecen de algunas acciones de mejora. Es por esa razón el beneficio de usar la evaluación del desempeño de los empleados.

Cabe indicar que la actividad del regulador es uno de los modos más desarrollados, sin embargo, continúa causando dolores de cabeza a los administradores.

Si bien es cierto en múltiples estudios sobre indicadores financieros y de productividad se ha conseguido que los que integran sistemas de desempeño de la administración, los empleados se desempeñan mejor en resultados que no se utilizan; los gerentes deben ser conscientes de que cualquier falla de las organizaciones en apoyar la gestión del desempeño será muy costosa, como pérdida de motivación y/o moral, pérdida de oportunidades, actividades no enfocadas.

Asimismo, existen críticos de la administración del desempeño donde indican que tienen pruebas fehacientes en las fallas del sistema, mientras que otros defensores afirman que los aspectos positivos superan a los negativos. Hoy en día se comenta que la gestión del desempeño, es un ciclo dinámico que ha evolucionado para mejorar el negocio como una entidad integrada.

a. Conceptualización

Durante esta etapa la empresa debe determinar el deseable rendimiento al cual se quieren dirigir. Por ejemplo, la organización logra impulsar el desempeño por medio de un sistema de gestión integrado o directamente a un área específica. Una vez que haya determinado a donde quiere ir, es esencial establecer el significado de la actuación de manera comprensible y si es posible ser lo más específico posible. Consecutivamente se debe dar a conocer al personal su desenvolvimiento de trabajar en cada área con la finalidad de integrar y mejorar el desempeño de la empresa. Con todo esto la organización debe establecer indicadores de desempeño que ayuden a medir cada área, permitiendo hacer un seguimiento a los trabajadores.

b. Desarrollo

Durante esta fase la empresa debe revisar el desempeño actual y y si se modifica a los niveles deseados esto se puede hacerse a través del sistema integrado de soporte al desempeño (IPSS), como su nombre lo

menciona una a todos en un solo sistema con la finalidad de poder aumentar el desempeño, para lograr esto se necesita la ayuda de todos los empleados de la empresa. En corporaciones es difícil porque inserta a todas las áreas y también a muchas personas. Se puede decir que, sin un sistema integrado, todos los esfuerzos realizados serán desordenados, ineficientes y descoordinados y no mejorarían el desempeño.

c. Implementación

Se utiliza principalmente de forma tradicional, donde existen mecanismos informales para realizar un seguimiento del desempeño, y consecutivo a través de reuniones de capacitación, revisiones periódicas del desempeño, etc.; sin consentir a que los trabajadores controlen su propio progreso. Sin embargo, un sistema integrado de apoyo al desempeño permite a los empleados controlar su propia planificación del desarrollo del desempeño.

d. Retroalimentación

Es trascendental durante todo el proceso y también post evaluación, con la finalidad de que el trabajador conozca cuáles son sus puntos débiles y así pueda mejorar su desempeño en el trabajo.

e. Evaluación

Es imprescindible construir un sistema de medición del desempeño, el cual permitirá integrar a todos los indicadores del desarrollo del trabajo, para el posterior análisis del desempeño de los trabajadores y la conciliación con los resultados descritos en la etapa inicial.

Un elemento fundamental para evaluar el desempeño de una empresa es la evaluación continua de los empleados, porque este sistema no puede ser estático por ningún motivo, debe ser continuamente desarrollado y monitoreado, para una mejora continua.

f. Feedback o retroalimentación

- Luego cuando se adjunta una revisión de 360 grados, las notificaciones se escuchan de manera oportuna y regular.
- Proporcionar al trabajador el feedback que requiere, es un logro muy importante.
- Al proveer un feedback procesable, los trabajadores conocen en qué enfocarse para mejorar.

g. Metas

- Existen algunas empresas que vinculan la evaluación del desempeño con la bonificación salarial, sin embargo, ese no es el propósito de la evaluación, se buscan diferentes mecanismos para que los empleados se desempeñen bien en el trabajo.
- Crear un dialogo entre empleados y jefes sobre las metas es muy importante.
- Incentivar al empleado sobre la importancia de lograr sus metas, pues de ello se beneficiará.
- Promover el dialogo entre supervisores y empleados, con la finalidad de tener informado al trabajador sobre las necesidades de la empresa, no obstante, pero también busca conocer sus necesidades para tratar de satisfacerlas.

h. Documentación

- Una buena técnica de gestión del desempeño da solidez, permite tener un grado de motivación, el cual permite tener recursos humanos con mejores fortalezas y debilidades en relación a planes sucesivos.
- Proporciona la velocidad de ejecución de los trabajadores para la gestión de recursos humanos y empleados.

Actualmente las empresas planean estratégicamente sus recursos humanos, buscan tener en cuenta todas las acciones y actividades que sean

indispensables para que la empresa, que esto con lleve al logro de las metas trazadas y uno de los factores importantes es la planificación estratégica como hacer que los empleados trabajen de manera efectiva y el jefe de manera efectiva con el desempeño de los empleados.

3.2.3.4. Factores que influyen o intervienen en este desempeño laboral

Según Chiavenato, (2000) estos son los factores que inciden en el desempeño laboral:

- 1. La motivación:** Siempre debe existir del lado de los empleados, empresa y de la económica. El dinero es un factor de motivación para los empleados y más aún si se trabaja por una causa.
- 2. Adecuación / ambiente de trabajo:** Es fundamental sentirse placentero en el lugar donde se trabaja, esto nos permitirá tener mayores posibilidades de desempeñar en óptimas condiciones. La adaptación del empleado al lugar de trabajo radica en que aquellos empleados tengan las habilidades, experiencias y conocimientos, el cual permita ser competente en el puesto de trabajo.
- 3. Establecimiento de objetivos:** Viene hacer una buena técnica para la motivación de los empleados, donde se fijan los objetivos el cual se desarrollar en un determinado de tiempo, los trabajadores se sentirán orgulloso de haber cumplido los retos y objetivos.
- 4. Reconocimiento del trabajo:** Algunas veces suele pasar que los empleados suelen incomodarse repetidamente cuando realizan un trabajo esencialmente bien, el jefe no lo reconoce. Pero en el primer error que se comete allí sí son sancionados, este escenario conlleva a desmotivar hasta incluso al mejor trabajador. Expresar al trabajador que está haciendo excelente su trabajo o manifestarle su satisfacción no cuesta nada, en cambio esto ayuda a que se motive, se siente útil y valorado.

5. **La participación del empleado:** Es primordial involucrar al empleado a participar en la planificación y control de sus tareas, esto ayudara a sentirse con más confianza. Quien más que el mismo trabajador para planificar, es quien realiza el trabajo y consecuentemente es quien puede proponer modificaciones o mejoras eficaces.
6. **La formación y desarrollo profesional:** Es muy común que los trabajadores estén motivados por su desempeño profesional y personal, es fundamental tener un buen rendimiento. Las ventajas son la satisfacción laboral, autoestima y mejor desempeño del puesto.

3.2.4. Dimensiones de las Gestión Administrativa

Aranda (2009) comentó que la gestión es una dirección razonable cuya tarea principal es explicar las metas establecidas y traducirlas en acción de acuerdo con sus rangos funcionales básico, para lograr estas metas de acuerdo con la organización. Mientras que Melnick y Pereira (2006) consideran que el proceso de gestión comprende todas las transferencias, acciones y decisiones que se toman para lograr los objetivos planteados, donde esto se verá reflejado en los resultados.

3.2.4.1. Dimensión calidad del servicio

Aranda (2009) la calidad del servicio en la atención al cliente está enfocada en los recursos humanos y físicos de una empresa y/o institución con el fin de lograr la satisfacción y felicidad del cliente y/o usuario. La calidad del servicio es la perfecta adecuación en el uso de los recursos humanos y materiales para lograr la satisfacción del cliente y que todos se sientan cómodos utilizando la empresa.

Albrecht (2013), afirma que la calidad del servicio es una medida del aspecto de un bien o servicio que satisface una necesidad, resuelve un problema o aporta valor añadido a alguien. Otro punto de vista es que es la capacidad de un sistema para operar de manera confiable y segura.

Bitner (2002) declara que la calidad viene hacer la interpretación dos dimensiones profundamente interdependientes y relacionadas: una técnica está interpretada por una aplicación de técnicas y conocimientos con el fin de dar solución a un problema del cliente y una interpersonal, está relacionada con establecer entre el receptor y proveedor del servicio.

Coincidimos con el autor en concluir que la calidad del servicio es la disposición de todos los recursos y trabajadores de una organización para lograr la satisfacción del cliente. La calidad de servicio implica apoyar a los clientes existentes y atraer nuevos clientes, permitiéndoles visualizar la empresa e invitarlos a hacer nuevos negocios con ella.

3.2.4.2. Dimensión nivel organizacional

Aranda (2009) revela lo que constituye el estado actual de las instituciones mostrando el estado coordinado de las áreas.

a. Cumplimiento de objetivos

Grado en que la intervención de una comunidad o de un agente de desarrollo se ajusta a ciertas normas, pautas de acción y criterios, logra resultados de acuerdo con los objetivos planteados.

b. Integración coordinada de áreas

Aranda (2009) acuerda que es el nivel de comunicación segura que manifiesta las atenciones requeridas por los usuarios. Es necesario que distintas unidades sean parte de la empresa en general, es preciso tener algún nivel de comunicación entre ellas, con la finalidad de que sean más efectiva.

c. Instrumentos de gestión

Aranda (2009) muestran que son instrumentos técnicos normativas que ayudan a organizar el funcionamiento de la empresa de manera

integral, incluyendo entre ellas a los Reglamentos de Organización y Funciones (ROF) el Manual de Organización y Funciones (MOF), los denominados Cuadro de Asignación de Personal (CAP), así como el Presupuesto Analítico de Personal. Además, las herramientas de Gestión son ampliamente utilizadas por la Administración Pública debido a su forma de eficiencia y eficaz.

3.3. Definición de términos básicos

Dirección

La dirección es la función administrativa que implica el uso de la influencia para capacitar y motivar a las personas a alcanzar las metas de la organización. Según el autor, dirigir, influir y motivar a los empleados para que realicen los trabajos esenciales, Chiavenato (2000).

Coordinación

Menciona que la coordinación influye en la forma decisiva sobre la rapidez y la calidad de los diferentes procesos de aprendizajes de técnicas específicas y destrezas. Es por esa razón que la coordinación es una virtud neuromuscular profundamente atada con el aprendizaje y que está vinculada sobre todo por factores genéticos, Chiavenato (2003)

Control

Menciona que es fundamental en esta etapa del proceso administrativo, evalúa y meden el desempeño, a fin de tomar las medidas correctivas necesarias. De manera similar, el control es un elemento regulatorio en el que los procesos reales se ajustan a las actividades planificadas, Chiavenato (2003).

Organización

Refiriéndose a la organización afirma que la función administrativa está ligada tanto a la asignación de tareas como a la asignación de los recursos

necesarios. Según el autor afirma que la organización ayuda a llevar a los empleados a alcanzar las metas establecidas, Chiavenato (2000).

a. Planificación

Además, menciona que la planificación implica que los jefes preevalúen sus acciones y objetivos y esto se basa en las acciones de un plan, lógica o método, más que en predicciones. Los planes expresan objetivos comerciales y crean procedimientos ideales para lograrlos. Para el autor es la suma de lo que la organización logra y se relaciona con los recursos que se planea alcanzar, Chiavenato (2003).

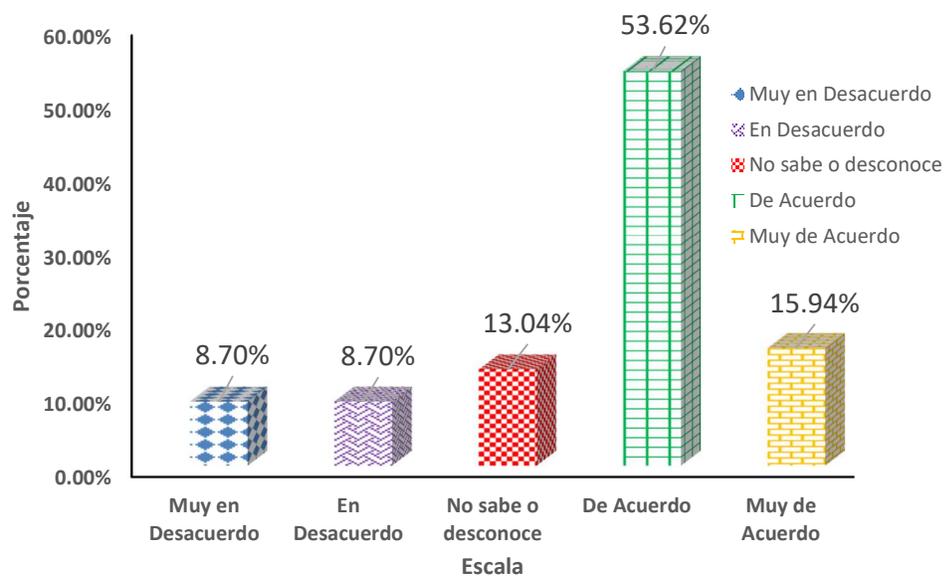
CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1. Tecnología de la información y comunicación

Las TICs son un vínculo entre las redes, software, servicios y dispositivos que tienen como finalidad mejorar la calidad de vida de las personas en un entorno y que se integran en un sistema de información complementario y se conectan entre sí. Esta innovación ayudará a romper las barreras que existen entre ambos.

