

# ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

USO DE LAS TECNOLOGÍAS EN LA GESTIÓN  
ADMINISTRATIVA DEL MINISTERIO PÚBLICO –  
HUARAZ, 2021.

Tesis para optar el grado de **MAESTRO** en:

**INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN GERENCIA DE  
SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

**Autor:**

Dick Nicolas Javier Osorio

**Asesora:**

Doctora. Julia Sagastegui Cruz

Trujillo – Perú

2022

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el uso de las tecnologías y la gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público de Huaraz; investigación aplicada, no experimental y descriptivo correlacional; con una población de 69 trabajadores administrativos y una muestra censal; se utilizó la encuesta y un cuestionario para cada variable.

Las conclusiones fueron: Existe relación directa y significativa entre el uso de las tecnologías y la gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público de Huaraz, con un valor  $r= 0,512$  estableciendo una relación positiva moderada. Existe relación directa y significativa entre el equipamiento e infraestructura y la gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz, con un valor  $r= 0,597$  estableciendo una relación positiva moderada. Existe relación directa y significativa entre el acceso y uso del internet y la gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz, con un valor  $r= 0,549$  estableciendo una relación positiva moderada. Existe relación directa y significativa entre el uso de software y aplicaciones y la gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz, con un valor  $r= 0,150$  estableciendo una relación positiva muy baja. Existe relación directa y significativa entre la capacitación y seguridad informática y la gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz, con un valor  $r= 0,398$  estableciendo una relación positiva baja.

**Palabras Clave:** Gestión administrativa, Uso de tecnologías, equipamiento e infraestructura, acceso y uso del internet, uso de software y aplicaciones, capacitación y seguridad informática.

### **Abstract**

The objective of this research work was to determine the relationship that exists between the use of technologies and administrative management in the collaborators of the Public Ministry of Huaraz; applied, non-experimental and descriptive correlational research; with a population of 69 administrative workers and a census sample; The survey and a questionnaire were used for each variable.

The conclusions were: There is a direct and significant relationship between the use of technologies and administrative management in the employees of the Public Ministry of Huaraz, with an  $r$  value = 0.512 establishing a moderate positive relationship. There is a direct and significant relationship between equipment and infrastructure and administrative management in the collaborators of the Public Ministry in Huaraz, with an  $r$  value = 0.597 establishing a moderate positive relationship. There is a direct and significant relationship between access and use of the internet and administrative management in the collaborators of the Public Ministry in Huaraz, with a value  $r$  = 0.549 establishing a moderate positive relationship. There is a direct and significant relationship between the use of software and applications and administrative management in the collaborators of the Public Ministry in Huaraz, with a value  $r$  = 0.150 establishing a very low positive relationship. There is a direct and significant relationship between training and computer security and administrative management in the collaborators of the Public Ministry in Huaraz, with a value  $r$  = 0.398 establishing a low positive relationship.

**Keywords:** Administrative management, Use of technologies, equipment and infrastructure, access and use of the Internet, use of software and applications, training and computer security.

## **Dedicatoria**

A mi madre Margarita Osorio Romero, por todo su apoyo brindado en las buenas y malas situaciones que se presentaron en este tiempo, el gran amor que me da.

***Dick Nicolas Javier Osorio.***

## **Agradecimiento**

A la Presidencia de la Junta de Fiscales Superiores y Administración del Distrito Fiscal de Ancash- Ministerio Publico Huaraz por permitir realizar el trabajo de investigación, a los colaboradores que participaron por obtener la información y lograr los resultados de la investigación.

***Dick Nicolas Javier Osorio***

---

**Tabla de contenidos (índice)**

Resumen .....	ii
Abstract .....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	iv
Tabla de contenidos (índice) .....	vi
Índice de tablas .....	viii
Índice de Anexos .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
I.1. Realidad problemática .....	1
I.2. Pregunta de la Investigación.....	4
I.3. Objetivos de la Investigación .....	5
I.4. Justificación de la Investigación.....	5
I.5. Alcance de la Investigación .....	7
II. MARCO TEORICO.....	7
II.1. Antecedentes.....	7
II.2. Bases Teóricas .....	13
II.3. Descripción de terminología técnica .....	22
III. HIPÓTESIS .....	23
III.1. Declaración de hipótesis.....	23
III.2. Operacionalización de variables .....	24
IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS.....	26
IV.1. Tipo de investigación.....	26
IV.2. Diseño de la investigación.....	26
IV.3. Población, muestra y muestreo .....	27
IV.4. Método .....	28
IV.5. Técnicas e instrumentos.....	28
IV.6. Procedimiento para la recolección de datos.....	30
IV.7. Análisis estadístico e interpretación de datos.....	30
V. RESULTADOS.....	33
VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	43

VI.1. Discusión.....	43
VI.2. Conclusiones.....	49
VI.3. Recomendaciones.....	51
Lista de Referencias.....	52
Anexos .....	57

---

## Índice de tablas

Tabla 5.1 Relación entre gestión administrativa y uso de las tecnologías en los colaboradores del Ministerio Público de Huaraz.....	32
Tabla 5.2 Relación entre equipamiento e infraestructura y gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz.....	32
Tabla 5.3 Relación entre acceso y uso del internet y gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz.....	33
Tabla 5.4 Relación entre uso de software y aplicaciones y gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz.....	34
Tabla 5.5 Relación entre capacitación y seguridad informática y gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz.....	35
Tabla 5.6 Coeficiente de correlación de Pearson entre uso de las tecnologías y gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público de Huaraz.....	37
Tabla 5.7 Coeficiente de correlación de Pearson entre equipamiento e infraestructura y gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz .....	38
Tabla 5.8 Coeficiente de correlación de Pearson entre acceso y uso del internet y gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz.....	39
Tabla 5.9 Coeficiente de correlación de Pearson entre gestión administrativa y el uso de software y aplicaciones en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz.....	40
Tabla 5.10 Coeficiente de correlación de Pearson entre capacitación y seguridad informática y gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz .....	41

## Índice de Anexos

Anexo 1 Instrumento de Recolección.....	54
Anexo 2 Matriz de validación.....	57
Anexo 3 Base de datos.....	58
Anexo 4. Análisis de Fiabilidad.....	62

## I. INTRODUCCIÓN

### I.1. Realidad problemática

En todo el mundo actual es innegable el avance vertiginoso que tiene el desarrollo de las tecnologías en todos los aspectos de la vida humana en sociedad, las que sirven para mejorar la calidad de vida de las personas, no sólo de aquellas que tienen poder adquisitivo, sino también de aquellas personas de escasos recursos mediante las fundaciones e instituciones de ayuda y colaboración filantrópicas que vienen trabajando en todo el planeta.

El uso de las tecnologías en las entidades públicas a nivel mundial tiene niveles de reglamentación y normatividad, pues en entidades estatales o públicas existen mecanismos y procedimientos regulados y estandarizados que deben cumplirse para la incorporación, implementación y aplicación de las tecnologías al interior de aquellas. Más aún cuando existe un avance acelerado en el desarrollo científico y tecnológico, por ejemplo en el gobierno de Navarra en España se viene trabajando un proyecto para implementar la inteligencia artificial en el sistema judicial (20 minutos, 2020).

Esta misma realidad se vislumbra en todo el mundo, por ejemplo en República Dominicana recientemente ha firmado un acuerdo con una empresa privada para la digitalización con nuevas tecnologías de los procesos en las zonas francas de ese país (Portal Portuario, 2020). Por cierto se trata, más que de una tendencia mundial, una necesidad de actualización en el uso de las tecnologías para agilizar los procesos en todas las organizaciones públicas y privadas a nivel mundial.

Asimismo, el uso de la firma electrónica se ha intensificado en el mundo entero, más aún con el impulso de la pandemia del covid 19, que obligó a las personas, empresas y entidades estatales a innovar y utilizar los medios tecnológicos para lograr mayor eficiencias en sus funciones, es así que, juntamente con el teletrabajo o trabajo remoto, se viene usando la firma electrónica o firma digital, esta realidad se manifiesta en Chile, que ha experimentado un crecimiento del 600% en el uso de la firma electrónica; la

misma realidad se experimenta en todos los países de la región (Placencia, 2020).

Es por ello que en el Perú también se puede apreciar que las organizaciones privadas y estatales vienen implementando el uso de las tecnologías para la atención de sus funciones a la ciudadanía y usuarios en general. Por ejemplo la quincena de octubre de 2020, el gobierno peruano publicó una Resolución Ministerial que busca el uso de la tecnología 5G mediante la ampliación de la banda 3.5 GHz en un esfuerzo por ofrecer mejores accesos de la internet a las zonas donde aún no cuentan con esta tecnología (Lengua, 2020).

En este sentido se evidencia claramente una gestión administrativa para la implementación y uso de las tecnologías a nivel nacional desde las canteras del gobierno en todos sus niveles. Por ejemplo en el Poder Judicial se ha implementado la vigilancia electrónica personal que consiste en que la persona condena continúe en libertad pero portando un grillete electrónico en el pie izquierdo, esta medida alternativa se ha implementado a fin de no continuar con el hacinamiento en los penales del país y consecuentemente un incremento presupuestal, pero sobre todo para reducir los riesgos del contagio por COVID19 (Campos, 2020).

Asimismo, se ha intensificado el uso de las plataformas digitales de las videoconferencias y salas virtuales de reuniones mediante las cuales los funcionarios y servidores públicos desarrollan sus actividades conforme a las funciones que les corresponden, esto en observancia a las disposiciones del gobierno debido a la emergencia sanitaria por el COVID19; es por ello que se ha implementado el trabajo remoto, que en opinión de muchos expertos en materia laboral, se trata de un género ya conocido que es el trabajo a distancia pero con una nueva especie que es el trabajo remoto con el uso de las nuevas tecnologías (La Ley, 2020).

De otra parte, la gestión administrativa en las entidades del gobierno en el Perú, tal como lo han hecho todos los gobiernos del mundo impulsados por la pandemia del COVID19, ha logrado que se implementen y se intensifique

el uso de estas nuevas tecnologías, básicamente los sistemas de gestión administrativas, las redes sociales como whatsapp y facebook que vienen siendo usadas cotidianamente por los colaboradores de las entidades públicas, así como la intranet y las salas virtuales como zoom, Skype, whatsapp y google meet (Perú Retail, 2020).

Este mismo panorama se puede observar en las instituciones operadoras de justicia como el Poder Judicial, Ministerio Público, Defensa Pública, Policía Nacional del Perú, entre otras. En este sentido el Poder Judicial ha implementado diversas directivas para la atención inmediata y eficiente de las audiencias virtuales de casos urgentes tales como los procesos de desprotección familiar de niños y adolescentes, donde se exige a los jueces a llevar a cabo tales audiencias sin exigir las formalidades estrictas que antes de la emergencia sanitaria se solía observar (Buendía, 2020). Pero también se llevan a cabo audiencias virtuales de todo tipo de casos en todos los Distritos Judiciales a nivel nacional, sin perjuicio de la plataforma Google Hangouts que fue implementada a inicios de la emergencia sanitaria en el Perú (Gestión, 2020).

En ese mismo sentido, el Ministerio Público ha implementado políticas de gestión administrativa similares a las del Poder Judicial, disponiendo que los fiscales a nivel nacional hagan uso de las plataformas digitales de videoconferencias para llevar a cabo la mayoría de sus diligencias, a no ser que sea imperativo llevarlas a cabo de forma presencial como las constataciones, reconstrucción de los hechos, entre otras. Estos alcances fueron dispuestos por la Fiscalía de la nación mediante Resolución 610-2020-MP-FN en abril de este año (Ramos, 2020).