El 8.70% está muy desacuerdo y que no es requisito fundamental conocer o saber configurar temas concernientes a las TICs para poder ingresar a laboral, pero un 53.62% empleados si está de acuerdo y que debe ser un requisito fundamental conocer y saber configurar temas concernientes a las TICs, los resultados se muestran en la figura 3.

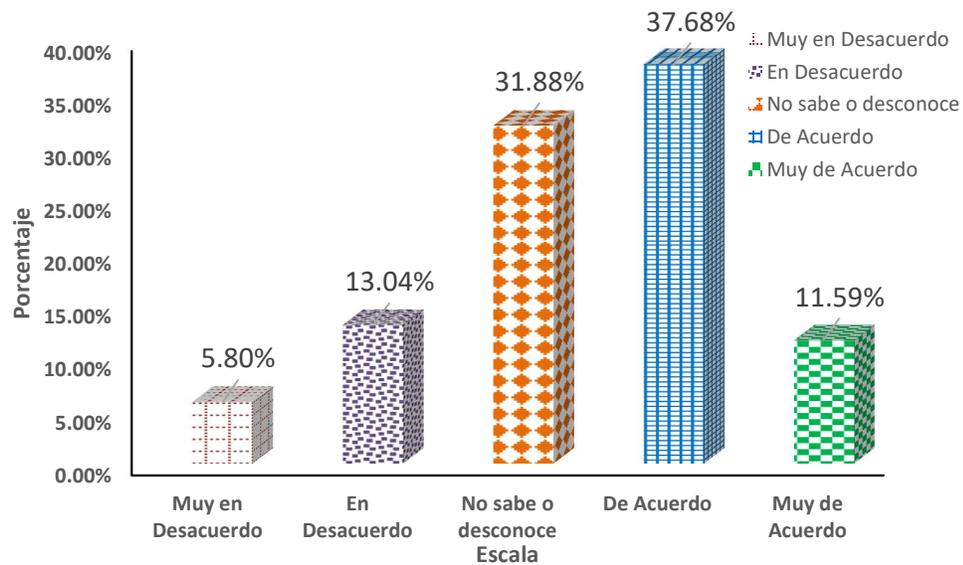
Figura 3
La capacidad técnica para ingresar a laboral



El 37.68% están de acuerdo que la institución cuenta con el resguardo de todos los equipos informáticos, pero un 5.80 % empleados manifestó que no es así, los resultados se muestran en la figura 4.

Figura 4

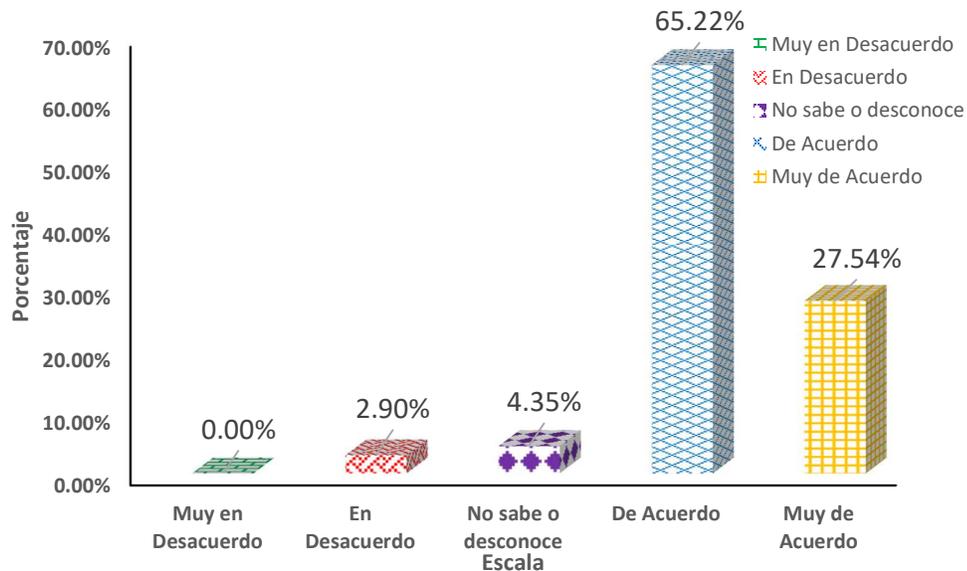
La infraestructura para el resguardo de los equipos informáticos



El 65.22% manifestaron que están de acuerdo y que es fundamental tener conocimientos externos, mientras que el 2.90% manifestó que está en desacuerdo, los resultados que se muestran en la figura 5.

Figura 5

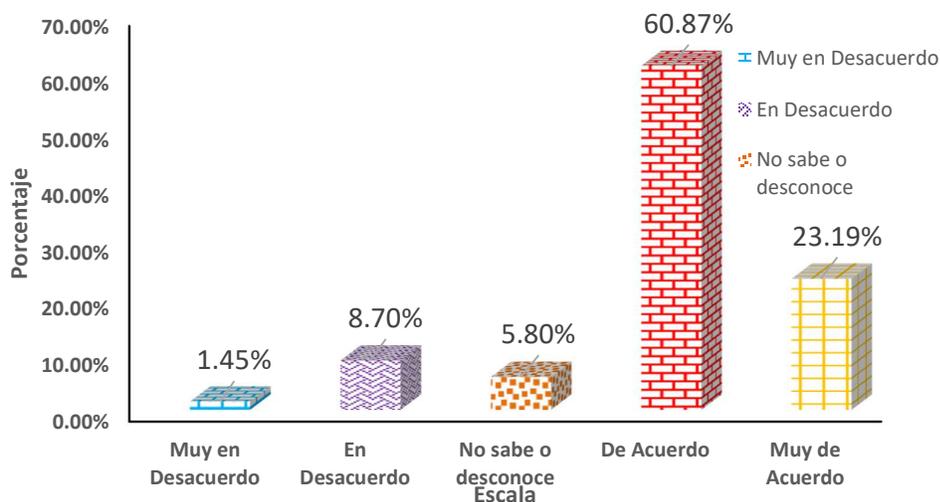
Importante tener experiencia laboral



El 60.87% están de acuerdo que los recursos tecnológicos sean de uso exclusivo del personal, pero un 8.70% de los empleados manifestaron que están en desacuerdo, los resultados se muestran en la figura 6.

Figura 6

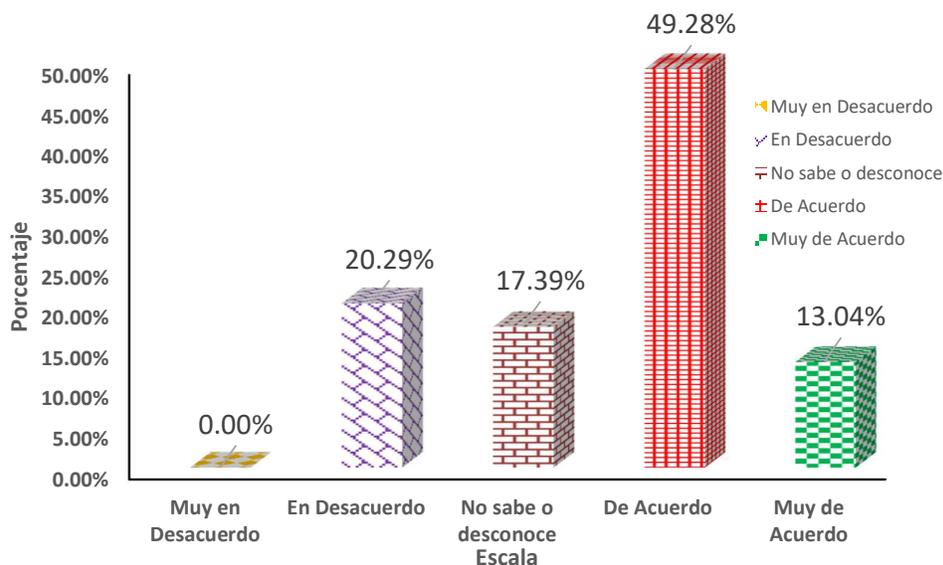
Los recursos tecnológicos son de uso personal



El 49.28% manifestaron que están de acuerdo que los recursos tecnológicos sean de carácter individual, pero un 20.29% opinaron que están en desacuerdo, los resultados se muestran en la figura 7.

Figura 7

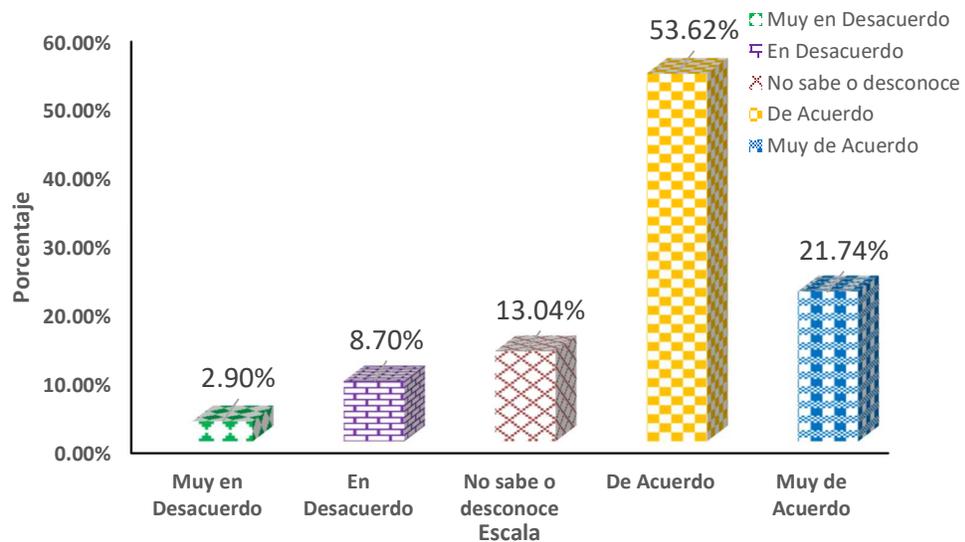
Las técnicas de almacenamiento de uso individual



El 53.62% están de acuerdo que la institución hace un esfuerzo en invertir en nuevos recursos tecnológicos, pero un 2.90% de empleados están muy en desacuerdo, los resultados se muestran en la figura 8.

Figura 8

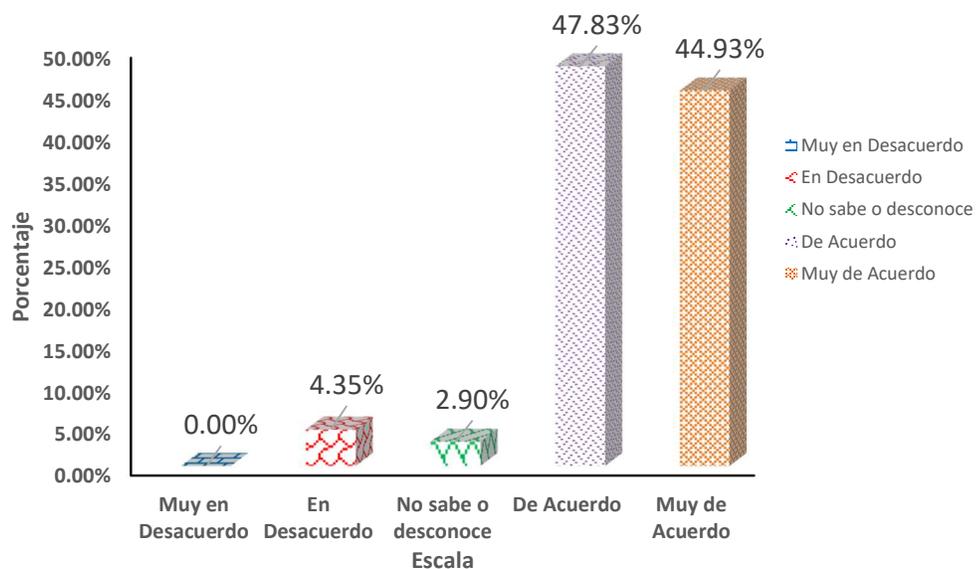
El recurso económico es insuficiente para la compra de tecnologías



El 47.83% manifestaron que debe existir programas de incentivos y/o capacitaciones, pero un 4.35% manifestó están en desacuerdo con lo mencionado, los resultados se muestran en la figura 9.