Sin embargo, no se conoce a ciencia cierta cuál es el uso de estas tecnologías y tampoco se conoce su efectividad y su incidencia tanto en el personal fiscal como administrativo, a quienes llamamos colaboradores. Pues existiendo diversas directivas, reglamentos y manuales sobre el uso de las tecnologías que faciliten el trabajo de aquellos y eficiente los procesos de atención al usuario y comunicaciones de diversos actuados a las partes

procesales, entre otras funciones. En este sentido, por ejemplo, existen herramientas para que el personal actualice datos del sistema denominado Carpeta Electrónica Administrativa CEA, que deben actualizar diariamente, pero según reportes de la Oficina de Gestión de Indicadores más del 67% de los trabajadores no lo hacen; asimismo, existe el sistema de Gestión Fiscal que debe ser actualizado diariamente por el personal fiscal y administrativo, según su competencia, pero más del 63,7% no lo realizan, lo que causa retrasos en las actualizaciones del sistema interconectado de gestión fiscal con otras áreas administrativas, y genera alertas de vencimiento de plazos en la investigación fiscal, entre otros problemas.

Es por ello que la presente investigación plantea como problema de estudio qué relación existe entre el uso de las tecnologías y la gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público dentro del Distrito Fiscal de Ancash en la ciudad de Huaraz.

## **I.2. Pregunta de la Investigación**

### **Problema general:**

¿Cuál es la relación existente entre uso de las tecnologías y gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público de Huaraz?

### **Problemas específicos:**

¿Cuál es la relación entre el equipamiento e infraestructura y la gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz?

¿Cuál es la relación entre el acceso y uso del internet y la gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz?

¿Cuál es la relación entre el uso de software y aplicaciones y la gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz?

¿Cuál es la relación entre la capacitación y seguridad informática y la gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz?

### **I.3. Objetivos de la Investigación**

#### **Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre uso de las tecnologías y la gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público de Huaraz.

#### **Objetivos Específicos**

1. Determinar la relación que existe entre equipamiento e infraestructura y la gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz.
2. Establecer la relación que existe entre acceso y uso del internet y la gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz.
3. Determinar la relación que existe entre uso de software y aplicaciones y la gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz.
4. Establecer la relación que existe entre capacitación y seguridad informática y la gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz.

### **I.4. Justificación de la Investigación**

La justificación de la presente investigación se sustenta en los siguientes criterios establecidos para los diseños descriptivos correlacionales.

En cuanto a la justificación general, con el presente estudio se busca aportar en el conocimiento de la gestión administrativa, en cuanto al uso de las tecnologías al interior del Ministerio Público en Ancash, para determinar la

relación existente entre ambas variables y así contribuir con el cumplimiento de las funciones y acciones propias del trabajo de los colaboradores en la investigación fiscal. La contribución se orienta desde la identificación de los aspectos débiles de la gestión administrativa y del uso de tecnologías por parte del personal, de modo que se puedan sugerir cambios y modificaciones para su solución.

Respecto a la justificación teórica, se sustenta en la aplicación de los conocimientos teóricos de las variables que se vienen estudiando, con lo que el aporte de esta investigación redundará en la confirmación de los supuestos teóricos y la posibilidad de replicar los resultados en otros escenarios a nivel del Ministerio Público, así como en otras sedes del propio Distrito Fiscal de Ancash.

La justificación práctica va más por el sentido de las implicancias prácticas que aportará el desarrollo de la presente investigación, así como los resultados que se encuentren a nivel de cada variable de estudio como con la relación estadística que se encuentre entre ambas; de modo que al saber la incidencia de cada variable se podrán recomendar alternativas de solución efectivas y científicas para la mejora de los procesos y la eficiencia en la atención de las investigaciones fiscales.

En cuanto a la justificación valorativa, se centra en que no existen precedentes o antecedentes de este tipo de investigaciones en Ancash, más aún en la selección de las variables de estudio, por cuanto el aporte será significativo e incluso se puede hablar de una investigación inclinada a lo exploratorio por ser novedosa.

Finalmente, la justificación académica, se sustenta en que la presente investigación contribuirá a que la comunidad académica nacional pueda encontrar una base científica sobre la gestión administrativa y el uso de las tecnologías que están al alcance de los colaboradores del Ministerio Público en Ancash, por tanto, el aporte académico se inclina a un aporte metodológico.

## I.5. Alcance de la Investigación

La presente investigación alcanza a los colaboradores del Ministerio Público de Ancash, específicamente los trabajadores administrativos que laboran en la sede central ubicada en la Av. Simón Bolívar 784 de la ciudad de Huaraz.

La investigación tendrá un alcance temporal que abarca los meses de enero a noviembre de 2021.

## II. MARCO TEORICO

### II.1. Antecedentes

Espinoza, Toscano y Torres (2018). México. *Gestión de las tecnologías de la información; un desafío del ámbito académico universitario en el Siglo XXI*. Este artículo recoge parte de los resultados de un proyecto sobre la implementación de las políticas de administración de las Tecnologías de la Información (TI) en la gestión de la Universidad Técnica de Machala (UTMach), su propósito es caracterizarla. Fueron empleados los métodos de observación científica, hermenéutico, revisión documental y estadístico. Llegó a la conclusión siguiente: La política de implementación de las tecnologías para los procesos de gestión de la UTMach se caracteriza por: Disponer de una infraestructura tecnológica mínima necesaria para el desarrollo de la gestión universitaria. No están creadas las condiciones para la plena automatización de los procesos universitarios y actualización de recursos tecnológicos para la gestión administrativa. No cuenta con herramientas especializadas para el manejo de la información. El capital humano (directivos, funcionarios y docentes) cuenta con adecuadas habilidades para la realización de las actividades que le competen con apoyo de los recursos de las TIC disponibles, aunque estos no muestran variedad. Limitada capacitación y entrenamiento en TIC. Se precisa de la ejecución de estrategias que motiven la participación de docentes y funcionarios en la capacitación y entrenamiento, para así lograr la incorporación de otros recursos a la práctica administrativa y pedagógica.

Pérez (2018). País Vasco. *Propuesta de investigación sobre el uso de las TIC en la Gestión Administrativa y Académica en las Universidades de la Republica Dominicana*. Esta investigación pretende dar un panorama de la situación del uso de la tecnología en todas las áreas de las universidades dominicanas, así como también dar algunas recomendaciones para la implementación de las mismas. El objetivo fue investigar el uso de las TIC en las universidades de la Republica Dominicana. El universo estuvo compuesto por cuarenta y nueve universidades de la República Dominicana. Las técnicas utilizadas fueron entrevistas con cuestionario, pruebas estadísticas, análisis de contenido e internet. El Instrumento de recogida de información se hizo a través de un formulario en línea dirigido a los directores administrativos y académicos de las universidades. Las conclusiones fueron: La causa del poco avance en la educación virtual es que no están capacitados en esa área los maestros. Falta la integración de maestros y estudiantes en la consecución del éxito de estos proyectos independientemente de la dotación de equipos tecnológicos, programas, etc. La actitud de los maestros para aceptar la capacitación. Las universidades ubicadas en el distrito nacional dan más importancia al uso de las tecnologías, que las universidades que se encuentran en el interior.

Hernández, Cardona y Del Río (2017). Colombia. *Direccionamiento Estratégico: Proyección de la Innovación Tecnológica y Gestión Administrativa en las Pequeñas Empresas*. El objetivo principal de esta investigación, es establecer el nivel de innovación en tecnología y direccionamiento estratégico de las pequeñas y medianas empresas (Pymes) de la ciudad de Barranquilla, Colombia. Para tal fin, se realizó una investigación de carácter descriptivo, mediante una técnica de recolección de datos, en la que se analizaron seis variables que determinaron el tamaño de la empresa en cuanto a número de trabajadores, el tipo de actividades innovadoras que implementan, el presupuesto que invierten en tecnología, las preferencias en cuanto al ámbito en el que innovan y las relaciones existentes entre lo que invierten y las innovaciones tecnológicas llevadas a cabo en una muestra de diez empresas de la ciudad. Concluyó que a partir

del trabajo se evidencia que en cada una de las etapas del proceso de direccionamiento estratégico se debe establecer una adecuada integración de la organización con el entorno, tomando como base de su cambio y mejora continua, la innovación tecnológica y la gestión administrativa. Solo así, se puede lograr un avance sustancial que corresponda con las exigencias del sistema o entorno. Asimismo, De igual manera es importante que las organizaciones incluyan en su visión y misión las innovaciones tecnológicas que utilizan para que el cliente tenga conocimiento de los recursos que utiliza la organización para el desempeño de sus servicios, esto le brinda al usuario más confiabilidad y credibilidad hacia la empresa. Mientras que estas al implementar nuevas tecnologías aumentan su competitividad y asegura su crecimiento como organización en el mercado y evitan convertirse en organizaciones obsoletas. Por esta razón, las empresas deben ejecutar sus decisiones de forma contundente, para responder a los cambios del entorno tecnológico, entre las cuales se pueden destacar: la practicidad de los procesos, el uso integral de los sistemas de comunicación, la inversión en actividades de investigación y el desarrollo de una cultura de conocimiento, que permita la innovación constante con enfoque en la productividad de alto nivel.

Becerra y Forero (2016). Colombia. *Diseño del modelo de gestión administrativo del colegio Lhemi La Salle mediante el uso de tecnologías de información*. El objetivo fue diseñar el modelo de gestión administrativo para el Liceo Hermano Miguel La Salle a partir de tecnologías de información y comunicaciones (TIC's). Para el desarrollo general del trabajo se siguieron los lineamientos propuestos por el modelo IDEAL, el cual permite administrar el programa de mejora y establecer las bases para la estrategia de mejora a largo plazo (Software Engineering Institute - SEI, 1996), sin dejar de lado el enfoque de utilización de TIC's. Se concluyó que se establecieron como procedimientos críticos la administración de archivo, el control de documentos y registros del SGC; el control de quejas, sugerencias o felicitaciones y finalmente la ejecución presupuestal. Por otro lado, se validó el modelo de gestión modelándolo bajo la notación del BPMN 2.0 y

presentándolo ante las directivas del colegio donde por medio de una encuesta donde se tuvo una aprobación del 75% para su implementación en un mediano plazo. Finalmente, se evaluó el modelo de gestión económicamente utilizando un indicador de beneficio-costos de 3.4 cuyo resultado fue la adopción del modelo a mediano plazo.

A nivel nacional se consultaron los siguientes trabajos previos:

Ávalos y Llanos (2020). Puno. *Elaboración de un plan estratégico de tecnologías de información para la mejora de gestión administrativa y operativa en la Corte Superior de Justicia de Puno 2019-2022*. El objetivo general del presente proyecto de investigación es elaborar un Plan Estratégico de Tecnologías de Información de la Corte Superior de Justicia de Puno, planificación que contribuirá a la mejora de la gestión administrativa y operativa de la institución. Para realizar esta investigación se utilizó la metodología PETI, desarrollada en 5 etapas, durante el desarrollo de la investigación se abordaron los conceptos de análisis, diagnósticos definición y diseño. Arribó a las siguientes conclusiones: Con la elaboración del Plan Estratégico de Tecnologías de Información se logró demostrar que se mejora la gestión administrativa y operativa de la Corte Superior de Justicia de Puno, a través de este plan se permitió la organización de la información y mejora de procesos para alcanzar mejores resultados, soluciones eficientes, reflejados en una mejora de la gestión y administración de los recursos de Tecnologías y comunicaciones. Por otro lado, El análisis y planteamiento de los modelos operativos permitió definir y actualizar los requerimientos de TI existentes en la entidad, definiéndose los modelos de procesos fundamentales de la institución y de esta manera plantear el modelo de operación objetivo y modelo de sistema objetivo, que permiten la mejora de la calidad de servicio que se brinda al personal de la institución y se transmite a los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Puno. Finalmente, con la definición de acciones estratégicas de gestión de TICs, se potencializó los objetivos estratégicos definidos, lo que se ve reflejado en el nivel de satisfacción y conocimiento por parte del personal de la institución.

Miñope (2020). Chiclayo. *Uso de las TIC's para la gestión administrativa en la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización, Municipalidad de Chiclayo*. Tuvo como objetivo determinar la existencia de una relación entre el uso de las TIC's y la gestión administrativa en la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Se usó una metodología cuantitativa, el tipo de investigación fue básica, diseño descriptiva, correlacional, no experimental y transversal. Se utilizaron para la recopilación de información, los instrumentos de encuestas online en escala de Likert a través de Google Form. Las conclusiones fueron: el uso de las TIC's tiene relación significativa con la Gestión Administrativa en la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización de la Municipalidad Provincial de Chiclayo; siendo el resultado del coeficiente de correlación de Pearson de 0.572, lo cual se interpreta que existe relación positiva entre las variables y se encuentra en el nivel de correlación moderada. Asimismo, el uso de las TIC's tiene relación significativa con la dimensión calidad de servicio en la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, siendo el resultado del coeficiente de correlación de Pearson de 0.480, lo cual indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada. Finalmente, el uso de las TIC's tiene relación significativa con la dimensión nivel organizacional en la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización de la Municipalidad Provincial de Chiclayo; siendo que el coeficiente de correlación de Pearson de 0.518, lo cual representa también una correlación moderada.

Flores (2020). Lima. *Uso de las TIC y la Gestión administrativa en instituciones educativas – RED 11 Chorrillos. - UGEL 07, 2019*. El objetivo fue determinar la relación entre las variables del Uso de las TIC y la Gestión administrativa en las instituciones educativas de la Red 11 Chorrillos UGEL 07, 2019. Se realizó bajo el diseño fue correlacional no experimental, desarrollada en las instituciones educativas públicas mediante la técnica de la encuesta y el instrumento empleado fue el cuestionario, siendo aplicados a los directivos y docentes de manera preferencial y dirigida. La población

ha estado conformada por los docentes y directivos de 30 instituciones educativas del nivel inicial, primaria y secundario, correspondiente a una población finita y se ha tomado como muestra a ocho instituciones educativas haciendo un número de 151 entre docentes y directivos siendo estos del nivel primaria y secundaria. Se concluyó que existe relación lineal estadísticamente significativa muy alta, directamente proporcional y positiva, entre uso de las TIC y gestión administrativa en instituciones educativas - RED 11 Chorrillos UGEL 07. ( $r_s = 0,962$ ,  $p < 0.05$ ). Asimismo, existe relación lineal estadísticamente significativa muy alta, directamente proporcional y positiva, entre Conocimiento de TIC y gestión administrativa en las instituciones educativas -RED 11 Chorrillos UGEL 07. ( $r_s = 0,909$ ,  $p < 0.05$ ). Finalmente, existe relación lineal estadísticamente significativa muy alta, directamente proporcional y positiva, entre Competencia en TIC y gestión administrativa en las instituciones educativas -RED 11 Chorrillos UGEL 07. ( $r_s = 0,973$ ,  $p < 0.05$ ).

Caro (2018). Huacho. *Las tecnologías de la información y la gestión administrativa de la facultad de ciencias empresariales de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión- 2016*. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las tecnologías de la información y comunicación y la gestión administrativa de los docentes y trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.-2016. En cuanto a la metodología empleada ha sido la básica, en el nivel descriptivo, correlacional, no experimental, la población estudiada en la investigación, estuvo compuesta por docentes y trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNJFSC. Para poder obtener los resultados se utilizó una por conveniencia de 90 personas de los cuales: 70 fueron docentes y 20 fueron trabajadores administrativos. El instrumento principal que se empleó en la investigación fue el cuestionario, que se aplicó a la primera y segunda variable. Llegó a las siguientes conclusiones: Existe relación entre las tecnologías de la información y comunicación y la gestión administrativa de los docentes y trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias

Empresariales de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión-2016, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.745 siendo una magnitud buena. Asimismo, Existe una relación entre el uso administrativo de las tics y la gestión administrativa de los docentes y trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión-2016, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.759 siendo una magnitud buena. Finalmente, Existe una relación entre el uso de software de gestión documental y la gestión administrativa de los docentes y trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión-2016, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.801 siendo una magnitud muy buena.

A nivel local no se encontraron trabajos similares.

## **II.2. Bases Teóricas**

### **II.2.1. Gestión Administrativa**

Hernández, Cardona y Del Río (2017) indicaron que la gestión administrativa es la potestad de plantear, obtener y controlar objetivos institucionales por parte de la organización, haciendo uso correcto de los recursos de los que dispone para ello. En esta definición, el aporte está relacionado con la evaluación de la gestión administrativa, la cual debe considerar los propósitos establecidos y el uso adecuado de los recursos disponibles.

Asimismo, al hablar de la gestión administrativa, refieren que tiene que ver con el buen manejo de los recursos, sean estos materiales, económicos y humanos, pero también se trata de administrar los procesos en cuanto a la seguridad y la higiene en el trabajo, y por supuesto, gestionar la información.

Robbins & Coulter (2012) refieren que la gestión administrativa es un proceso por el cual se coordina la suma de esfuerzos de todos los agentes participantes de forma eficaz y eficiente, adoptando acciones novedosas en las funciones de todos los trabajadores.

Por otro lado, se puede entender el concepto de gestión administrativa como un proceso donde se delega y coordina con eficiencia todos los recursos: económicos, humanos, tecnológicos y teóricos, con los cuales se debe alcanzar los objetivos propuestos, así como las metas cuantificables de la organización. Asimismo, se entiende como la suma de esfuerzos de planificación y coordinación constantes sobre los recursos financieros, materiales y humanos, bajo un plazo de tiempo en el cual se debe asegurar que se cumplan los objetivos organizacionales (Quichca, 2012).

#### ***II.2.1.1. Características de la gestión administrativa.***

Luna (2013) refiriéndose a las características de la administración se considera que en la administración se identifican determinadas características particulares, que la hacen diferente de otros conocimientos:

##### *II.2.1.1.1 Universalidad.*

La realidad de la administración se aplica en todo organismo social existente, sean nacionales o internacionales, públicas o privadas, de todos los giros y tamaños.

##### *II.2.1.1.2. Especificidad o propósito.*

El conocimiento administrativo tiene un carácter específico, dado que es un medio efectivo para lograr que se haga el trabajo, por lo consecuente no puede confundirse con otras disciplinas afines.

##### *II.2.1.1.3. Unidad temporal.*

El proceso administrativo se integra por etapas, fases, elementos que en el transcurso del tiempo se están aplicando sinérgicamente, es decir, no

cabe el aislamiento. El dinamismo de la administración abarca todas sus partes que la forman y éstas se dan como un proceso de mejora continua.

#### *II.2.1.1.4. Unidad jerárquica o amplitud del ejercicio.*

La administración se ejerce en todos los niveles de gobierno social, vertical y horizontal.

#### *II.2.1.1.5. Interdisciplinaria.*

La administración es semejante a todos aquellos conocimientos relacionados con la eficacia y eficiencia del trabajo.

#### *II.2.1.1.6. Valor instrumental.*

La administración es el medio para alcanzar un fin, por conducto de ésta, se logran alcanzar resultados prácticos.

#### *II.2.1.1.7. Flexibilidad.*

La administración contempla un margen de holgura para satisfacer las expectativas del organismo social en la que se realiza, lo anterior se identifica.

### ***II.2.1.2. Dimensiones de la gestión administrativa.***

Para Munch (2014) el término administración es entendido como el conjunto de momentos, etapas o responsabilidades funcionales que comprende una serie de conocimientos que ponen en práctica cierta metodología, técnicas, principios y modelos de gestión. A continuación se desarrolla las dimensiones que muchos autores han concordado a lo largo de los años de estudio sobre la gestión administrativa.

#### *II.2.1.2.1 Planificación.*

Es la determinación de los procesos y el rumbo hacia donde se dirige la empresa, así como la definición de los resultados que se pretenden obtener y las estrategias para lograrlo (Munch, 2014).

Para Robbins y Coulter (2014) la planeación es la función administrativa que involucra la definición de los objetivos de la organización, el establecimiento de las estrategias para lograrlo y el desarrollo de los planes para integrar y coordinar las actividades laborales. Por lo tanto, tiene que ver tanto con los fines (el qué) y como con los medios (el cómo).

Sosa (2014) afirma que la falta de planeación y la mala suerte van juntas, así que definir la planeación es trazar el camino antes de empezar a construirlo. El proceso de planeación, es la base o el cimiento de toda organización, ya que en ella se establece los objetivos y las estrategias que se han de utilizar para poder alcanzarlos.

#### *II.2.1.2.2 Organización.*

Para Munch (2014) es lograr que el funcionamiento de la empresa resulte sencillo y que los procesos sean fluidos para quienes trabajan en ella, en esta etapa se definen las áreas funcionales, las estructuras, los procesos, sistemas y jerarquías para lograr los objetivos de la empresa así como los sistemas y procedimientos para efectuar el trabajo.

Por otro lado, se define a la organización como la función administrativa que tiene que ver con disponer y estructurar el trabajo para lograr los objetivos organizacionales. Como puede ver, se trata de un proceso importante durante el cual los gerentes diseñan una estructura organizacional. La estructura organizacional es la disposición formal de los puestos de trabajo dentro de una organización. Esta estructura, cuya representación visual se conoce como organigrama. Cuando los gerentes crean o modifican la estructura, están poniendo en práctica el diseño organizacional (Robbins y Coulter, 2014).

Desde una perspectiva más humana, la organización se puede definir como un conjunto de personas que comparten entre sí, los mismos valores y principios, alcanzando los objetivos establecidos a través del trabajo en equipo. Una organización debe mantener el equilibrio entre personas, tecnologías y sistemas, si alguno de estos elementos falla, los resultados

también fallarán, los resultados serán diferentes a los esperados, siempre deben de estar motivadas las personas, la tecnología debe facilitar el trabajo al personal y los sistemas permiten aplicar a los empleados su habilidad para ofrecer productos o servicios de calidad (Sosa, 2014).

Luna (2014) dice que es importante porque determina los niveles jerárquicos indicando las funciones de cada integrante con el fin de lograr lo planeado, teniendo como principios:

- Especialización, se establece de acuerdo a las aptitudes y destrezas de cada persona.

- Unidad de mando, para cualquier actividad siempre habrá un solo jefe el cual deberá emitir los resultados.

- Jerarquía, es primordial definir este paso ya que ayudará a establecer órdenes para así lograr los planes, desde el más alto directivo hasta el nivel operativo.

#### *II.2.1.2.3 Dirección.*

Según Córdova (2012) menciona que la dirección es la capacidad de poder influenciar en los colaboradores que están a su mando para el logro de los objetivos de la organización.

Koontz, Weihrich, & Cannice (2012) definen a dirección como la función de los administradores de poder influir sobre sus subordinados para que así puedan contribuir a cumplir con las metas trazadas en toda organización mediante motivaciones, supervisión y una buena comunicación.

Luna (2014) refiere que al dirigir se aplica verdaderamente la administración, donde la dirección es el corazón que bombea la administración porque sincroniza todos los movimientos para que las demás partes funcionen adecuadamente, por ello es relevante porque mediante este canal los recursos humanos se sentirán motivados logrando un movimiento sinérgico generando un buen clima laboral.

Uno de los principales cambios se da en el estilo de liderazgo, el cual se modifica a través de un cambio en el patrón de comportamiento que se debe de ir desarrollando para que así se pueda mejorar la calidad y productividad de la organización, esto va depender de la voluntad de cambio que tenga cada uno de nuestros empleados o colaboradores, el éxito de la calidad radica en el compromiso del personal (Sosa, 2014).