Figura 9

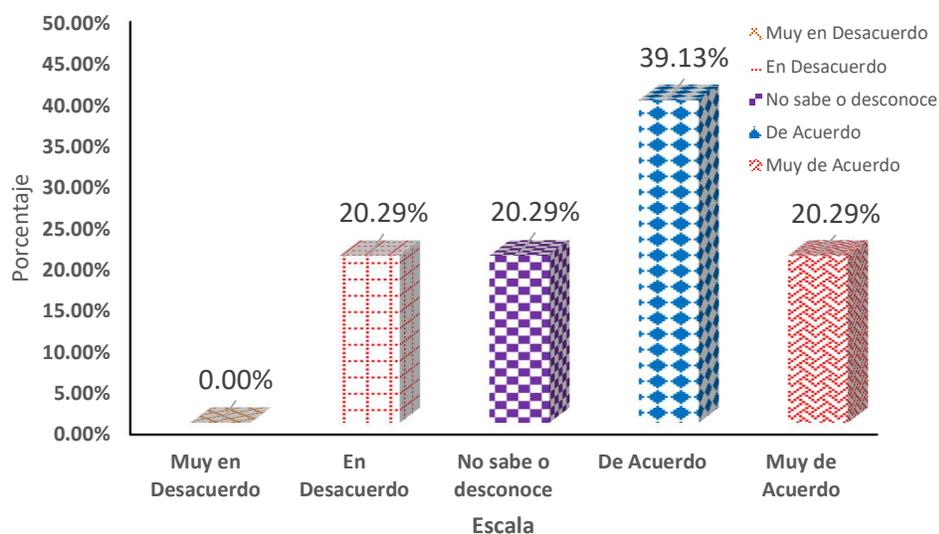
Programas de incentivos y capacitaciones



Un 39.13% están de acuerdo y que los equipos informáticos cumplen con las funciones encargadas y un 20.29% manifestaron que están desacuerdo, resultados que se muestran en la figura 10.

Figura 10

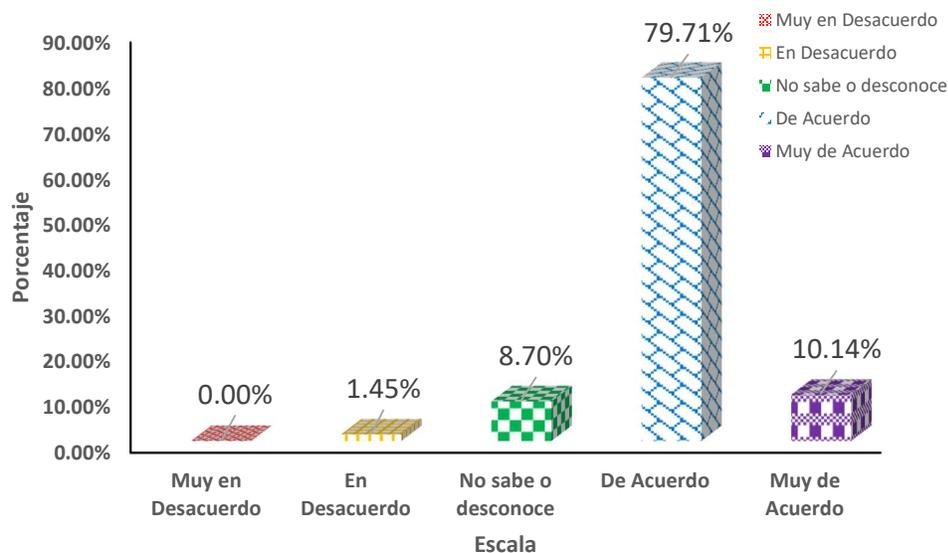
Los equipos tecnológicos son adecuados



Un 79.71% opinaron que el almacenamiento de la información debe ser personal de acuerdo a sus necesidades laborales y un 1.45% opinaron que están en desacuerdo, resultados que se muestran en la figura 11.

Figura 11

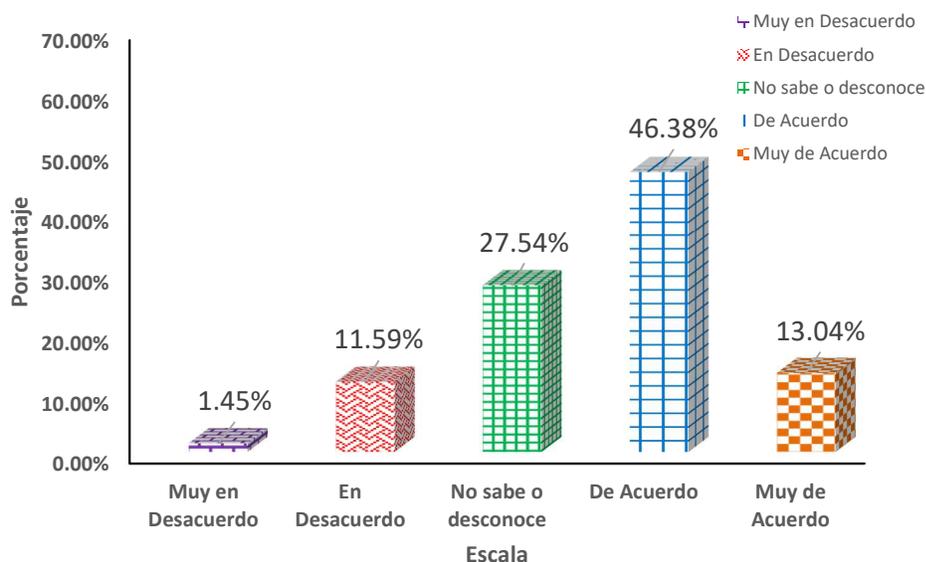
El acopio de información es de uso personal



Un 46.38% opinaron que el personal que labora en el área de tecnología de información debe tener la carrera y/o especialización de sistema informáticos y un 1.45% opinaron que están en muy desacuerdo y que no es fundamental que tenga la carrera y/o especialización en sistemas informáticos, resultados que se muestran en la figura 12.

Figura 12

El área de tecnología de información cumple con el perfil designado



4.2. Gestión administrativa

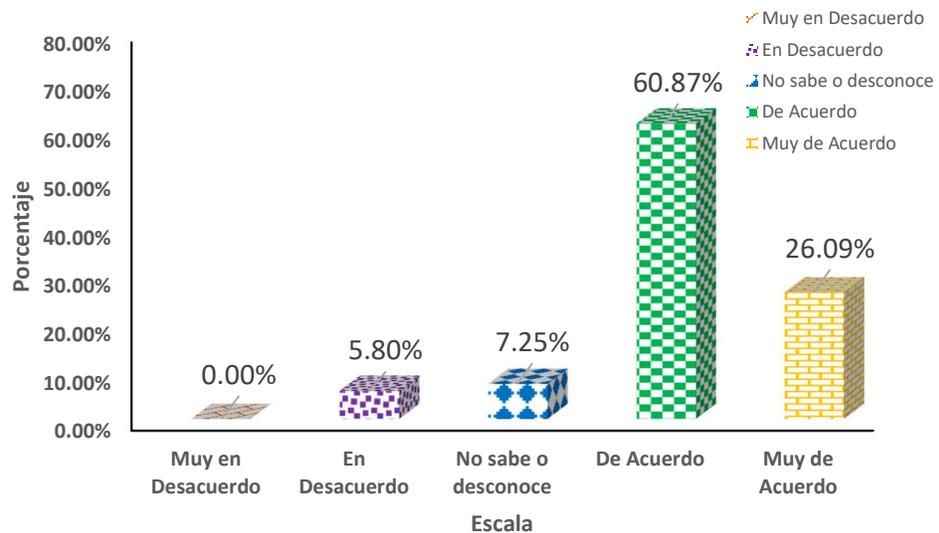
La gestión administrativa es un conjunto integrado de tareas y actividades, como un sistema de experiencias, sentimientos, motivaciones, actitudes, habilidades, conocimientos, características personales y valores, que ayudan a hacer un uso óptimo de los recursos disponibles de una empresa. Todo ello con el objetivo de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados.

Mejorar la gestión administrativa es fundamental, ya que las empresas se ven obligadas a operar de manera más eficaz y eficiente, tener mejores estrategias comerciales y hacer más con menos para mantenerse competitivas en el mercado.

El 60.87% están de acuerdo con la innovación tecnológica que existe en la institución, mientras que el 5.26% manifestó que están en desacuerdo, resultados que se muestran en la figura 13.

Figura 13

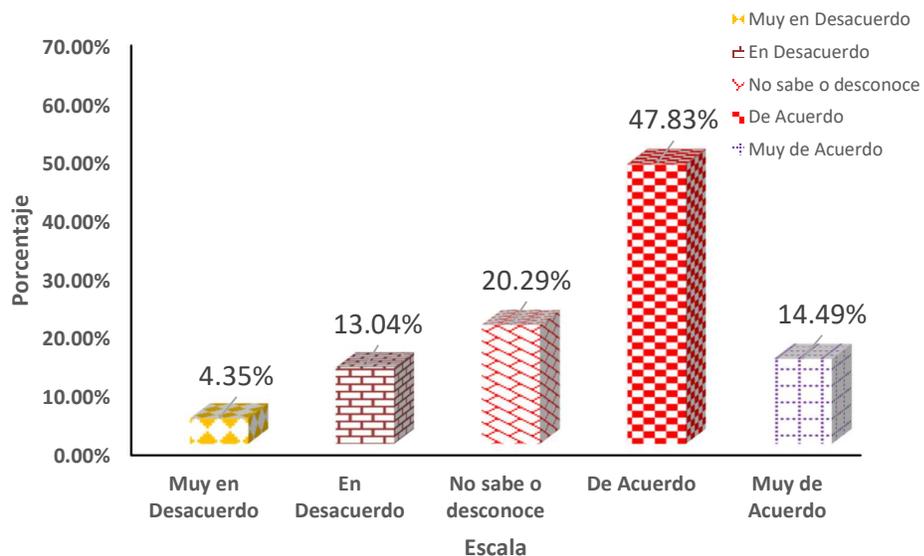
La innovación tecnológica mejora en la atención de los usuarios



El 47.83% manifestaron que, si cumplen con el perfil profesional de acuerdo al área requerida, mientras que el 4.35% opinaron no cumple con el perfil profesional requerido, resultados que se muestran en la figura 14.

Figura 14

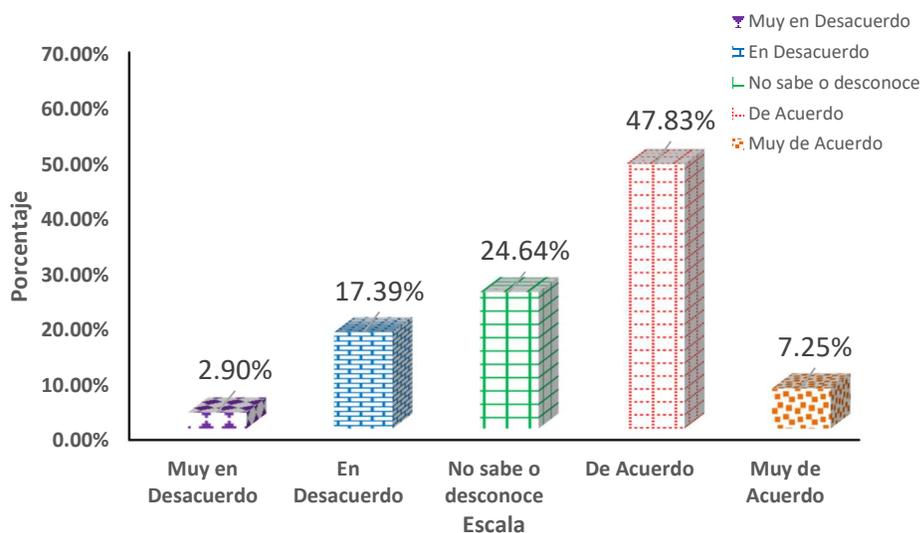
El nivel profesional cumple con el perfil adecuado



Un 47.83% están de acuerdo con el desempeño que viene realizando el OCI con respecto a los procesos correctivos, pero un 2.90% indicaron están muy desacuerdo, resultados que se muestran en la figura 15.

Figura 15

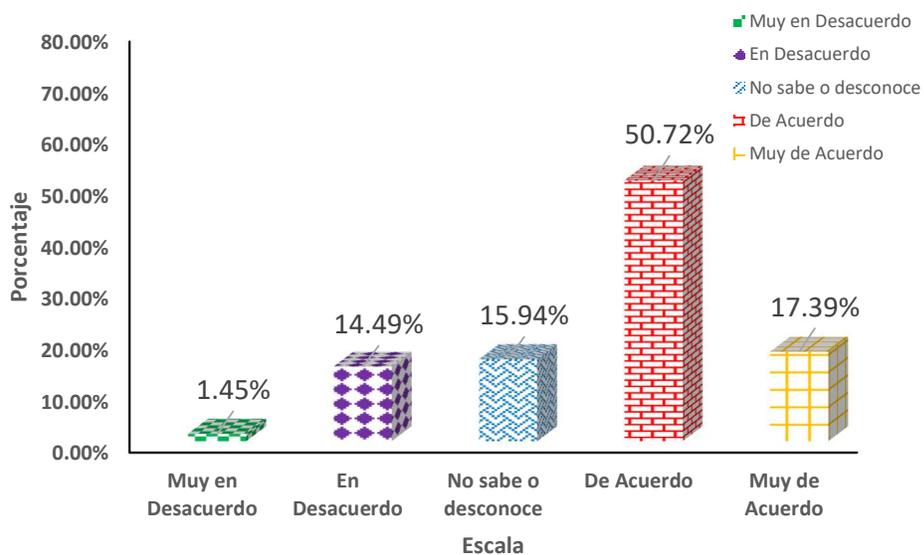
La evaluación de procesos correctivos del OCI



El 50.72% opinaron que están de acuerdo con el servicio del portal web y está en constante actualización, pero un 1.45% del personal manifestó que están en muy desacuerdo, los resultados se muestran en la figura 16.

Figura 16

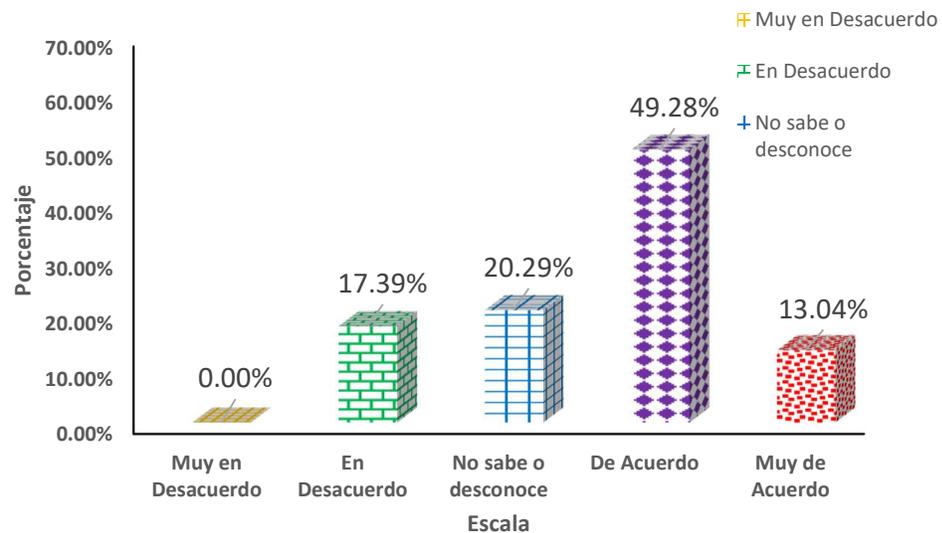
El servicio del portal web que se usa actualmente en la institución



El 49.28% opinaron que están de acuerdo y que, si existe coordinación entre las áreas para enfrentar cualquier tipo de problemas, pero un 17.39% opino que están en desacuerdo, los resultados que se muestran en la figura 17.

Figura 17

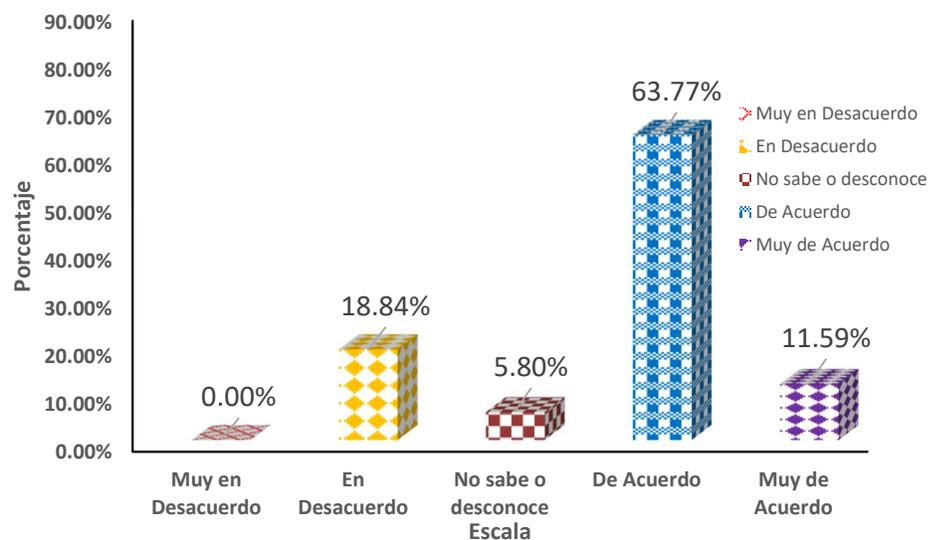
El nivel de comunicación entre las áreas



Un 63.77% opinó que están de acuerdo con la relación entre áreas, ya que eso permite acelerar los trámites administrativos, pero un 18.84% indicaron que están en desacuerdo, los resultados que se muestran en la figura 18.

Figura 18

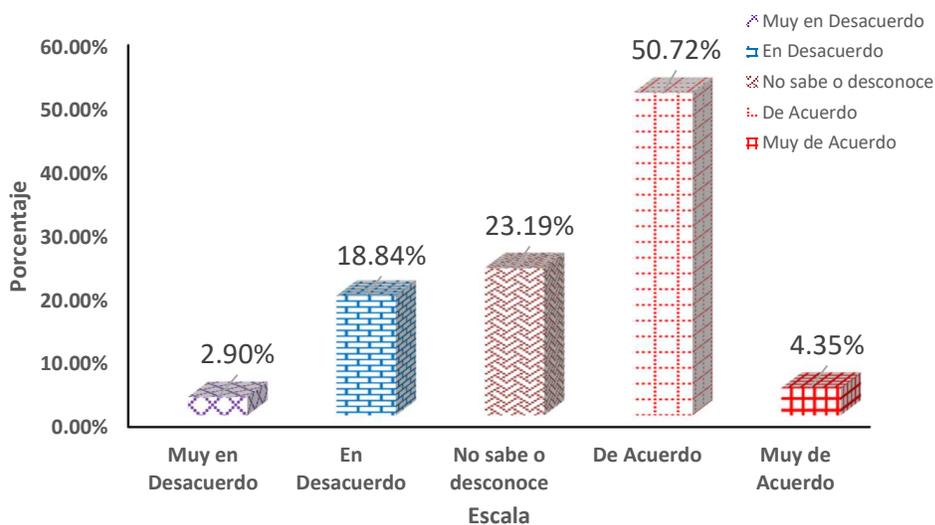
Existencia de coordinación entre áreas



Un 50.72% están de acuerdo que los instrumentos de gestión administrativa estén a disposición, pero un 2.90% indicó que están muy en desacuerdo, resultados que se muestran en la figura 19.

Figura 19

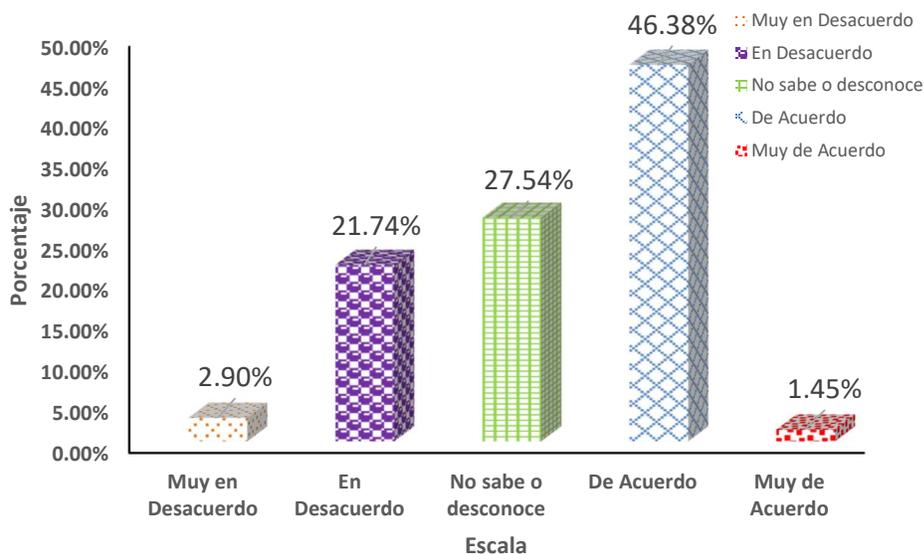
Los instrumentos de gestión están disponibles y de libre acceso



Un 46.38% están de acuerdo con los procesos de contratación del personal que se vienen realizando, pero un 2.90% indicaron que están muy de desacuerdo, resultados que se muestran en la figura 20.

Figura 20

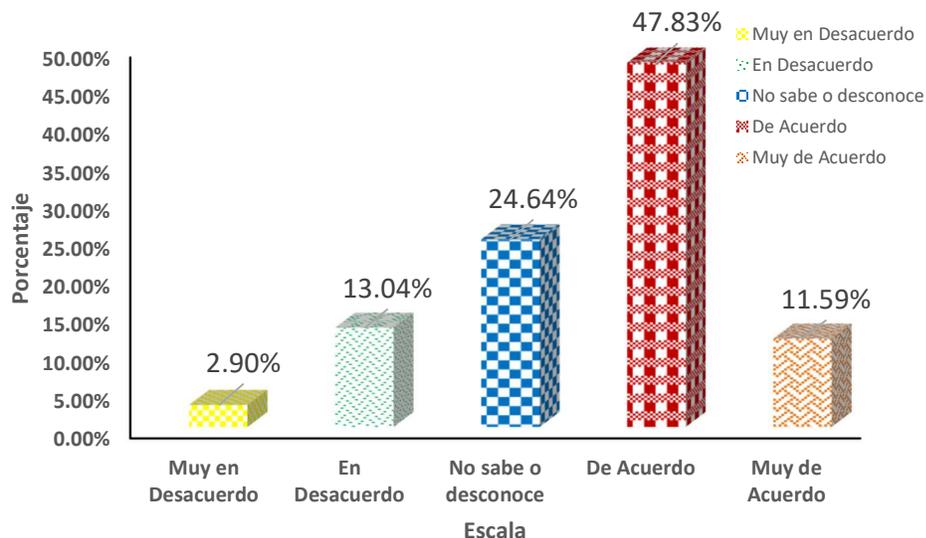
El proceso de selección del personal es el mínimo



Un 47.83% está de acuerdo con los incentivos para alcanzar las metas programadas, pero el 2.90% indicaron que están en muy desacuerdo, resultados que se muestran en la figura 21.

Figura 21

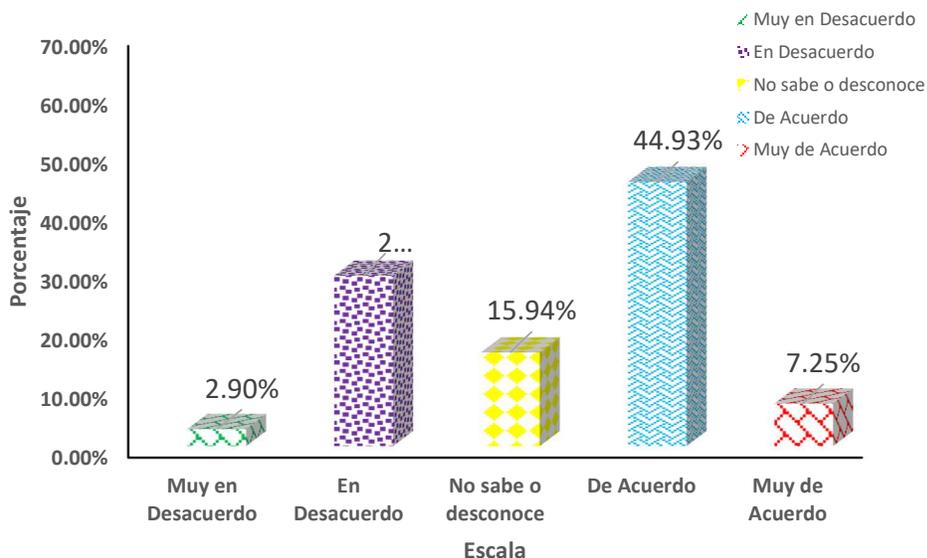
Existe un plan de incentivos en la institución



Un 44.93% opinó que la institución ha hecho todos los esfuerzos necesarios para que el personal administrativo mejore su servicio, pero un 2.90% están en muy desacuerdo, resultados que se muestran en la figura 22.