Asimismo, Luna (2014) refiere que se presentan funciones específicas dentro de esta etapa:

- Supervisión: es el seguimiento constante a los empleados de nivel inferior detectando fallas y reconocimientos.

- Comunicación: se realiza entre el emisor receptor lo cual debe llevarse adecuadamente en toda la organización sin barreras y con claridad, como también en casos necesarios se deberá llevarse por escrito.

- Liderazgo: es el proceso de influenciar positivamente lo cual la mayoría de los casos será el gerente o jefes al mando.

- Motivación: significa impulsar a los demás mediante incentivos, reconocimiento para que así trabajen con entusiasmo y se llegue a cumplir con la meta deseada.

- Toma de decisiones: es accionar oportunamente ante un problema dado, aprovechando las oportunidades que se puedan presentar.

- Trabajo en equipo: es unir esfuerzos sinérgicamente trabajando en conjunto entre jefes y subordinados para lograr un mejor desempeño, donde esta técnica resulta ser muy efectiva y beneficiosa.

#### *II.2.1.2.4 Control.*

El control es la última fase del proceso administrativo, el cual viene a valorar lo que se hizo en la planeación, organización, integración y dirección. Para los tratadistas sobre el tema, el control es una etapa primordial en la administración, dado que aunque una empresa cuente con planes efectivos,

una estructura organizacional correcta y una dirección eficiente, el directivo no podrá verificar cuál es la situación real de la empresa si no existe un mecanismo que verifique e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos (Luna, 2014).

El proceso de control nos permite asegurar el logro de los objetivos y de las metas, se puede decir que si logramos alcanzar o llegar a la meta establecida es que se ha sido capaz de controlar los procesos que conllevan a obtener dicho resultado, a través de una gestión eficiente. Un sistema de control debe de contar con las siguientes características según (Sosa, 2014):

- Debe de ser realizado por quien realiza el trabajo.
- Establecer parámetros de control.
- Contar con autoridad.
- Objetivos claros.
- Estar bien capacitados.
- Contar con equipos y materiales adecuados.

Luna (2014) relata que es el proceso más importante de la administración ya que sin ello no podrá constatar si la empresa va en buen camino o cuál es su situación real para así detectar las posibles fallas o debilidades.

El control es importante porque detecta los vacíos que se dan en las demás etapas de la administración como la planeación, organización y dirección corrigiendo esos cuellos de botellas detectadas analizándolo y dando soluciones idóneas.

Existen ciertos tipos de control que a continuación se detallan: Las cabezas de las organizaciones pueden hacer uso del control antes, durante o después de presentarte un hecho.

- Control preventivo: se realiza antes de la actividad previniendo el futuro.

- Control concurrente: Como su nombre lo indica se desarrolla en el mismo tiempo que una actividad se está desarrollando siendo una supervisión directa, esto beneficia ya que se corrige problemas antes de que estas puedan ser perjudiciales económicamente.

- Control correctivo o posterior a la acción: se desarrolla luego que la actividad llego a su término es decir cuando los daños ya están realizados.

### **II.2.2. Uso de tecnologías.**

A la variable uso de tecnologías se define como un conjunto de aplicaciones tecnológicas asociadas a la digitalización de señales para compartir la información de un lugar a otro, se convierte en soluciones digitales en el amplio mundo de las comunicaciones verbales y no verbales (Lester & Kroll, 2018). Weert & Tatnall (2015) mencionan que el uso de las tecnologías se considera una herramienta poderosa para el cambio y la reforma educativa. Existe estudios que han demostrado que un uso apropiado del uso de tecnologías puede elevar la calidad educativa y conectar a aprender situaciones de la vida real.

El uso de las tecnologías tienen una destacada importancia centrándose en la cultura escolar para la integración del uso de tecnologías, Pelgrum y Law (2012) indicaron que la integración efectiva de las TIC depende de las percepciones y Visión de los líderes escolares en lugar de las habilidades TIC de los profesores. La cultura escolar tiene un papel mediador que influye en las acciones, creencias y actitudes de los docentes (Fernández, 2013). Así podemos citar a Fernández (2021) que, en un informe publicado en una la página *Statista*, indica que los ingresos económicos de la empresa Apple en el 2012 obtuvo ingresos del 72% de sus ventas de productos que no existían cinco años atrás. Es palpable cuando un estudiante, sin mediar su edad o situación económica, desarrolla sus capacidades para aprender diversas actividades relacionadas con el uso de las tecnologías, para la búsqueda de solución a un problema determinado; las innovaciones tecnológicas y la creatividad se van desarrollando conforme los avances de las tecnologías modernas, contribuyendo en crecimiento del desarrollo humano.

Tal es que Monteagudo (2014), concluye que para el logro de los objetivos personales o institucionales los individuos o grupos como las organizaciones en general tengan que actuar sistemáticamente en la identificación, adquisición, producción, codificación, almacenamiento, que compartan la información y sus conocimientos por medios digitales, demostrando sus habilidades y dominios de las redes digitales.

El uso de las tecnologías está íntimamente ligada al uso de las TIC Tecnologías de la Información y Comunicación, de modo que recurriendo a Severin y Capota (2011) y al INEI (2009) de los estudios de investigación realizado sobre la realidad nacional de las TIC, en sus informes sobre el uso de las TIC, en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Comercio y Desarrollo para la Sociedad de la Información en Latino América y el caribe, presenta cuatro dimensiones, como son: Equipamiento e infraestructura, acceso y uso del internet, uso de software y aplicaciones, capacitación y seguridad informática de las Tecnologías de la información y Comunicación.

### ***II.2.2.1. Dimensiones del uso de las tecnologías.***

A la variable uso de las tecnologías se define como un conjunto de aplicaciones tecnológicas asociadas a la digitalización de señales para compartir la información de un lugar a otro, se convierte en soluciones digitales en el amplio mundo de las comunicaciones verbales y no verbales (Lester, 2008).

Según Severin y Capota (2011), el uso de las tecnologías tiene las siguientes dimensiones:

#### ***II.2.2.1.1 Equipamiento e infraestructura.***

La dimensión equipamiento e infraestructura está relacionada a la presencia de ordenadores cibernéticos, telefonía fija y móvil, tablets, internet e intranet, las redes digitales entre otros, constituidos en el uso de infraestructura apropiada (Severin y Capota (2011).

#### ***II.2.2.1.2 Acceso y uso del internet.***

La dimensión el acceso y uso del internet, es una dimensión significativa relacionada con el acceso a internet por medio de diversos ordenadores y su uso por directivos, administrativos y trabajadores de las diferentes áreas de la organización, a través de navegadores y páginas web, las diferentes redes sociales disponibles en forma libre, los medios que permiten las video conferencias, accesos on line y los diversos usos del internet (Severin y Capota (2011).

#### *II.2.2.1.3 Uso de software y aplicaciones.*

La dimensión el uso de software y aplicaciones implica el conocimiento y manejo de diversas aplicaciones, soluciones digitales de software libre y de aquellos hagan uso las organizaciones con fines laborales y administrativos que hagan una gestión eficiente (Severin y Capota (2011).

#### *II.2.2.1.4 capacitación y seguridad informática.*

La dimensión capacitación y seguridad informática, consiste en las políticas de capacitación del personal, por parte de la organización, en el uso de las tecnologías y la responsabilidad de hacer un buen uso de estas para prevenir riesgos y descontrol exponiendo la seguridad de los contenidos y de quienes los utilizan (Severin y Capota (2011).

### **II.3. Descripción de terminología técnica**

**Uso de tecnologías.** Conjunto de aplicaciones tecnológicas asociadas a la digitalización de señales para compartir la información de un lugar a otro, se convierte en soluciones digitales en el amplio mundo de las comunicaciones verbales y no verbales (Severin y Capota, 2011).

**Gestión administrativa.** Es el proceso mediante el cual se asigna y coordina, de manera óptima, los recursos humanos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos y académicos) para lograr los objetivos y metas de la organización (Vivanco, 2015).

## III. HIPÓTESIS

### III.1. Declaración de hipótesis

#### **Hipótesis general:**

Existe relación directa y significativa entre el uso de las tecnologías y la gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público de Huaraz.

#### **Hipótesis específicas:**

**H1:** Existe relación directa y significativa entre equipamiento e infraestructura y la gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz.

**H2:** Existe relación directa y significativa entre acceso y uso del internet y la gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz.

**H3:** Existe relación directa y significativa entre uso de software y aplicaciones y la gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz.

**H4:** Existe relación directa y significativa entre capacitación y seguridad informática y la gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz.

### III.2. Operacionalización de variables

<i>Variable</i>	<i>Definición conceptual</i>	<i>Definición operacional</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Definición Conceptual (Dimensión)</i>	<i>Indicador</i>	<i>Nivel de Medición</i>
<b>Uso de tecnologías</b>	Conjunto de aplicaciones tecnológicas asociadas a la digitalización de señales para compartir la información de un lugar a otro, se convierte en soluciones digitales en el amplio mundo de las comunicaciones verbales y no verbales (Lester, 2008).	Esta variable será medida a través de un cuestionario el cual consta de cuatro dimensiones: equipamiento e infraestructura, acceso y uso del internet, uso de software y aplicaciones, capacitación y seguridad informática.	Equipamiento e infraestructura	Está relacionada a la presencia de ordenadores cibernéticos, telefonía fija y móvil, tablets, internet e intranet, las redes digitales entre otros, constituidos en el uso de infraestructura apropiada (Severin y Capota (2011)).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenadores</li> <li>• Telefonía fija y móvil</li> <li>• Internet e intranet</li> <li>• Infraestructura apropiada</li> </ul>	Ordinal
			Acceso y uso del internet	Acceso a internet por medio de diversos ordenadores y su uso por directivos, administrativos y trabajadores de las diferentes áreas de la organización, a través de navegadores y páginas web, las diferentes redes sociales disponibles en forma libre, los medios que permiten las videoconferencias, accesos on line y los diversos usos del internet (Severin y Capota (2011)).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Navegadores y páginas web</li> <li>• Redes sociales</li> <li>• Video conferencias</li> </ul>	
			Uso de software y aplicaciones	Conocimiento y manejo de diversas aplicaciones, soluciones digitales de software libre y de aquellos hagan uso las organizaciones con fines laborales y administrativos que hagan una gestión eficiente (Severin y Capota (2011)).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a aplicaciones</li> <li>• Soluciones digitales</li> </ul>	
			Capacitación y seguridad informática	Políticas de capacitación del personal, por parte de la organización, en el uso de las tecnologías y la responsabilidad de hacer un buen uso de estas para prevenir riesgos y descontrol exponiendo la seguridad de los contenidos y de quienes los utilizan (Severin y Capota (2011)).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación al personal</li> <li>• Prevención de riesgos</li> <li>• Seguridad de contenidos</li> </ul>	

**Tabla 1.** Operacionalización de la variable uso de tecnologías.

Fuente. Elaboración propia.

<i>Variable</i>	<i>Definición conceptual</i>	<i>Definición operacional</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Definición Conceptual (Dimensión)</i>	<i>Indicador</i>	<i>Nivel de Medición</i>
<b>Gestión administrativa</b>	Es el proceso mediante el cual se asigna y coordina, de manera óptima, los recursos humanos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos y académicos) para lograr los objetivos y metas de la organización (Quichca, 2012).	Esta variable será medida a través de un cuestionario el cual consta de cuatro dimensiones: planificación, organización, dirección, y control.	Planificación	Es la determinación de los procesos y el rumbo hacia donde se dirige la empresa, así como la definición de los resultados que se pretenden obtener y las estrategias para lograrlo (Munch, 2014).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Objetivos</li> <li>Estrategias</li> <li>Planes</li> <li>Medios</li> </ul>	Ordinal
			Organización	Es la función administrativa que tiene que ver con disponer y estructurar el trabajo para lograr los objetivos organizacionales (Robbins y Coulter, 2014).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Especialización</li> <li>Unidad de mando</li> <li>Jerarquía</li> </ul>	
			Dirección	Es la capacidad de poder influenciar en los colaboradores que están a su mando para el logro de los objetivos de la organización (Córdova, 2012).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supervisión</li> <li>Comunicación</li> <li>Liderazgo</li> <li>Motivación</li> <li>Toma de decisiones</li> <li>Trabajo en equipo</li> </ul>	
			Control	Es una etapa primordial en la administración, dado que aunque una empresa cuente con planes efectivos, una estructura organizacional correcta y una dirección eficiente, el directivo no podrá verificar cuál es la situación real de la empresa si no existe un mecanismo que verifique e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos (Luna, 2014).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Control preventivo</li> <li>Control concurrente</li> <li>Control correctivo o posterior</li> </ul>	

**Tabla 1.** Operacionalización de la variable gestión administrativa.

Fuente. Elaboración propia.

## IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS

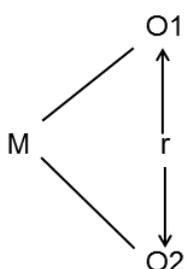
### IV.1. Tipo de investigación

El estudio corresponde al tipo de investigación aplicada, el presente estudio se trabajó un problema específico en función a las teorías ya existentes, y no se generó nuevas teorías.

### IV.2. Diseño de la investigación

La investigación fue no experimental, considerando a Fernández, Hernández y Baptista (2014) es una investigación no experimental, porque son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de las variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos; con diseño descriptivo correlacional, este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Por lo que en el presente trabajo se buscó establecer la asociación entre el uso de tecnologías y la gestión administrativa.

El esquema es:



Donde:

M = Muestra.

O<sub>1</sub> = Variable 1: Uso de tecnologías

O<sub>2</sub> = Variable 2: Gestión administrativa

r = Relación de las variables de estudio

### **IV.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Está queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio (Arias, 2012). Se trabajó con una población compuesta por los trabajadores administrativos del Ministerio Público que laboran en la sede central de la ciudad de Huaraz, conformado por 69 trabajadores, de los cuales 17 fueron mujeres y 52 varones.

#### **Criterios de Inclusión**

Fueron considerados todos los trabajadores que a la fecha de aplicación del instrumento de recolección de datos se encontraron con contrato vigente y aquellos que tuvieron una antigüedad mayor a 3 meses en la institución, que para la presente investigación participaron todos.

#### **Criterios de Exclusión**

No se consideraron a los trabajadores que al momento de la aplicación del instrumento estuvieron de vacaciones, comisión de servicios, licencia de cualquier tipo, aquellos que no tuvieron contrato vigente y quienes no tuvieron una antigüedad mayor a 3 meses laborando dentro de la institución. En la presente investigación ninguno de los participantes cumplió algún criterio de exclusión.

#### **Muestreo**

El muestreo se realizó con el método no probabilístico, determinándose el método por conveniencia o intencional, debido a que se contó con la participación voluntaria del personal.

#### **Muestra**

Según mencionaron Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013), la muestra es el subconjunto, parte del universo o población, seleccionado por métodos diversos, pero siempre teniendo en cuenta la representatividad del universo. Es decir, una muestra es representativa si reúne las características de los individuos del universo.

La muestra estuvo conformada por todos los elementos de la población, llegando a ser una muestra censal. Es decir 69 trabajadores administrativos de la sede central del Ministerio Público de la ciudad de Huaraz.

#### **IV.4. Método**

La metodología que se empleó en el presente trabajo de investigación fue la correspondiente a la investigación cuantitativa, pues mediante el proceso de recolección de datos de las dos variables estudiadas se llegó a determinadas conclusiones al procesarlas estadísticamente. Como señalan Hernández et al (2014), el método cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

#### **IV.5. Técnicas e instrumentos**

Las técnicas e instrumentos utilizados se detallan a continuación:

La técnica de recolección de datos es una forma de obtener la información requerida para un estudio. Una técnica puede agrupar a varios instrumentos (Hernández et al, 2014); así para el presente estudio se utilizó como técnica la encuesta, porque se buscó la opinión que tienen los trabajadores administrativos del Ministerio Público en Huaraz sobre el uso de tecnologías y la gestión administrativa.

Los instrumentos fueron dos cuestionarios consistente en un conjunto de preguntas, normalmente de varios tipos, preparado sistemática y cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una

investigación o evaluación, y que puede ser aplicado en formas variadas, entre las que destacan su administración a grupos o su envío por correo (Hernández et al, 2014).

**Cuestionario:** Según Zorrilla (2013), este instrumento escrito que debe resolverse sin intervención del investigador. Este formato redactado en forma de preguntas en donde se obtiene información acerca de las variables que se viene investigando. Al responder una pregunta en un cuestionario elaborado con la técnica de Likert, se especifica el nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración (elemento, ítem o reactivo o pregunta).

Para trabajar ambas variables: uso de tecnologías y gestión administrativa, se diseñó dos cuestionarios estructurados en función de las dimensiones seleccionadas en la operacionalización de las variables.

El cuestionario de uso de tecnologías, basado en Flores (2019), estuvo compuesto por 18 ítems distribuidos en 4 dimensiones: Equipamiento e infraestructura (1-5); Acceso y uso del internet (6-9); Uso de software y aplicaciones (10-13); Capacitación y seguridad informática (14-18); considerando una escala de medición de las dimensiones y la variable en tres niveles: Adecuado (00-24), Medianamente adecuado (25-48), e Inadecuado (49-72).

El cuestionario de gestión administrativa, de elaboración propia, estuvo conformado por 16 ítems distribuidos en 4 dimensiones, según la operacionalización que se hizo de la variable, estas dimensiones fueron: Planificación (1-4); Organización (5-8); Ejecución (9-13); Control (14-16); considerando una escala de medición de las dimensiones y la variable en tres niveles: Malo (00-21), Regular (22-42), y Bueno (43-64).

Estos dos instrumentos fueron sometidos a la validez por juicio de dos expertos con grado de maestría, a quienes se les entregó una carpeta de trabajo conteniendo los instrumentos, la matriz de validación y sus formatos, obteniendo la respectiva validación de contenido y de constructo.

En cuanto a la confiabilidad de los instrumentos, éstos fueron sometidos mediante una prueba piloto a una muestra de 20 trabajadores administrativos del Ministerio Público, pertenecientes a otra sede dentro de la ciudad de Huaraz, obteniendo un alfa de confiabilidad de 0,929 para el instrumento: gestión administrativa; y 0,919 para el instrumento: uso de tecnologías.

#### **IV.6. Procedimiento para la recolección de datos.**

El procedimiento que siguió la presente investigación fue el diseño de los instrumentos de recolección de datos tomando como fundamento las teorías relacionadas al tema, así como los referentes teóricos y los antecedentes de la investigación, se procedió a la operacionalización de las variables, obteniendo dimensiones e indicadores, de los cuales se confeccionaron los ítems que fueron redactados en forma de aseveraciones estableciendo opciones de respuesta tipo Likert, dichos instrumentos fueron aplicados a la muestra de estudio cuyos datos se plasmaron en una hoja de cálculo Excel, para luego ser procesadas con el software SPSS con el cual se confeccionaron las tablas de frecuencia, de contingencia y los gráficos, para luego ser analizadas, cuyos resultados fueron discutidos con otros resultados, obteniéndose las conclusiones y proponiendo las recomendaciones del caso.

#### **IV.7. Análisis estadístico e interpretación de datos**

Los métodos de análisis de datos fueron los siguientes: Tablas: se presentó la información tabulada, detallada y ordenada, con lo que se realizó un análisis rápido y objetivo. Gráficos: para hacer más vistosa, atractiva e interactiva la información recolectada se presentaron gráficos, cuyo análisis se presentan en la parte correspondiente.

Se procedió a someter los resultados a la prueba estadística de coeficiente de correlación de Pearson. Es una medida de la correlación (asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias discretas. En esta investigación se utilizó el software estadístico SPSS, Versión 25.0. Se

utilizó la estadística descriptiva para el tratamiento y análisis de los resultados, los cuales fueron presentados en diversos cuadros de distribución de frecuencias con sus respectivos gráficos, finalmente se hizo uso de la estadística inferencial con tablas de contingencia y gráficos de barras.

Para la prueba de contrastación de la hipótesis, que consiste en el coeficiente de correlación de Pearson para establecer la correlación de variables, y la prueba de chi cuadrado para establecer la significancia de la correlación, ambas variables se encuentran en el nivel de medición del intervalo, siendo su fórmula:

$$r = \frac{\sum XY - \frac{(\sum X) \cdot (\sum Y)}{N}}{\sqrt{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N} \cdot \sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N}}}$$

Dónde:

XY = Son los datos obtenidos para las variables: uso de tecnologías y gestión administrativa.

N = Es el número de categorías o clases de intervalo.

Para la interpretación de los resultados se hizo uso del estadígrafo r de Pearson, siendo los valores:

#### Cuadro de correlación de Pearson

Correlación negativa grande y perfecta	-1
Correlación negativa muy alta	-0,9 a -0,99
Correlación negativa alta	-0,7 a -0,89
Correlación negativa moderada	-0,4 a -0,69
Correlación negativa baja	-0,2 a -0,39
Correlación negativa muy baja	-0,01 a -0,19
Correlación nula	0
Correlación positiva muy baja	0,01 a 0,19
Correlación positiva baja	0,2 a 0,39
Correlación positiva moderada	0,4 a 0,69
Correlación positiva alta	0,7 a 0,89
Correlación positiva muy alta	0,9 a 0,99
Correlación positiva grande y perfecta	1



## V. RESULTADOS

### 5.1 Objetivo general: Determinar la relación que existe entre uso de las tecnologías y gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público de Huaraz.

**Tabla 5.1**

*Relación entre uso de tecnologías y gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público de Huaraz.*

			Uso de tecnologías			Total
			Inadecuado	Medianamente adecuado	Adecuado	
Gestión Administrativa	Mala	Recuento	1	1	0	2
		% del total	1,4%	1,4%	0,0%	2,9%
	Regular	Recuento	14	21	24	59
		% del total	20,3%	30,4%	34,8%	85,5%
	Buena	Recuento	3	4	1	8
		% del total	4,3%	5,8%	1,4%	11,6%
Total	Recuento	18	26	25	69	
	% del total	26,1%	37,7%	36,2%	100,0%	

*Fuente. Elaboración propia.*

**Nota.** De los trabajadores administrativos que consideran regular la gestión administrativa, el 34,8% califica de adecuado el uso de las tecnologías en los colaboradores del Ministerio Público de Huaraz; en tanto que el 30,4% lo considera medianamente adecuado y el 20,3% lo califica de inadecuado. Estos resultados muestran con optimismo un adecuado uso de las tecnologías aunque todavía requiere un tratamiento bueno de la gestión administrativa.

Este resultado manifiesta que los colaboradores perciben que los esfuerzos de la gestión administrativa aún se deben mejorar, fundamentalmente en la dimensión Ejecución, que es donde se registraron los niveles más bajos; respecto al uso de tecnologías, solo la tercera parte de los trabajadores opinan que es adecuado, manifestando que aún queda mucho trabajo por hacer en esta variable dentro del Ministerio Público en Huaraz.

## 5.2 Objetivo específico 1: Determinar la relación que existe entre equipamiento e infraestructura y gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz.