Figura 22

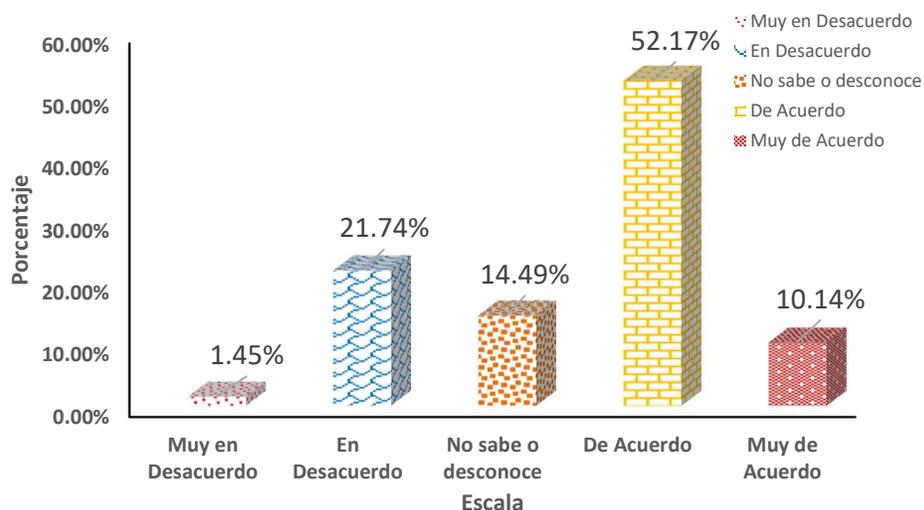
El servicio que ofrece la institución ha mejorado



Un 52.17% están de acuerdo con la ejecución presupuestal que viene realizando la institución, pero un 2.90% indicaron que están en desacuerdo, resultados que se muestran en la figura 23.

Figura 23

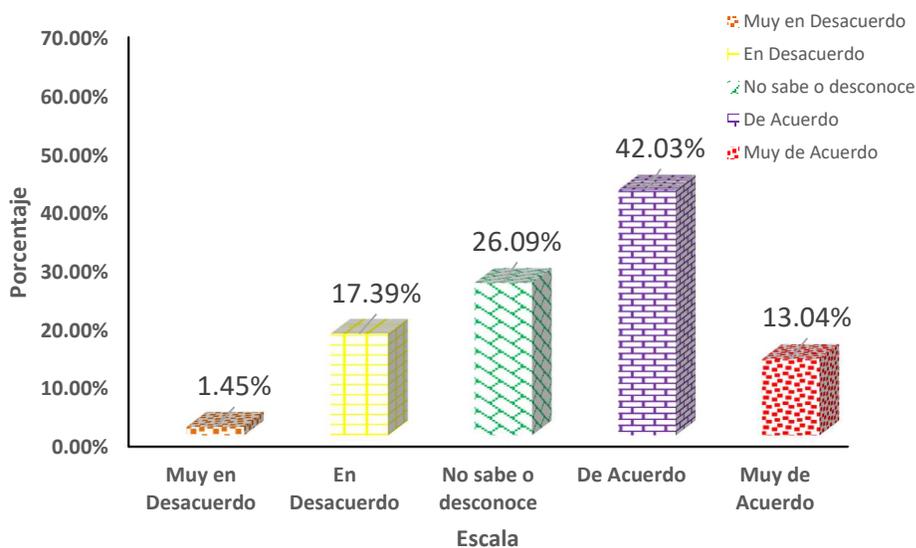
Es correcto la ejecución presupuestal de la institución



Un 42.03% está de acuerdo en que existe interés de la alta dirección en mejorar el sistema de control interno, pero un 2.90% indicaron que están en desacuerdo, resultados que se muestran en la figura 24.

Figura 24

La alta dirección ha mejora en el sistema de control interno

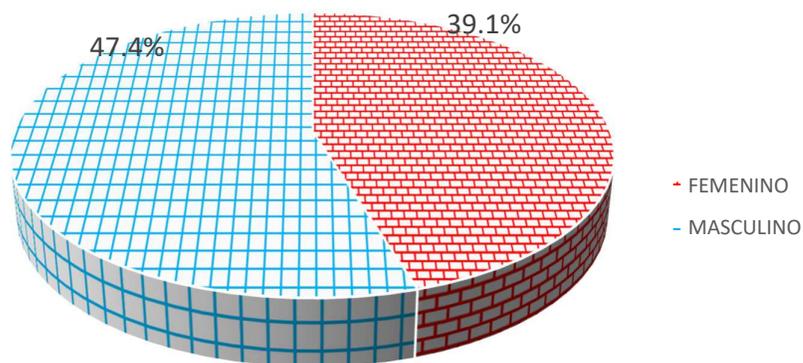


4.3. Característica de la muestra

El 52.6 % de los empleados administrativos son de género masculino y el otro 47.4% es del género femenino a continuación se describe en la figura 25.

Figura 25

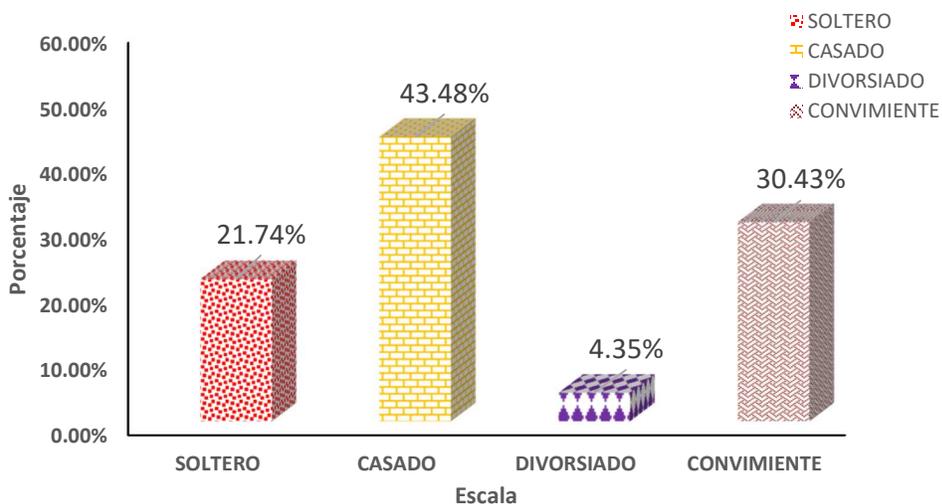
Determinación del género de los empleados de la institución



El 43.48 son casados, un 30.43% tienen una convivencia con su pareja, el 21.74% son solteros y 4.35% son divorciados, a continuación, se describe en la figura 26.

Figura 26

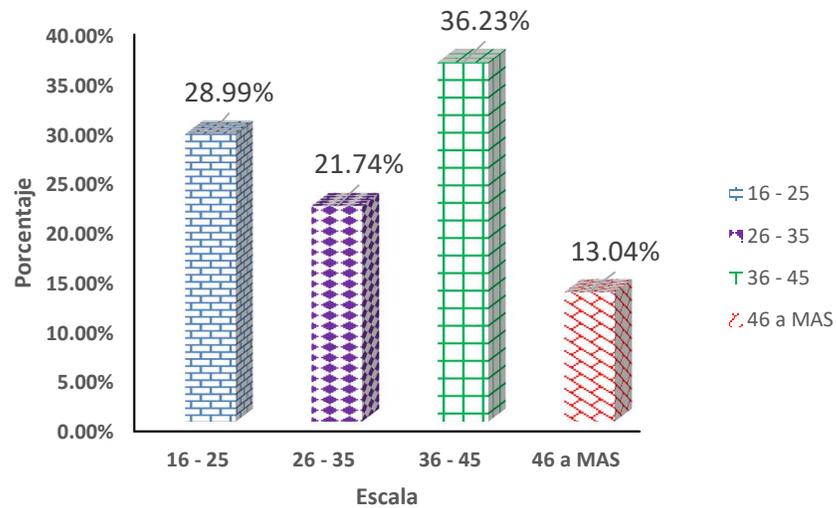
Estado civil de los empleados administrativos



El 28.99% están entre los 16 a 25 años, 21.74% entre los 26 a 35 años, el 36.23% están entre los 36 – 45 años y el 13.04% que está entre los 46 a más, a continuación, se describe en la figura 27.

Figura 27

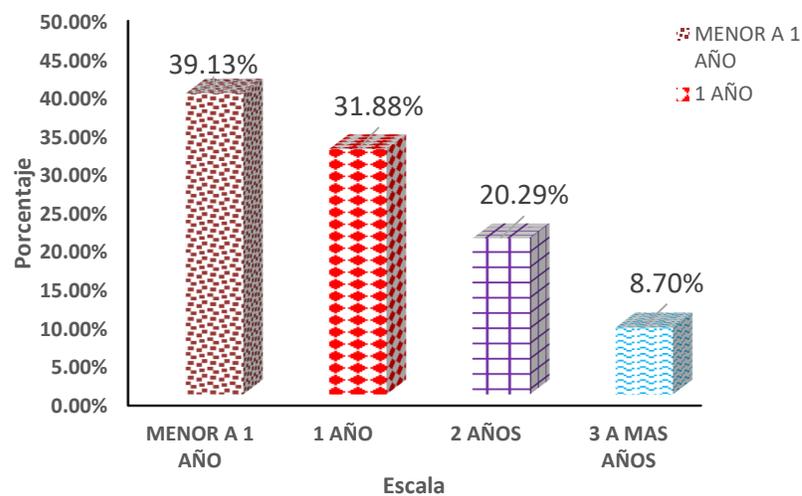
Edad de los empleados administrativos



El 39.13% de los empleados tienen menor a 1 año trabajando, mientras que un 31.88% tienen 1 año trabajando en la institución y por último el 8.70% vienen laborando más de 3 años, a continuación, se describe en la figura 28.

Figura 28

Experiencia laboral de los empleados administrativos



4.4. Contrastación de hipótesis

Para el contraste de la hipótesis, se utilizó la correlación Rho de Spearman (r_s), debido que las encuestas miden el nivel de percepción a través de datos ordinales.

La correlación varía de (-1 a + 1); donde (-1) señala que hay una correlación inversa, (1) señala que hay una correlación directa. El valor (0) indica que no hay correlación, la fórmula para el coeficiente de la correlación de Rho Spearman (r_s), es:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

R: Coeficiente de correlación por rangos de Rho Spearman

n: Número de elementos observados

d: Diferencia entre los rangos para cada pareja de observaciones

Para corroborar la hipótesis, se utilizó un nivel de significancia del 5% ($\alpha = 0.05$) en todas las pruebas. El nivel de confianza ($1 - \alpha$) es del 95% (0.95). Se asume la prueba de hipótesis general:

4.4.1. Para la prueba de hipótesis general

H0: - No existe relación significativa entre las tecnologías de la información comunicación y la gestión administrativa en la municipalidad de Luyando – Naranjillo.

HA: - Existe relación significativa entre las tecnologías de la información y comunicación y la gestión administrativa en la municipalidad de Luyando – Naranjillo.

En la tabla 42, se realizó la prueba de Rho de Spearman, donde el coeficiente de correlación es 0.317, muestra que existe una correlación positiva baja ($\text{Sig.} = 0.008 < \alpha = 0.05$).

Tabla 4*Análisis de Rho de Spearman – hipótesis general*

		Gestión		
		TIC	Administrativa	
Rho de Spearman	TIC	Coefficiente de correlación	1.000	.317(**)
		Sig. (bilateral)	.	.008
		N	69	69
Gestión Administrativa	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	.317(**)	1.000
		Sig. (bilateral)	.008	.
		N	69	69

Fuente: Encuesta**Elaboración:** Propia

Grado de correlación. (rs). Del análisis de las pruebas estadísticas se puede afirmar que la tecnológicas de información y comunicación se relacionan significativamente con la gestión administrativa percibida por el personal administrativo de la municipalidad de Luyando, con un grado de correlación calificada como positiva baja (rs = 0.317).

Decisión: Como el P. Valor es menor que el alfa (P. Valor < α), (0.008 < 0.05), entonces aceptamos la Hipótesis Alternante Ha: La Tics se relacionan significativamente con la gestión administrativa percibida por el personal administrativo de la municipalidad de Luyando.

4.4.2. Para la prueba hipótesis específica

4.4.2.1. Dimensión: Recursos tecnológicos

H0: No existe relación significativa entre la dimensión recursos tecnológicos y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Luyando

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión recursos tecnológicos y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Luyando.

En la tabla 5, se realizó la prueba de Rho de Spearman, se obtuvo que el coeficiente de correlación es 0.158, el cual nos indica que existe una correlación positiva muy baja ($\text{Sig.} = 0.195 < \alpha = 0.05$).

Tabla 5

Rho de Spearman para la dimensión recurso tecnológico

			Gestión Administrativa	Recurso Tecnológico
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	.158
		Sig. (bilateral)	.	.195
		N	69	69
	Recurso Tecnológico	Coeficiente de correlación	.158	1.000
		Sig. (bilateral)	.195	.
		N	69	69

Una vez realizado la prueba estadística se concluye que la gestión administrativa existe relación significativa con los recursos tecnológicos percibido por los trabajadores de la municipalidad de Luyando, donde existe un grado de correlación positiva muy baja ($r_s = 0.158$).