**Tabla 5.2**

*Relación entre equipamiento e infraestructura y gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz.*

			Equipamiento e infraestructura			Total
			Inadecuado	Medianamente adecuado	Adecuado	
Gestión Administrativa	Mala	Recuento	1	1	0	2
		% del total	1,4%	1,4%	0,0%	2,9%
	Regular	Recuento	16	20	23	59
		% del total	23,2%	29,0%	33,3%	85,5%
	Buena	Recuento	4	2	2	8
		% del total	5,8%	2,9%	2,9%	11,6%
Total	Recuento	21	23	25	69	
	% del total	30,4%	33,3%	36,2%	100,0%	

*Fuente. Elaboración propia.*

**Nota.** De los trabajadores administrativos que consideran regular la gestión administrativa, el 33,3% califica de adecuado el equipamiento e infraestructura; en tanto que el 29% lo considera medianamente adecuado y el 23,2% lo califica de inadecuado. Considerando que la gestión administrativa es regular en un 85%, no se presenta consistentemente el equipamiento e infraestructura con que cuentan los trabajadores administrativos.

Traducido a la práctica, significa que el equipamiento e infraestructura que está en manos del personal administrativo en el Ministerio Público es adecuado para una tercera parte de ellos; fundamentalmente en el ítem de acceso a intranet para cumplir sus funciones, que en opinión de muchos trabajadores se da casi nunca o nunca; lo que revela una deficiencia en la administración del uso de tecnologías en la dimensión equipamiento e infraestructura.

### 5.3 Objetivo específico 2: Establecer la relación que existe entre acceso y uso del internet y gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz.

**Tabla 5.3**

*Relación entre acceso y uso del internet y gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz.*

			Acceso y uso del internet			Total
			Inadecuado	Medianamente adecuado	Adecuado	
Gestión Administrativa	Mala	Recuento	1	1	0	2
		% del total	1,4%	1,4%	0,0%	2,9%
	Regular	Recuento	15	20	24	59
		% del total	21,7%	29,0%	34,8%	85,5%
	Buena	Recuento	4	2	2	8
		% del total	5,8%	2,9%	2,9%	11,6%
Total	Recuento	20	23	26	69	
	% del total	29,0%	33,3%	37,7%	100,0%	

*Fuente. Elaboración propia.*

**Nota.** De los trabajadores administrativos que consideran regular la gestión administrativa, el 34,8% califica de adecuado el acceso y uso del internet; en tanto que el 29% lo considera medianamente adecuado y el 21,7% lo califica de inadecuado. Atendiendo que la gestión administrativa es regular, el acceso y uso de internet no significa un indicador importante, debiendo mejorar.

Estos resultados se traducen en el sentido que para un tercio de los trabajadores el acceso y uso del internet en sus labores es adecuado, sin embargo, existe un 21,7% que consideran que este acceso y uso de internet es inadecuado, sobre todo en el ítem “cuenta con páginas web institucionales a las que usted tiene acceso para cumplir sus funciones”, donde 23 personas respondieron que nunca acceden y usan internet para el cumplimiento de su trabajo, lo que también ve vislumbra como una oportunidad para brindar solución o proponer un plan de mejora.

### 5.4 Objetivo específico 3: Determinar la relación que existe entre uso de software y aplicaciones y gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz.

**Tabla 5.4**

*Relación entre uso de software y aplicaciones y gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz.*

			Uso de software y aplicaciones			Total
			Inadecuado	Medianamente adecuado	Adecuado	
Gestión Administrativa	Mala	Recuento	0	2	0	2
		% del total	0,0%	2,9%	0,0%	2,9%
	Regular	Recuento	14	23	22	59
		% del total	20,3%	33,3%	31,9%	85,5%
	Buena	Recuento	4	3	1	8
		% del total	5,8%	4,3%	1,4%	11,6%
Total	Recuento	18	28	23	69	
	% del total	26,1%	40,6%	33,3%	100,0%	

*Fuente. Elaboración propia.*

**Nota.** De los trabajadores administrativos que consideran regular la gestión administrativa, el 31,9% califica de adecuado el uso de software y aplicaciones; en tanto que el 33,3% lo considera medianamente adecuado y el 20,3% lo califica de inadecuado. En este sentido el uso de software y aplicaciones todavía tiene un nivel regular, siendo que no es suficiente para un trabajo eficiente.

Este aspecto resalta notablemente, pues un tercio de los trabajadores perciben que el uso de software y aplicaciones en su labor diaria es medianamente adecuado, que si le añadimos el porcentaje de inadecuado, estaría aproximándose casi a la mitad; lo que a su vez revela el ítem más débil: “Existe un adecuado sistema de asistencia informática para el cumplimiento de sus funciones”, mostrándonos que la asistencia del personal informático en el Ministerio Público está ausente o es muy tardío.

## 5.5 Objetivo específico 4: Establecer la relación que existe entre capacitación y seguridad informática y gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz.

**Tabla 5.5**

*Relación entre capacitación y seguridad informática y gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz.*

			Capacitación y seguridad informática			Total
			Inadecuada	Medianamente adecuada	Adecuada	
Gestión Administrativa	Mala	Recuento	1	1	0	2
		% del total	1,4%	1,4%	0,0%	2,9%
	Regular	Recuento	9	28	22	59
		% del total	13,0%	40,6%	31,9%	85,5%
	Buena	Recuento	3	4	1	8
		% del total	4,3%	5,8%	1,4%	11,6%
Total	Recuento	13	33	23	69	
	% del total	18,8%	47,8%	33,3%	100,0%	

*Fuente. Elaboración propia.*

**Nota.** De los trabajadores administrativos que consideran regular la gestión administrativa, el 31,9% califica de adecuada la capacitación y seguridad informática; en tanto que el 40,6% lo considera medianamente adecuada y el 13% lo califica de inadecuada. La mayor puntuación muestra una tendencia hacia la mejora de la capacitación y seguridad informática, lo cual podría elevar los índices de la gestión administrativa.

Esta dimensión del uso de tecnologías es la más preocupante de todas, pues el nivel medianamente adecuada obtiene la más alta puntuación con 40,6%, lo que evidencia que la capacitación y seguridad informática aún se debe trabajar de forma más eficiente, pues del análisis en las respuestas del cuestionario, el ítem “Existe un control de acceso a páginas con contenido inapropiado” muchos trabajadores respondieron que nunca existe un adecuado control en el acceso a páginas inadecuadas, con lo cual es un llamado a que la institución deba implementar un sistema de control y restricciones en el acceso a estas páginas.

## Contrastación de Hipótesis

### Hipótesis general:

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre uso de las tecnologías y gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público de Huaraz.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación directa y significativa entre uso de las tecnologías y gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público de Huaraz.

### Tabla 5.6

*Coefficiente de correlación de Pearson entre uso de las tecnologías y gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público de Huaraz.*

		Valor	Error típ. asint. <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Sig. aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-,080	,116	-,660	,512 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-,090	,115	-,738	,463 <sup>c</sup>
N de casos válidos		69			

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

c. Basada en la aproximación normal.

Fuente. Elaboración propia.

**Nota.** El valor del coeficiente de correlación de Pearson es  $r = 0,512$ ; lo que indica que se cuenta con evidencia suficiente para establecer correlación positiva moderada entre uso de las tecnologías y gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público de Huaraz.

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación: Existe relación directa y significativa entre uso de las tecnologías y gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público de Huaraz.

### Hipótesis específica 1:

**Ho:** No existe relación entre equipamiento e infraestructura y gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz.

**H1:** Existe relación directa y significativa entre equipamiento e infraestructura y gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz.

**Tabla 5.7**

*Coeficiente de correlación de Pearson entre equipamiento e infraestructura y gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz.*

		Valor	Error típ. asint. <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Sig. aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-,065	,125	-,531	,597 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-,069	,126	-,564	,575 <sup>c</sup>
N de casos válidos		69			

*a. Asumiendo la hipótesis alternativa.*

*b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.*

*c. Basada en la aproximación normal.*

*Fuente. Elaboración propia.*

**Nota.** El valor del coeficiente de correlación de Pearson es  $r = 0,597$ ; lo que indica que se cuenta con evidencia suficiente para establecer correlación positiva moderada entre equipamiento e infraestructura y gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz.

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación: Existe relación directa y significativa entre equipamiento e infraestructura y gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz.

## Hipótesis específica 2:

**Ho:** No existe relación entre acceso y uso del internet y gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz.

**H2:** Existe relación directa y significativa entre acceso y uso del internet y gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz.

**Tabla 5.8**

*Coeficiente de correlación de Pearson entre acceso y uso del internet y gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz.*

		Valor	Error típ. asint. <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Sig. aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-,073	,127	-,602	,549 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-,077	,127	-,629	,532 <sup>c</sup>
N de casos válidos		69			

*a. Asumiendo la hipótesis alternativa.*

*b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.*

*c. Basada en la aproximación normal.*

*Fuente. Elaboración propia.*

**Nota.** El valor del coeficiente de correlación de Pearson es  $r = 0,549$ ; lo que indica que se cuenta con evidencia suficiente para establecer correlación positiva moderada entre acceso y uso del internet y gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz.

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación: Existe relación directa y significativa entre acceso y uso del internet y gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz.

### Hipótesis específica 3:

**Ho:** No existe relación entre uso de software y aplicaciones y gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz.

**H3:** Existe relación directa y significativa entre uso de software y aplicaciones y gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz.

**Tabla 5.9**

*Coeficiente de correlación de Pearson entre uso de software y aplicaciones y gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz.*

		Valor	Error típ. asint. <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Sig. aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-,175	,102	-1,455	,150 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-,175	,104	-1,456	,150 <sup>c</sup>
N de casos válidos		69			

*a. Asumiendo la hipótesis alternativa.*

*b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.*

*c. Basada en la aproximación normal.*

*Fuente. Elaboración propia.*

**Nota.** El valor del coeficiente de correlación de Pearson es  $r = 0,150$ ; lo que indica que se cuenta con evidencia suficiente para establecer correlación positiva muy baja entre uso de software y aplicaciones y gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz.

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación: Existe relación directa y significativa entre uso de software y aplicaciones y gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz.

#### Hipótesis específica 4:

**Ho:** No existe relación entre capacitación y seguridad informática y gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz.

**H4:** Existe relación directa y significativa entre capacitación y seguridad y informática gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz.

**Tabla 5.10**

*Coeficiente de correlación de Pearson entre capacitación y seguridad informática y gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz.*

		Valor	Error típ. asint. <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Sig. aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-,103	,131	-,850	,398 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-,111	,127	-,913	,364 <sup>c</sup>
N de casos válidos		69			

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

c. Basada en la aproximación normal.

Fuente. *Elaboración propia.*

**Nota.** El valor del coeficiente de correlación de Pearson es  $r = 0,398$ ; lo que indica que se cuenta con evidencia suficiente para establecer correlación positiva baja entre capacitación y seguridad informática y gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz.

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación: Existe relación directa y significativa entre capacitación y seguridad informática y gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz.

## VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### VI.1. Discusión

Respecto al objetivo general: determinar la relación que existe entre uso de las tecnologías y gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público de Huaraz; los resultados arrojan que de los trabajadores administrativos que consideran regular la gestión administrativa, el 34,8% califica de adecuado el uso de las tecnologías en los colaboradores del Ministerio Público de Huaraz; en tanto que el 30,4% lo considera medianamente adecuado y el 20,3% lo califica de inadecuado. Asimismo, el valor del coeficiente de correlación de Pearson es  $r=0,512$ ; lo que indica que se cuenta con evidencia suficiente para establecer correlación positiva moderada entre gestión administrativa y uso de las tecnologías en los colaboradores del Ministerio Público de Huaraz. Estos resultados concuerdan con Ávalos y Llanos (2020) quienes mencionan que con la elaboración del Plan Estratégico de Tecnologías de Información se logró demostrar que se mejora la gestión administrativa y operativa de la Corte Superior de Justicia de Puno, a través de este plan se permitió la organización de la información y mejora de procesos para alcanzar mejores resultados, soluciones eficientes, reflejados en una mejora de la gestión y administración de los recursos de Tecnologías y comunicaciones. También concuerdan con Miño (2020) quien dice que el uso de las TIC's tiene relación significativa con la Gestión Administrativa en la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización de la Municipalidad Provincial de Chiclayo; siendo el resultado del coeficiente de correlación de Pearson de 0.572, lo cual se interpreta que existe relación positiva entre las variables y se encuentra en el nivel de correlación moderada. Por otro lado no concuerda con Flores (2020) cuando concluye que existe relación lineal estadísticamente significativa muy alta, directamente proporcional y positiva, entre uso de las TIC y gestión administrativa en instituciones educativas -RED 11 Chorrillos UGEL 07. ( $r_s = 0,962$ ,  $p < 0.05$ ). Finalmente existe cierta discrepancia con Caro (2018) al concluir que existe relación entre las tecnologías de la información y comunicación y la gestión administrativa de los docentes y trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión-2016,

debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.745 siendo una magnitud buena. Estos valores evidencian que el manejo de la gestión administrativa no demuestra correspondencia con el uso de las tecnologías, pues la correlación solo es moderada.

Respecto al primer objetivo específico: Determinar la relación que existe entre equipamiento e infraestructura y gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz; los resultados muestran que de los trabajadores administrativos que consideran regular la gestión administrativa, el 33,3% califica de adecuado el equipamiento e infraestructura; en tanto que el 29% lo considera medianamente adecuado y el 23,2% lo califica de inadecuado; además el valor del coeficiente de correlación de Pearson es  $r = 0,597$ ; lo que indica que se cuenta con evidencia suficiente para establecer correlación positiva moderada entre gestión administrativa y el equipamiento e infraestructura en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz. Estos resultados se complementan con los hallados por Pérez (2018) cuando concluye que falta la integración de maestros y estudiantes en la consecución del éxito de estos proyectos independientemente de la dotación de equipos tecnológicos, programas; asimismo, concuerdan con Espinoza, Toscano y Torres (2018) cuando concluyen que la política de implementación de las tecnologías para los procesos de gestión de la UTMach se caracteriza por disponer de una infraestructura tecnológica mínima necesaria para el desarrollo de la gestión universitaria. Estos resultados evidencian que el hecho de calificar como regular la gestión administrativa supone falta de integración e identificación con la institución, pese a contar con una adecuada implementación de equipos e infraestructura. Estas ideas se sustentan teóricamente en Severin y Capota (2011) cuando menciona que la dimensión equipamiento e infraestructura está relacionada a la presencia de ordenadores cibernéticos, telefonía fija y móvil, tablets, internet e intranet, las redes digitales entre otros, constituidos en el uso de infraestructura apropiada. Aquí se observa que en el Ministerio Público existe un nivel de equipamiento e infraestructura adecuado hacia el personal administrativo pero que sin embargo no es suficiente para que éstos desarrollen su labor de forma eficiente. El equipamiento e infraestructura en el Ministerio Público aún falta por

mejorar; sin embargo, la correlación con la gestión administrativa es moderada, lo que significa que se debe mejorar mediante la gestión administrativa.

En cuanto al segundo objetivo específico: Establecer la relación que existe entre acceso y uso del internet y gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz, los resultados de la investigación arrojan que de los trabajadores administrativos que consideran regular la gestión administrativa, el 34,8% califica de adecuado el acceso y uso del internet; en tanto que el 29% lo considera medianamente adecuado y el 21,7% lo califica de inadecuado; además el valor del coeficiente de correlación de Pearson es  $r = 0,549$ ; lo que indica que se cuenta con evidencia suficiente para establecer correlación positiva moderada entre gestión administrativa y el acceso y uso del internet en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz. Estos resultados concuerdan con las conclusiones de Flores (2020) quien menciona que existe relación lineal estadísticamente significativa muy alta, directamente proporcional y positiva, entre conocimiento de TIC y gestión administrativa en las instituciones educativas -RED 11 Chorrillos UGEL 07. ( $r_s = 0,909$ ,  $p < 0.05$ ); asimismo, se complementa con las conclusión de Ávalos y Llanos (2020) al mencionar que el análisis y planteamiento de los modelos operativos permitió definir y actualizar los requerimientos de TI existentes en la entidad, definiéndose los modelos de procesos fundamentales de la institución y de esta manera plantear el modelo de operación objetivo y modelo de sistema objetivo, que permiten la mejora de la calidad de servicio que se brinda al personal de la institución y se transmite a los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Puno. Esto último quiere decir que un buen modelo de gestión administrativa puede mejorar la calidad del servicio, lo que también se traduce en un adecuado acceso y uso del internet dentro de la institución. Lo que se fundamenta en los planteamientos de Severin y Capota (2011) al sostener que la dimensión el acceso y uso del internet, es una dimensión significativa relacionada con el acceso a internet por medio de diversos ordenadores y su uso por directivos, administrativos y trabajadores de las diferentes áreas de la organización, a través de navegadores y páginas web, las diferentes redes sociales disponibles en forma libre, los medios que permiten las video conferencias, accesos on line y los diversos usos del internet. El acceso y uso de internet tiene una correlación moderada, lo que significa

que no existe correspondencia eficiente entre la gestión administrativa hacia la información que brinda la institución a su personal orientada a un adecuado uso del internet.

Con respecto al tercer objetivo específico: determinar la relación que existe entre uso de software y aplicaciones y gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz, los resultados muestran que de los trabajadores administrativos que consideran regular la gestión administrativa, el 31,9% califica de adecuado el uso de software y aplicaciones; en tanto que el 33,3% lo considera medianamente adecuado y el 20,3% lo califica de inadecuado; además el valor del coeficiente de correlación de Pearson es  $r = 0,150$ ; lo que indica que se cuenta con evidencia suficiente para establecer correlación positiva muy baja entre gestión administrativa y el uso de software y aplicaciones en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz. Dichos resultados coinciden en parte con lo expresado por Hernández, Cardona y Del Río (2017) al concluir que las empresas deben ejecutar sus decisiones de forma contundente, para responder a los cambios del entorno tecnológico, entre las cuales se pueden destacar: la practicidad de los procesos, el uso integral de los sistemas de comunicación, la inversión en actividades de investigación y el desarrollo de una cultura de conocimiento, que permita la innovación constante con enfoque en la productividad de alto nivel. Asimismo, coinciden con Becerra y Forero (2016) cuando concluyen que se establecieron como procedimientos críticos la administración de archivo, el control de documentos y registros del SGC; el control de quejas, sugerencias o felicitaciones y finalmente la ejecución presupuestal, lo que indica que se hace uso de diversos software para el cumplimiento de las tareas y funciones requeridas. Finalmente, coincide con Caro (2018) quien refiere que existe una relación entre el uso de software de gestión documental y la gestión administrativa de los docentes y trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión-2016, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.801 siendo una magnitud muy buena. Estos conceptos se sustentan en lo que refiere Severin y Capota (2011) al decir que la dimensión uso de software y aplicaciones, es una dimensión significativa relacionada con el acceso a internet por medio de diversos ordenadores y su uso

por directivos, administrativos y trabajadores de las diferentes áreas de la organización, a través de navegadores y páginas web, las diferentes redes sociales disponibles en forma libre, los medios que permiten las video conferencias, accesos on line y los diversos usos del internet. El uso de software y aplicaciones aún no demuestra una efectividad en el personal administrativo del Ministerio Público, pues la correlación con la gestión administrativa es muy baja, entendiéndose que dicha gestión administrativa no impacta en los administrados para mejorar el uso de software y las aplicaciones con que cuenta la institución.

Para finalizar, en lo que respecta al cuarto objetivo específico: conocer la relación que existe entre capacitación y seguridad informática y gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz. Los resultados revelan que de los trabajadores administrativos que consideran regular la gestión administrativa, el 31,9% califica de adecuado la capacitación y seguridad informática; en tanto que el 40,6% lo considera medianamente adecuado y el 13% lo califica de inadecuado; además el valor del coeficiente de correlación de Pearson es  $r = 0,398$ ; lo que indica que se cuenta con evidencia suficiente para establecer correlación positiva muy baja entre gestión administrativa y la capacitación y seguridad informática en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz. Estos resultados se contraponen a las conclusiones de Espinoza, Toscano y Torres (2018) al mencionar que existe una limitada capacitación y entrenamiento en TIC. Se precisa de la ejecución de estrategias que motiven la participación de docentes y funcionarios en la capacitación y entrenamiento, para así lograr la incorporación de otros recursos a la práctica administrativa y pedagógica. Estos resultados se sustentan teóricamente en Severin y Capota (2011) cuando proponen que La dimensión capacitación y seguridad informática, consiste en las políticas de capacitación del personal, por parte de la organización, en el uso de las tecnologías y la responsabilidad de hacer un buen uso de estas para prevenir riesgos y descontrol exponiendo la seguridad de los contenidos y de quienes los utilizan. La capacitación y seguridad informática aún es muy insipiente en los servidores administrativos del Ministerio Público en Huaraz, y esto se debe a una gestión administrativa en progreso, pues existe una correlación muy baja entre ambas variables, que se traduce en que la gestión

administrativa no se viene trabajando de manera coherente con una adecuada capacitación y seguridad informática.

## VI.2. Conclusiones

Como resultado de todo lo recopilado en el marco teórico y de los datos obtenidos producto de esta investigación: “Gestión administrativa y uso de las tecnologías en los colaboradores del Ministerio Público de Huaraz”, se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Existe relación directa y significativa entre uso de las tecnologías y gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público de Huaraz, con un valor  $r= 0,512$  estableciendo una relación positiva moderada. Lo que se traduce en que la interdependencia de una variable sobre la otra es de intensidad media; es decir que en tanto el uso de tecnologías mejore, también lo hará la gestión administrativa medianamente.
2. Existe relación directa y significativa entre equipamiento e infraestructura y gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz, con un valor  $r= 0,597$  estableciendo una relación positiva moderada. Entendiéndose que en tanto aumenten los niveles del uso de tecnologías, en la misma proporción aumentarán los niveles de la gestión administrativa, siendo esta relación medianamente fuerte o moderada.
3. Existe relación directa y significativa entre acceso y uso del internet y gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz, con un valor  $r= 0,549$  estableciendo una relación positiva moderada. Estos valores quieren decir que la influencia que una variable tiene sobre la otra se manifiesta con intensidad moderada, siendo que si se incrementan los valores del acceso y uso del internet, también se incrementarán los valores de la gestión administrativa de forma moderada.
4. Existe relación directa y significativa entre uso de software y aplicaciones y gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz, con un valor  $r= 0,150$  estableciendo una relación positiva muy baja. Estos valores muestran que la relación de interdependencia de una variable sobre la otra es muy débil; es decir que si el uso de software y

aplicaciones aumenta sus niveles, la gestión administrativa también lo hará pero de forma insignificante, con lo cual no habrán resultados importantes.

5. Existe relación directa y significativa entre capacitación y seguridad informática y gestión administrativa en los colaboradores del Ministerio Público en Huaraz, con un valor  $r = 0,398$  estableciendo una relación positiva baja. Lo que se traduce en que si la capacitación y seguridad informática aumenta o disminuye sus niveles, la gestión administrativa también aumentará o disminuirá, pero esta influencia directa es poco significativa.