Podemos afirmar que ($P. \text{Valor} > \alpha; 0.195 > 0.05$), por lo tanto, aceptamos la H_0 donde nos indica: No existe relación significativa entre la dimensión recursos tecnológico y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Luyando.

4.4.2.2. Dimensión: Servicios informáticos

H_0 : No existe relación significativa entre la dimensión servicios informáticos y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Luyando.

H_a : Existe relación significativa entre la dimensión servicios informáticos y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Luyando

En la tabla 6, se realizó la prueba de Rho de Spearman, el cual el coeficiente de correlación es 0.427, nos indica que hay correlación positiva moderada ($\text{Sig.} = 0.008 < \alpha = 0.05$).

Tabla 6

Rho de Spearman para la dimensión servicios informáticos

			Gestión Administrativa	Servicio Informáticos
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	.427
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	69	69
	Servicio Informáticos	Coeficiente de correlación	.427	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	69	69

Una vez hecho la prueba estadística se concluye que la gestión administrativa existe relación significativa con los servicios informáticos percibida por los trabajadores de la municipalidad de Luyando, donde existe un grado de correlación positiva moderada ($r_s = 0.158$).

Podemos afirmar que ($P. \text{Valor} < \alpha, 0.000 < 0.05$), por lo tanto, aceptamos la H_a donde nos indica: Existe relación significativa entre la dimensión servicios informáticos y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Luyando.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

El presente estudio se planteó el siguiente objetivo determinar la relación que existe entre las tecnologías de información y comunicación y la gestión administrativa en el personal administrativo de la municipalidad de Luyando, para esto se realizó la prueba de hipótesis general, en el cual se alcanza afirmar que existe relación significativa, en el cual nos indicó que hay correlación positiva débil ($Rho=0,317 < a p=0.008$) para las dos variables, los resultados obtenidos concuerdan con lo reportado por Mesa (2014) menciona que existen actividades terceros que dificultan para su ejecución de algunos políticas públicas, esto se debe a que no es posibles especialmente al tema económico.

Otro punto de vista que no debe aislarse es lo expuesto por Prieto (2013) para tener una mejor atención a la población esto es posible siempre en cuando se tengan en cuenta sus necesidades, requerimientos y derechos a través de diversas herramientas que son implementados en relación al uso de tecnologías, en cual nos permita agilizar los trámites administrativos.

Esto consigue notoriedad cuando Segovia (2013) al referirse que al usar las tecnologías están deben implementarse en las diferentes plataformas virtuales en cada institución, en el cual permitirá satisfacer las exigencias y mejorará el desempeño del personal.

Es inevitable tratar lo vertido por Esteban (2015) menciona que una situación muy alentadora el uso de las TICs influirá inmediatamente en la transparencia y la rapidez en los trámites administrativos.

Es muy importante lo que señala Balcof (2013) la gran mayoría de gobernantes se niegan a realizar cambios que se están forjando por el manejo

de las TICs. Debido a que mayormente no conocen el uso de estas tecnologías, el cual están desaprovechando una grandiosa oportunidad de cambiar el sistema de la administración pública.

Asimismo, Nakano (2014) menciona que al utilizar las TICs esta se integran con los recursos humanos, con el propósito de mejorar un sistema de gobernanza que este a la altura de los cambios tecnológicos para conseguir excelentes beneficios y promover el posicionamiento de la institución.

También se realizó el análisis de la 1^{era} hipótesis específica: donde no hay relación entre los recursos tecnológicos y la gestión administrativa de la municipalidad de Luyando, existe una correlación positiva muy baja ($Rho=0,158 < a p=0.195$), los resultados obtenidos no concuerdan con lo reportado Alva (2011), en el cual deduce que la TICs poseen una relación significativa con los instrumentos, esto se debe a que benefician al personal, acelerando el sistema informático de la institución y beneficiando a la población. Actualmente hay varios elementos que consolidan esta idea, se debe contar con una logística adecuada y con talleres y/o capacitaciones idóneas, pero esto no ocurre dentro de las instituciones públicas.

Esto coincide por lo mencionado por Pando, Oneeglio y Méndez, (2014) ellos indican que no es suficiente el esfuerzo que vienen realizando el gobierno central de reconocer la ejecución del uso de TICs, como una herramienta el cual permita lograr tener un mejor eficiencia y eficacia, sino que consiga normas y leyes que guíen el procedimiento para la adquisición de éstas TICs y así permitan la obtención de estos logros. Igualmente, sería muy favorable centralizar la adjudicación de estos bienes y servicios, esto se debe a que cuando se tengan un gran volumen reducirían los costos y favorecerían a todas las instituciones públicas.

Obtiene gran importancia lo expuesto por Guido (2011) debido a que la tecnología es una herramienta que se encuentra dentro de los objetivos de cada institución y que los programas informáticos solo es un bien simbólico, se debe tener en cuenta que sola su inserción no genera grandes cambios,

esto debe ir de la mano con diversos factores con la finalidad de lograr el cambio que se desee.

Es muy importante lo que menciona Parra (2014), que no solo la incorporación de las TIC como herramienta, conlleve a tener acceso a la información en el cual permita desarrollar diferentes tareas, esto permite tener desarrollo en la forma como la población investiga y se comunican.

De igual forma se realizó el análisis de la 2^{da} hipótesis específica: Existe relación significativa entre los servicios informáticos y la gestión administrativa de la municipalidad de Luyando, existe una correlación positiva moderada ($Rho=0,427 < a p=0.000$), los resultados obtenidos concuerdan con lo reportado por Muñoz (2012) menciona que el grado de conocimiento del personal con respecto a los servicios informáticos es muy precario, este debe mejorar muchísimo con la finalidad de solucionar el acceso y manejo de la información.

Además, esto coincide por Diaz, *et all* (2012) menciona que el impedimento del manejo de las TICs pasa mayormente por temas monetarios debido a que no se puede adquirir, es muy importante que las instituciones públicas lleguen a consolidar sus compras en relación a las TICs, con el único enfoque de servicios en el cual ayude a tener mayor beneficios y proliferación en el uso.

El 60.87% manifestaron que están de acuerdo con la innovación tecnológica que existe en la institución, ya que esto permite mejorar la atención de los usuarios, mientras que el 5.26% manifestó que están en desacuerdo con la innovación tecnológico que existe en la institución y que esto no permite mejorar la atención de los usuarios, los resultados obtenidos concuerdan considerablemente con lo reportado Ramos (2009), donde indica que la municipalidad de Cura Morí el 80.10% existe un bajo nivel de conocimientos con respecto a las TICs, el 1.80 nos indica que tiene un nivel de madurez medio; esto quiere decir que se acerca a 2 que viene hacer un nivel de madurez repetible pero intuitivo, sin embargo, los métodos son semejantes

pero en diferentes oficinas se realizan la misma funciones. No existe comunicación o entrenamiento formal de los procedimientos y esto se viene dejando la responsabilidad al trabajador. Teniendo incidencia en el nivel de madurez repetible pero intuitivo con un valor medio de 0.91.

El 49.28% opinaron que están de acuerdo y que, si existe coordinación entre las áreas para enfrentar cualquier tipo de problemas, pero un 17.39% opino que están en desacuerdo y que no existe coordinación entre las áreas respectivas, mientras tanto el 63.77% indicaron que están de acuerdo con la integración entre áreas, ya que eso permite acelerar los trámites administrativos, pero un 18.84% indicaron opinaron que no existe dicha integración entre áreas y que eso perjudica con la aceleración de los trámites administrativos, los resultados obtenidos no concuerdan con lo reportado Suarez (2018), menciona que el 36.84% de los empleados opino que nunca existe trabajo en equipo, pero un 5.26% manifestó que siempre existe trabajo en equipo.

El 50.72% de los empleados opinaron que están de acuerdo con el servicio del portal web y está en constante actualización, pero un 1.45% del personal manifestó que están en muy desacuerdo y que el portal web no es actualizado, los resultados obtenidos concuerdan con lo reportado por Suarez (2014), donde los empleados manifestaron que 37.51% está de acuerdo y muy de acuerdo con la veracidad de la información y lo ven reflejado en su software, mientras que el 62.49% manifiesta que está en muy desacuerdo hasta neutro.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES

1. Se determinó que hay una correlación positiva débil ($Rho = 0,317 < a p = 0.008$), es por esa razón que se acepta la H_a donde se concluye que existe relación significativa entre las TICs y la gestión administrativa en la municipalidad de Luyando.
2. Existe una correlación positiva muy baja ($Rho = 0,158 < a p = 0.195$) se acepta la H_0 , se concluye que no existe relación significativa entre los recursos tecnológicos y la gestión administrativa en la municipalidad de Luyando.
3. Hay una correlación positiva moderada entre los servicios informáticos y la gestión administrativa de la municipalidad de Luyando donde el ($Rho=0,427 < a p=0.000$), es por esa razón que se acepta la H_a donde se concluye que hay relación significativa entre variables.
4. Uno de los problemas que existe es que el personal no está en constantes capacitaciones, pero un 53.62% opinó que están de acuerdo y que debe ser un requisito fundamental conocer y saber configurar temas concernientes a las TICs, pero un 8.70% está muy desacuerdo y que no es requisito fundamental conocer o saber configurar temas concernientes a las TICs para poder ingresar a laboral. Esto también se debe a que el 47.83% de los empleados manifestaron que, si cumplen con el perfil profesional de acuerdo al área requerida, mientras que el 4.35% opinaron que el personal que viene laborando no cumple con el perfil profesional requerido.
5. El personal administrativo manifiesta que un 39.13% opinó que están de acuerdo con los equipos informáticos y cumplen con las funciones

encargadas, pero un 20.29% manifestó que están en desacuerdo y que lo equipos informáticos designados no cumplen con su función, pero la municipalidad en mejorar el servicio. Esto también se debe a que el 53.62% manifestaron que están de acuerdo y que la institución está haciendo todo el esfuerzo en invertir en nuevos recursos tecnológicos, pero un 2.90% de empleados manifestó que están muy en desacuerdo en la inversión que vienen realizando y son insuficiente.

6. Es muy importante tener motivado al personal, es por ello que el 47.83% manifiestan que están muy de acuerdo y que debe existir programas de incentivos y/o capacitaciones, pero un 4.35% manifestó están en desacuerdo y que no debe existir programas de incentivos y/o capacitaciones. En la institución existe presupuesto para el reconocimiento y/o capacitaciones, pero esto no se está cumpliendo en su totalidad es por ello que el 47.83% están de acuerdo que deben ejecutar el presupuesto por cumplimiento de objetivos programáramos, pero un 2.90% indicaron que están en muy desacuerdo y que no es necesario los incentivos ya que el personal está bien remunerado.

CAPITULO VII

RECOMENDACIONES

1. Se debe ejecutar todo el presupuesto en capacitaciones, charlas motivacionales, talleres, etc; relacionados al manejo y uso de las tecnologías de información y comunicación para que así el personal siga mejorando en la gestión administrativa.
2. Se debe fortalecer las relaciones entre áreas ya que esto permitirá mejorar el servicio de la gestión administrativa y también mejorar las relaciones Inter institucionales, el cual permitirá intercambiar información con otras instituciones públicas como: Sedapal, Banco de la Nación, Sunat, Sunarp, etc.
3. Ejecutar con eficiencia el presupuesto designado para la adquisición de nuevas tecnologías de información y comunicación (software de apps, página web, tablet, cámaras de vigilancias, caja fuerte digital, redes sociales, internet inalámbrico, correos institucionales, etc.) para que el personal administrativo siga mejorando cada día.
4. Debe existir continuidad en el personal contratado, ya que ese le permite enfocarse con sus labores encargadas.
5. El jefe de cada área deberá motivar (liderazgo, coaching) a su personal por el lapso de 5 minutos antes de realizar sus actividades para que el personal pueda trabajar con los mejores ánimos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Adell, J. (20 noviembre 2010). *Tendencias en educación en la sociedad de la tecnología de la información*.
https://nti.uji.es/docs/nti/Jordi_Adell_EDUTEC.html

Albretch, K. (2013). *Calidad del servicio*. Limusa.

Alva R. (2011). *Las Tecnologías de información y comunicación como instrumentos eficaces en la capacitación a maestristas de educación con mención en docencia en el nivel superior de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Sede Central, Lima, 2009-2010*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
[https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibVirtualData/Tesis%20para%20marcaci%C3%B3n%20\(para%20Inform%C3%A1tica\)/2011/alva_ar/Borrador/alva_ar_caratula.pdf](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibVirtualData/Tesis%20para%20marcaci%C3%B3n%20(para%20Inform%C3%A1tica)/2011/alva_ar/Borrador/alva_ar_caratula.pdf)

Aquino, J y Arecco, M (1996). *Recursos Humanos*. Pearson.

Aranda, I. (2009). *Emociones capacitaciones. Su gestión en el desarrollo de personas: coaching, liderazgo, educación*. Ediciones de la U.

Arbaiza, R. (2014). *El cuestionario. Métodos de Investigación Avanzada*. Ediciones Paidós. Ibérica. S. A.

Armas, R., y Armas, A. (12 de julio del 2011). *Gobierno Electrónico: Fases, dimensiones, y algunas consideraciones para tener en cuenta para su implementación*. EUMED. <http://www.eumed.net/rev/cccss/13/auas.htm>

- Balcof, J. (2013). *Soluciones de e-government para administraciones abiertas. Caso: municipalidad de San Nicolás – Argentina*. (Tesis de posgrado). Fundación Universitaria Iberoamericana, Argentina.
<https://docplayer.es/7143759-Soluciones-de-e-government-para-administraciones-abiertas-caso-municipalidad-de-san-nicolas-argentina.html>
- Barrionuevo, D (2015). *Gestión administrativa y desempeño docente en el instituto de educación superior tecnológico público Manuel Núñez Butrón de Juliaca, 2014* (tesis posgrados). Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez”, Perú.
<http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/397/TESIS.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Bates, T. (2001), *Cómo gestionar el cambio tecnológico*. Gedisa.
- Baum, C., y Di Maio, A. (2000). *Gartner's Four Phases of E-Government Model*. Gartner Group.
- Blake, O. (2001). *La capacitación técnica. Un recurso dinamizador de las organizaciones*. EPSO.
- Bitner, M. (2002). *Marketing de Servicio. Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. Mc Graw-Hill.
- Cabero, J. (1998). *Impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones educativas*. Editorial Universitario.
- Chiavenato, I. (2003). *Gestión del talento humano*. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de los recursos humanos*. McGraw-Hill Interamericana.

- Cobo, J. (22 de setiembre de 2009). *El concepto de tecnologías de la información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento*.
<https://www.researchgate.net/publication/44389175> El concepto de tecnologías de la información Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento
- Dean, J. (2003). *Gestión del conocimiento, y de la tecnología. Proceso de datos Simplificado sobre Racimos Grandes*. McGraw- Hill Iberoamericana.
- Del Moral, A., Pazos, J., Rodriguez, E., Rodriguez, A. y Suarez, S. (2007). *Gestión del conocimiento*. International Thomson.
- Diaz, A., Romero, C., Quiñonez, J., Agapito, J. y Wong, R. (2012). *Planeamiento estratégico del servicio de gestión informática para el sector salud en el Perú*. (Tesis de posgrado). Pontificia Universidad Católica del Perú.
https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4559/DIAZ_ROMERO_QUI%C3%91ONEZ_AGAPITO_WONG_GESTION_SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Escobar, N. (21 de enero del 2007). *La práctica profesional docente desde la perspectiva de los estudiantes practicantes y tutores. Universidad Pedagógica Experimental Libertador*.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2968746.pdf>
- Esteban, J. (2015). *Ciudades digitales. Las tecnologías de la información y comunicación en los gobiernos locales. Los casos Junín, Mercedes, y Tigre* (Tesis de posgrado). Universidad Nacional de Quilmes.
https://ridaa.unq.edu.ar/bitstream/handle/20.500.11807/208/TM_2016_jorge_002.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Ezquerria, J. (2010). *Nivel de conocimiento de personal y uso de las tecnologías de la información y comunicaciones en la minera Barrick - lagunas del norte del distrito de Quiruvilca, provincia de Santiago de Chuco, región La Libertad en el año 2010*. (Tesis de pregrado). Universidad los Ángeles de Chimbote, Perú.
- Guido, L. (2011). *Tecnologías de información y comunicación, universidad y territorio. Construcción de "Campus Virtuales" en Argentina*. (Tesis de posdoctorado). Universidad Nacional de Quilmes. Argentina.
<http://www.revistacts.net/wp-content/uploads/2010/02/tesis-doctoral-Luciana-Guido.pdf>
- Heeks, R., & Bhatnagar, S. (09 de febrero del 1999). *Understanding success and failure in information age reform*. Academia.
https://www.academia.edu/3107583/Understanding_Success_and_Failure_in_Information_Age_Reform
- Hernández, A. (2009). *Tics para empresas e instituciones. La última burbuja*. Madrid. Mc Graw Hill.
- Hernández, R. y Fernández, C. (2016). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Huamán, E. (2019). *Gestión de calidad con el uso de las tecnologías de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías en la urbanización Oquendo Callao, 2018* (tesis de pregrado). Universidad los Ángeles de Chimbote, Perú
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9537/GESTION_CALIDAD_HUAMAN_CHAVEZ_EDILBERTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (14 de octubre de 2014). *Tecnologías de información y comunicación en las empresas*.
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1482/libro.pdf

Kennet C.; y Jane P. (2002). *Sistemas de Información Gerencial. 6ta ed.* México. Pearson Educación SA.

Loredo, L. (2010). *Nivel de conocimiento del personal y uso de las tecnologías de información y comunicaciones (tics) en la mype distribuidora Tany de la ciudad de Chimbote en el año 2010.* (tesis de pre grado). Universidad los Ángeles de Chimbote, Perú.

Má Villatoro, V. (2006). *Ventajas y desventajas de la implementación del gobierno electrónico en la administración pública guatemalteca.* (tesis de pregrado). Universidad de San Carlos de Guatemala.
http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/04/04_6289.pdf

Melnick, D., y Pereira, M. (2006). *Bases para la Administración Financiera.* Alfagrama Ediciones.

Méndez, M., Oneeglio, C. y Pando, S. (2014) Implementación del proceso centralizado de adquisición de servicios relacionados con las tecnologías de información y comunicaciones en las entidades del gobierno nacional caso de estudio: servicios de seguridad de información. (Tesis de posgrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/332302/MENDEZ_MT.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mesa, C. (2014). *La interoperabilidad como parte del desarrollo del Gobierno Electrónico en el Perú.* (Tesis de posgrado). Pontificia Universidad Católica del Perú.
https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/6721/MESA_TORRE_CRISTIAN_INTEROPERABILIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Morín, J. y Seurat, R. (1987). *Gestión de los Recursos Tecnológicos.* COTEC.

Munch, L. (2014). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Pearson.

Muñoz, J. (2012). *Apropiación, uso y aplicación de las TIC en los procesos pedagógicos que dirigen los docentes de la Institución educativa núcleo escolar rural corinto* (Tesis de posgrado). Universidad Nacional de Colombia Sede Palmira
<https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/9742/jasminlorenamunozcampo.2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ndou, V. (05 de diciembre del 2004). *E-Governmet for developing countries: oppotunities and challenges*. Wiley Online Library
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/j.1681-4835.2004.tb00117.x>

Nakano, T. (2014). *Integración y Gobernanza de las TIC en las Universidades: análisis situacional de la PUCP*. (Tesis de posgrado). Pontificia Universidad Católica del Perú.
https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5697/NAKANO_OSORES_TERESA_INTEGRACION_TIC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Naser, A., y Concha, G. (11 de abril de 2014). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe
<https://repositorio.cepal.org/handle/11362/7330>

Palacios, Y. (2016). *Nivel de gestión del dominio planificación y organización de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) en la municipalidad provincial de Piura en el año 2015*. (tesis de pregrado). Universidad los Ángeles de Chimbote, Perú.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/793/GESTION%20TIC%20PALACIOS%20VILLALTA%20YIMMY%20ALI%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Parra, J. (2014). *Creatividad y tecnologías de la información y la comunicación TIC en la educación media*. (Tesis de posgrado). Universidad de Antioquia.

http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/7447/1/JuanParra_2014_creatividadtecnologia.pdf

Plasencia, J (2007). *Nivel de conocimiento del personal y uso de las tecnologías de información y comunicación (tics) en la mype servicios Trujillo S.RLtda de la ciudad de Chimbote en el años 2007*. (tesis de maestría). Universidad los Ángeles de Chimbote, Perú.

<https://docplayer.es/2633222-Departamento-de-metodologia-de-la-investigacion-informe-de-investigacion-docente-investigador-ing-jose-plasencia-latour.html>

Prieto, T. (2013). *Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional*. (Tesis de posgrado).

Pontificia Universidad Católica del Perú.
https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4873/PRIETO_BARRAGAN_TRACY_ALEXANDRA_ELEMENTOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quichca, G. (2012). *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al IV ciclo 2010* (tesis de magíster). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1694/Quichca_tg.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramos, M. (2009). *Perfil de la gestión de las tecnologías de la información y las comunicaciones en las mypes de la región de Ancash*. Universidad Católica los Ángeles Chimbote.

Ramos, M (2009). *Nivel de conocimiento de las tecnologías de información y Comunicaciones (Tics) en el personal administrativo en las*

municipalidades del bajo Piura en el primer semestre del año 2009. (tesis de pregrado). Universidad los Ángeles de Chimbote, Perú.

Reyes, L. (2007). *El proceso administrativo*. Prentice-Halla.

Rubiem (05 de diciembre del 2014). *Digital Engagement eGovernment Documents*. <https://fdocuments.in/document/digital-engagement-egovernment.html>

Salazar, J. (2008). *Desarrollo de una estrategia de marketing social orientada al incremento de competencias empresariales de las MYPE de la Región Cerro de Pasco.* (tesis de posgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/422/Salazar_aj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2015). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma.
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Segovia, R. (2013). *Gestión del conocimiento en una entidad pública a través del uso de plataformas virtuales de enseñanza: caso defensoría del pueblo.* (Tesis de posgrado). Pontificia Universidad Católica del Perú.
https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4991/SEGOVIA_ROJAS_RITA_GESTION_DEFENSORIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Soto, R. (2014). *La tesis de maestría y doctorado en 4 pasos*. Nuevo Milenio.

Suarez, J. (2014). *El uso de las Tics y la eficiencia de los empleados del sector minimarket de la ciudad de Tingo María.* (tesis de pregrado). Universidad Nacional Agraria de la Selva, Perú.

- Suárez, J. (2018). *Las tecnologías de información comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo de Seda Huánuco S.A. sucursal Leoncio Prado, 2016.* (tesis de posgrado). Universidad Nacional Agraria de la Selva, Perú.
- Toro, G. (8 de octubre del 2010). *La modernización del estado.* https://www.kas.de/c/document_library/get_file?uuid=f22950fe-02b1-eec2-22c3-6ff124d0fcbe&groupId=252038
- Valderrama, S. (2014). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación Científica cuantitativa, cualitativa y mixta.* San Marcos.
- Valencia, D. (2015). *Implementación de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en Colombia.* Universidad de los Andes. https://derechoytics.uniandes.edu.co/components/com_revista/archivos/derechoytics/ytics219.pdf
- Zapata, J. (2016). *Perfil del nivel de gestión del dominio entrega y soporte de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la municipalidad provincial de Sullana; año 2013.* (tesis de pregrado). Universidad los Ángeles de Chimbote, Perú. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/789/TIC_COBIT_%20ZAPATA_%20PULACHE_JAZMIN_%20YULITZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zouridis, S., y Thaens, M. (02 de febrero del 2003). *E-Government: Towards a Public Administration Approach.* https://www.researchgate.net/publication/254802358_E-Government_Towards_a_Public_Administration_Approach

ANEXO

Anexo 1
Análisis de fiabilidad: Hipótesis General

Tabla 5*Resumen del procesamiento de los casos*

		N	%
Casos	Válidos	69	100.0
	Excluidos(a)	0	.0
	Total	69	100.0

Tabla 6*Estadísticos de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.780	.776	22

Anexo 2

Análisis de fiabilidad: Dimensión 1 (Recursos tecnológicos)

Tabla 7

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	69	100.0
	Excluidos(a)	0	.0
	Total	69	100.0

Tabla 8

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.769	.767	17

Anexo 3

Análisis de fiabilidad: Dimensión 2 (Servicios informáticos)

Tabla 8

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	69	100.0
	Excluidos(a)	0	.0
	Total	69	100.0

Tabla 09: Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.811	.801	17

Anexo 4
Panel Fotográfico

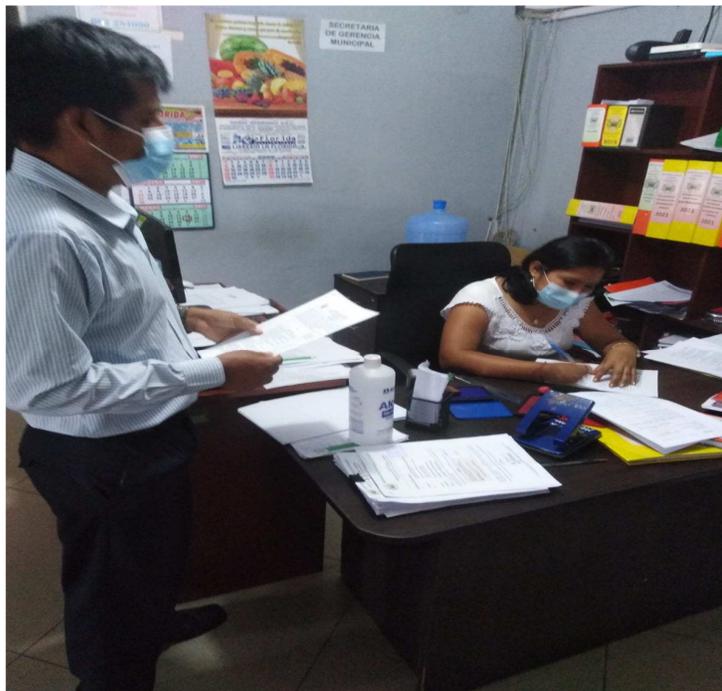


Figura 29. Encuestado al personal nombrado de la municipalidad



Figura 30. Encuestado al personal contratado de la municipalidad

Anexo 5: Encuesta



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
 Maestría en Ciencias Económicas: Gestión Pública
 ENCUESTA ANÓNIMA

INSTRUCCIONES:

Estimado colaborador, agradecemos su cooperación en responder este cuestionario cuyo objetivo es Determinar la relación que existe entre las tecnologías de la información comunicación y la gestión administrativa en la municipalidad de Luyando – Naranjillo, como material de investigación, para la elaboración de mi tesis. Por favor lea cuidadosamente cada una de las alternativas y elija la respuesta que crea conveniente y marque con un aspa (X).

Su respuesta será tratada en forma confidencial y no será utilizada para ningún otro propósito distinto a la investigación. Cerciórese en responder todas las preguntas.

TIC = Tecnología de Información y Comunicación

N	Ítems	Muy Desacuerdo	Desacuerdo	No Sabe No opina	De Acuerdo	Muy De acuerdo
I.	Recursos Tecnológicos					
1	La capacitación técnica respecto a tic hoy en día configura un requisito imprescindible que se exige a un personal para ingresar a laborar a una institución.					
2	La infraestructura no brinda la seguridad para el resguardo de todos los equipos informáticos de la institución.					
3	La adquisición de conocimiento externo se traslada a través de las experiencias laborales de cada personal.					
4	Los recursos tecnológicos son de uso exclusivo del personal y para las funciones laborales.					
5	Las técnicas y herramientas utilizadas para el almacenamiento de información son de carácter individual/particular.					
	Servicio Informáticos					
6	Los recursos económicos destinados a la generación de tecnología resultan insuficientes.					
7	Las habilidades de innovación del personal deben incentivarse a través de programas de incentivos y capacitaciones.					
8	Los equipos informáticos designados para uso exclusivo son los adecuados para cumplir con las funciones propias del cargo que ostenta.					
9	La forma de acopio de información corresponde a cada personal de acuerdo a sus necesidades laborales.					

10	El personal a cargo del área de tecnologías de información cuenta con especialización en sistemas informáticos					
	Calidad de Servicio					
11	La innovación tecnológica en la institución, influye directamente de manera positiva en el tiempo de atención a los usuarios.					
12	El nivel profesional del personal que labora cumple con el perfil exigido en los instrumentos de gestión de la entidad.					
13	La evaluación del proceso para correctivos se realiza a través del área correspondiente (OCI)					
14	El adecuado manejo de información permite mantener actualizado el portal web de la institución, logrando encontrar en ella con facilidad lo que se busca.					
	Nivel Organizacional					
15	La institución ha conseguido establecer un buen nivel de comunicación que ha permitido la integración coordinada de las áreas para hacer frente a los problemas que se presentan.					
16	La integración coordinada de las áreas permite dar celeridad para la atención de los trámites administrativos					
17	Los instrumentos de gestión se encuentran a disposición y libre acceso de los administrados.					
18	La cantidad de procesos realizados para la selección de personal es mínima.					
19	Existe un plan de incentivos para el cumplimiento de objetivos programados por la institución.					
20	La organización ha logrado consolidar de forma óptima los medios materiales –espacios, equipos, materiales, nuevas tecnologías- y todo el recurso humano, para mejorar los servicios que ofrece la Municipalidad.					
21	La ejecución presupuestal se lleva a cabo de acuerdo a la programación aprobada en el inicio del ejercicio fiscal.					
22	Existe interés de la alta dirección por el desarrollo de sistema de control interno.					

Anexo 6
Tabulación de las encuestas

N°	Variable Independiente										Variable Dependiente											
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	5	5	5	2	4	5	5	5	5	2	5	1	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4
2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	3	5	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4	3	4	3	3	3	4
4	4	4	4	5	3	5	5	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4
5	4	4	4	5	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4
6	5	3	4	1	3	4	2	3	4	3	5	2	4	4	4	3	1	3	5	4	3	3
7	5	5	4	5	2	5	5	4	4	1	5	3	3	2	2	2	3	3	4	1	2	3
8	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	1	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3
11	2	4	3	2	4	3	5	3	3	5	3	3	2	4	3	2	4	3	3	5	2	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4
13	2	3	2	4	2	5	3	3	4	4	4	1	2	5	3	2	2	2	3	2	2	2
14	3	4	5	3	3	4	5	5	5	3	5	3	4	4	2	4	4	2	4	2	4	2
15	3	1	3	3	3	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	4	3	4	4	5	2	2
16	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	5	3	3	4	3	4	4
17	3	3	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4
18	3	4	4	4	2	4	5	2	4	3	4	3	2	5	4	2	2	4	3	2	4	3
19	4	5	5	4	3	5	5	3	5	3	5	3	4	4	3	4	2	4	4	2	2	2
20	4	4	5	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4
21	4	3	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
22	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	2	2	3	2	4	4
23	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3

24	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	
25	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	4	3	5	5	4	4	3	3	5	3	5
26	4	1	4	5	2	5	5	4	4	3	5	4	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4
27	4	4	5	4	2	4	4	2	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3	2	2	3	3
28	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	3
29	4	5	4	2	5	5	4	2	4	5	4	4	3	4	5	4	2	1	4	4	2	5
30	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	5	5
31	4	2	4	5	4	2	5	5	5	2	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3
32	4	2	4	5	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4
33	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
34	4	3	4	4	4	5	4	2	4	2	2	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	2
35	1	2	5	4	4	1	2	4	4	4	5	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2
36	4	5	4	4	3	2	4	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	3	3
37	4	4	5	4	5	4	4	2	4	4	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	2	4
38	5	2	4	4	4	2	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
39	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3
40	4	4	5	2	4	5	5	2	4	4	5	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	5
41	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	5
42	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
43	3	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4
44	4	4	5	5	4	4	5	5	4	2	3	4	3	2	3	4	4	4	3	2	3	4
45	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5
46	2	4	4	5	2	4	5	2	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	2	4	2
47	5	3	5	5	2	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	2	4	3	5	3
48	1	2	4	5	4	2	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4
49	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	3	2	2	3	3	3
50	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	3	5	3	4	2	3	3	5	5
51	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
52	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
53	5	4	4	4	2	5	5	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	1	1	2	2

54	4	1	5	4	2	2	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	2	4	2	2	1	1
55	4	4	5	5	3	4	4	2	4	5	4	4	4	1	4	3	1	1	1	3	4	5
56	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	5
57	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	3	5	4	4	4
58	1	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	4	5	3	3	4	5	5	5	3	5	3	4	4	2	4	4	2	4	2	4	2
60	1	2	5	4	4	1	2	4	4	4	5	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2
61	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3
62	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3
63	1	2	4	5	4	2	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4
64	2	3	2	4	2	5	3	3	4	4	4	1	2	5	3	2	2	2	3	2	2	2
65	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3
66	2	4	3	2	4	3	5	3	3	5	3	3	2	4	3	2	4	3	3	5	2	4
67	4	1	4	5	2	5	5	4	4	3	5	4	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4
68	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
69	2	4	4	5	2	4	5	2	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	2	4	2
Σ	248	232	288	273	245	264	299	248	275	247	281	245	234	254	247	254	231	222	243	224	240	240
n	69																					
\bar{X}	3.59	3.36	4.17	3.96	3.55	3.83	4.33	3.59	3.99	3.58	4.07	3.55	3.39	3.68	3.58	3.68	3.35	3.22	3.52	3.25	3.48	3.48

ANEXO 7
MATRIZ DE CONSISTENCIA INTERNA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÒTESIS	VARIABLES E INDICADORES
Problema principal	Objetivo general		Variable independiente:
¿Cuál es la relación que existe entre las tecnologías de la información comunicación y la gestión administrativa en la municipalidad de Luyando - Naranjillo?	Determinar la relación que existe entre las tecnologías de la información comunicación y la gestión administrativa en la municipalidad de Luyando – Naranjillo.	HO: - No existe relación significativa entre las tecnologías de la información comunicación y la gestión administrativa en la municipalidad de Luyando – Naranjillo.	X Tecnologías de la Información y Comunicación
Problemas específicos	Objetivos específicos		Dimensiones
- ¿Cuál es la relación que existe entre los recursos tecnológicos y la gestión administrativa en la municipalidad de Luyando?	- Determinar la relación que existe entre los recursos tecnológicos y la gestión administrativa en la municipalidad de Luyando.	HA: - Existe relación significativa entre los recursos tecnológicos y la gestión administrativa en la municipalidad de Luyando – Naranjillo.	A Recursos tecnológicos B Servicios informáticos
- ¿Cuál es la relación que existe entre los servicios informáticos y la gestión administrativa en la municipalidad de Luyando?	- Determinación la relación que existe entre los servicios informáticos y la gestión administrativa en la municipalidad de Luyando.		Indicadores:
			A1 Capacitación técnicas A2 Infraestructura A3 Adquisición de conocimiento externo A4 Recursos tecnológicos A5 Herramientas y técnicas utilizadas B1 Generación de tecnología B2 Habilidades de Innovación B3 Equipos informáticos B4 Forma de acopio de información B5 Especialización
			Variable dependiente
			Y = Gestión Administrativas
			Dimensiones
			A Calidad del servicio B Nivel organizacional
			Indicadores:
			A1 Tiempo de Atención A2 Nivel profesional del personal A3 Evaluación del proceso para correctivos A4 Manejo de información B1 Integración coordinada de áreas B2 Instrumentos de gestión B3 Cantidad de procesos realizados B4 Cumplimiento de objetivos B5 Planificación B6 Organización B7 Ejecución B8 Control

ANEXO 8
Matriz de consistência externa

Tipo y nivel de investigación	Población, muestra	Diseño de investigación	Técnicas recolección de información	de de	Instrumentos de recolección de información
1. Tipo de investigación	Población	Tipo de diseño	Técnicas bibliográficas	Instrumentos:	
El estudio se definió como una investigación de tipo Básica (Sánchez, C y Reyes M, 1992) ya que se busca conocer y solucionar el problema del personal administrativo y el uso de las tecnologías de la información y comunicación en el distrito de Luyando.	Todos los empleados de la municipalidad de Luyando – Naranjillo.	No Experimental , por que menciona que es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables Kerlinger (2002). Asimismo, se aplicará a toda la muestra con la finalidad de aplicar y recolectar los datos obtenidos de la encuesta.	- Fichaje	- Fichas de localización donde se incluirá los elementos: autor, año, título, sub título, edición, lugar de publicación, editorial y paginación.	
2. Nivel de investigación	Muestra	Técnicas estadísticas	- Análisis de Contenido	de	- Ficha de investigación: resumen, transcripción y comentario.
Se plantea el nivel descriptivo -relacional, debido a que Valderrama (2014), quien afirma que el nivel de investigación descriptiva refiere que busca recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren para luego medirlas y relacionarlas.	Considerando que la muestra es demasiado pequeña se aplicará una muestra censal (universo poblacional) teniendo como muestra el total de la población que suma 69 trabajadores.	Se aplicará estadística descriptiva a través Análisis de confiabilidad, Juicios expertos, Modelo Rho de Spearman, con el programa SPSS v20.			Instrumentos:
	Tipo de muestreo	Los resultados que serán procesados e interpretado estadísticamente y presentado en tablas y representados en figuras de barras y circular, con el programa Excel 2016.	Técnicas de campo		- Ficha de análisis - Libreta de campo
	- Para la aplicación de la encuesta se aplicará a toda la muestra debido a que es una muestra pequeña.		- Encuesta - Observación - Evaluación		

Anexo 9
Matriz de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
VARIABLE INDEPENDIENTE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Recursos tecnológicos	Capacitación técnica	1
		Infraestructura	2
		Adquisición de Conocimiento externo	3
		Recursos tecnológicos	4
		Herramientas y técnicas utilizadas	5
	Servicios informáticos	Generación de tecnología	6
		Habilidades de innovación	7
		Equipos informáticos	8
		Forma de acopio de información	9
		Especialización	10
VARIABLE DEPENDIENTE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Calidad de servicio	Tiempo de atención	11
		Nivel profesional del personal	12
		Evaluación del proceso para correctivos	13
		Manejo de información	14
	Nivel organizacional	Integración coordinada de áreas	15
		Instrumento de gestión	16
		Cantidad de procesos realizados	17
		Cumplimiento de objetivos	18
		Planificación	19
		Organización	20
		Ejecución	21
		Control	22