### VI.3. Recomendaciones

1. Fortalecer la gestión administrativa a nivel de equipamiento e infraestructura en el Ministerio Público en Huaraz, pues solo el 36% de los trabajadores opinaron favorablemente, existiendo un 30% de ellos que se encuentran inconformes; con ello se mejorará no solo la percepción de los trabajadores administrativos, sino el cumplimiento de sus funciones y así optimizar la atención a la ciudadanía.
2. Se debe establecer pautas y protocolos más flexibles a fin de liberar ciertas restricciones en cuanto al acceso y uso del internet por parte de los trabajadores administrativos de la sede central en Huaraz, pues en muchas ocasiones es necesario el acceso de ciertas páginas que aún se encuentran bloqueadas para el uso del personal administrativo; así lo evidencia el 29% de trabajadores que opinan que el acceso y uso del internet es inadecuado.
3. Proponer un plan de implementación de softwares y aplicaciones necesarias para el desempeño óptimo de las funciones del personal administrativo de la sede central del Ministerio Público en Huaraz, pues más del 40% no están conforme y el 26% opinan negativamente; con ello se reducirían costos, tiempos y esfuerzos a fin de obtener mejores resultados en la investigación fiscal y en funciones de apoyo al trabajo fiscal.
4. Elaborar un plan de capacitaciones al personal administrativo a fin de conocer y manejar eficientemente los programas y software propios de la institución, pues se evidencia que más del 47% no han logrado entender bien las capacitaciones, incluyendo al 18% que definitivamente no aprueban al plan de capacitaciones del Ministerio Público; con ello se reducirían los costos de mantenimiento y reparación de equipos informáticos.

---

## Lista de Referencias

- Weert, T. & Tatnall, A. (2015). Information and communication technologies and real-life learning: New education for the knowledge society. *Research gate*, 187-198.
- 20 Minutos. (10 de noviembre de 2020). *Gobierno de Navarra, TRACASA y UPNA colaborarán en la aplicación de inteligencia artificial en el ámbito judicial*. Obtenido de 20 minutos:  
<https://www.20minutos.es/noticia/4468488/0/gobierno-de-navarra-tracasa-y-upna-colaboraran-en-la-aplicacion-de-inteligencia-artificial-en-el-ambito-judicial/>
- Arias, F. (2012). *Proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas: Editorial Epitesme.
- Ávalos, E. y Llanos, C. (2020). *Elaboración de un plan estratégico de tecnologías de información para la mejora de gestión administrativa y operativa en la Corte Superior de Justicia de Puno 2019-2022*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano de Puno.
- Becerra, J. y. (2016). *Diseño del modelo de gestión administrativo del colegio Lhemi La Salle mediante el uso de tecnologías de información*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Buendía, P. (7 de noviembre de 2020). *Agilizan procesos de desprotección familiar de niños y adolescentes*. Obtenido de El Peruano:  
<https://elperuano.pe/noticia/107678-agilizan-procesos-de-desproteccion-familiar-de-ninos-y-adolescentes>
- Campos, E. (10 de noviembre de 2020). *Vigilancia electrónica personal en marcha*. Obtenido de La Región diario judicial de Loreto:  
<https://diariolaregion.com/web/vigilancia-electronica-personal-en-marcha/>
- Campos, S. y Loza, P. (2011). *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca Municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicio y atención a los usuarios en el año 2011*. Quito: Universidad Técnica del Norte.

- Córdoba, J. C. (2014). *Modelo de Calidad para Portales Bancarios. Tercera edición*. San José, Costa Rica.
- Cordova, R. (2012). *Proceso administrativo*. México: Editorial Red Tercer Milenio.
- Espinoza, E., Toscano, D. y Torres, S. (2018). Gestión de las tecnologías de la información; un desafío del ámbito académico universitario en el Siglo XXI. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores. Edición especial*, 1-22.
- Fernández, J. (2013). *El mercado de las TIC en Perú*. Madrid: Oficina Económica y Comercial de la Embajada de España en Lima, Perú.
- Fernández, R. (1 de junio de 2021). *Apple Inc. - Datos estadísticos*. Obtenido de Statista: <https://es.statista.com/temas/3564/apple-inc/#dossierKeyfigures>
- Gestión. (27 de marzo de 2020). *Poder Judicial contará con plataforma virtual para audiencias durante emergencia*. Obtenido de Gestión: <https://gestion.pe/peru/politica/coronavirus-peru-poder-judicial-implementa-plataforma-virtual-para-audiencias-durante-estado-de-emergencia-por-covid-19-nndc-noticia/>
- Guaca, N. A., Caicedo, Y., & Díaz Davila, J. C. (2018). Estado del arte del teletrabajo. *Ecacen*.
- Hernández, H., Cardona, D. y Del Río, J. (2017). Direccionamiento Estratégico: Proyección de la Innovación Tecnológica y Gestión Administrativa en las Pequeñas Empresas. *Información tecnológica. Vol 28(5)*, 15-22.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación. 6ª ed.* México: Mc Graw Hill.
- Huanambal, F. B. (20 de Noviembre de 2014). *Monografías. com*. Recuperado el 15 de Febrero de 2016, de <http://www.monografias.com/trabajos103/sistema-bancario-peruano-historia-indicadores-bancarios-y-crisis-bancaria/sistema-bancario-peruano-historia-indicadores-bancarios-y-crisis-bancaria2.shtml>

- INEI. (2009). *Tecnologías de Información y Comunicaciones en las Empresas*. .  
Lima: Dirección Nacional de Censos y Encuestas del Instituto Nacional de Estadística e Informática.
- Koontz, H. ; Weirich, H. & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. México: Mc Graw Hill.
- La Ley. (27 de octubre de 2020). *Vigencia y necesidad del trabajo remoto*.  
Obtenido de La Ley: <https://laley.pe/art/10231/vigencia-y-necesidad-del-trabajo-remoto>
- Lengua, C. (21 de octubre de 2020). *Las ventajas y desventajas de los esfuerzos del gobierno por alentar la tecnología 5G*. Obtenido de Perú 21:  
<https://peru21.pe/economia/las-ventajas-y-desventajas-de-los-esfuerzos-del-gobierno-por-alentar-la-tecnologia-5g-ncze-noticia/?ref=p21r>
- Lester, K. & Kroll, D. (2011). Evaluation: a new vision. *Mathematics teacher*. Vol 84(4), 276-284.
- Luna, A. (2013). *Proceso Administrativo. Segunda edición*. México: Editorial Patria.
- Luna, A. (2014). *Proceso administrativo. (1ra edición)*. México: Grupo editorial patria.
- Miñope, Z. (2020). *Uso de las TIC's para la gestión administrativa en la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización, Municipalidad de Chiclayo*.  
Chiclayo: Universidad César Vallejo.
- Moreno de Luca, N., & Jiménez Prada, C. (2013). *Riesgos Psicosociales en el Teletrabajo*.  
[https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/2669/MorenoDeLuca\\_Nathalia\\_2013.pdf?sequence=1](https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/2669/MorenoDeLuca_Nathalia_2013.pdf?sequence=1).
- Munch, L. (2014). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis. (3ra. Ed.)*. Lima: San Marcos.

- Oppenheimer, A. (2014). *Crear o morir. La esperanza de América Latina y las cinco claves de la Innovación*. Argentina: Editorial Debate. 1ra. Edición.
- Pelgrum, W., & Law, N. (2012). *Les TIC et l'éducation dans le monde: tendances, enjeux et perspectives*. UNESCO, Institut international de planification de l'éducation.
- Pérez, R. (2018). Propuesta de investigación sobre el uso de las TIC en la Gestión Administrativa y Académica en las Universidades de la Republica Dominicana. *Okasnabar 2018*, 79-85.
- Perú Retail. (3 de junio de 2020). *Covid-19: ¿Cómo deben comunicarse las empresas con sus stakeholders?* Obtenido de Perú Retail:  
<https://www.peru-retail.com/covid-19-como-deben-comunicarse-las-empresas-con-sus-stakeholders/>
- Placencia, F. (6 de noviembre de 2020). *Uso de Firma Electrónica en empresas chilenas aumenta más de 600% en el segundo cuatrimestre del año*. Obtenido de Diario Concepción:  
<https://www.diarioconcepcion.cl/economia/2020/11/06/uso-de-firma-electronica-en-empresas-chilenas-aumenta-mas-de-600-en-el-segundo-cuatrimestre-del-ano.html>
- Portal Portuario. (11 de noviembre de 2020). *Gobierno dominicano firma acuerdo para digitalizar procesos de zonas francas*. Obtenido de Portal Portuario:  
<https://portalportuario.cl/gobierno-dominicano-firma-acuerdo-para-digitalizar-procesos-de-zonas-francas/>
- Quichca, G. (2012). *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al IV ciclo 2010*. Ayacucho: La Pontificia.
- Ramos, E. (21 de abril de 2020). *Fiscales podrán usar medios tecnológicos para diligencias durante emergencia*. Obtenido de Andina, Agencia peruana de noticias: <https://andina.pe/agencia/noticia-fiscales-podran-usar-medios-tecnologicos-para-diligencias-durante-emergencia-793965.aspx>
- Robbins, S. & Coulter, M. (2012). *Administración*. México: Pearson Educación.

- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración (12a. ed.)*. México: Pearson.
- Severin, E. y. (2011). *La computación uno a uno: nuevas perspectivas*. Buenos Aires: Revista Iberoamericana de Educación.
- Sosa, P. (2014). *Administración por calidad*. México: Editorial Limusa S.A. de C.V.
- Valdunciel, L. M. (2007). Análisis de la Calidad de Servicio que prestan las Entidades Bancarias y su repercusión en la satisfacción del cliente y la lealtad hacia la Entidad. . *Revista Asturiana de Economía*, 85.
- Valencia, A. (2012). Una visión para hacer mas eficiente el desempeño del Sector Bancario en América Latina. *IDC- Analyze The Future*, 1.
- Vivanco, G. (2015). Educación y tecnologías de la información y la comunicación ¿es posible valorar la diversidad en el marco de la tendencia homogeneizadora? *Revista Brasileira de Educação*, vol. 20, núm. 61, 299-315.
- Zorrilla, S. (2013). *Introducción a la metodología de la investigación (15 ed.)*. México: Aguilar Leon y Cal Editores.

## Anexos

### Anexo 1

#### Instrumento de Recolección 1

#### CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Gracias por aceptar participar en la presente investigación. Por favor escriba o marque la alternativa que corresponda con sus datos personales:

Sexo:

Masculino	<input type="checkbox"/>
Femenino	<input type="checkbox"/>

Edad:  años.

A continuación se presentan algunas afirmaciones sobre la Gestión Administrativa en el Ministerio Público, distrito Fiscal de Ancash, le pedimos que marque con un aspa (X) una de las opciones en la escala de valoración, según su propia percepción.

Nº	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				
		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	Conoce y se identifica con los objetivos de gestión del MP					
2	Usted participa de las estrategias institucionales					
3	La institución le hace partícipe de los planes institucionales					
4	Usted se siente involucrado en los medios para lograr los objetivos institucionales					
5	Considera que el MP existen especializaciones en la gestión administrativa					
6	Existen unidades de mando claramente diferenciados en interior del MP					
7	La institución posee una jerarquía definida					
8	Existe un sistema de supervisión para el cumplimiento de las funciones del personal					
9	La comunicación al interior de la institución es efectiva					
10	Existe un liderazgo que guía hacia los objetivos institucionales					
11	Se practica un sistema de motivación hacia el personal administrativo					
12	La toma de decisiones es muy asertiva para solucionar problemas					
13	El ambiente laboral permite un excelente trabajo en equipo					

14	La institución cuenta con un adecuado sistema de control preventivo					
15	La institución cuenta con un adecuado sistema de control concurrente					
16	La institución cuenta con un adecuado sistema de control correctivo o posterior					

## Instrumento de Recolección 2

### CUESTIONARIO DE USO DE TECNOLOGÍAS

A continuación se presentan algunas afirmaciones sobre el uso de tecnologías en el Ministerio Público, distrito Fiscal de Ancash, le pedimos que marque con un aspa (X) una de las opciones en la escala de valoración, según su propia percepción.

Nº	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Ud. hace uso los recursos tecnológicos con que cuenta el MP (laptop, Tablet, PC, etc.)					
2	Como personal administrativo hace uso de teléfonos móviles o Smartphone para el cumplimiento de sus funciones					
3	Tiene acceso a páginas de internet para cumplir sus funciones					
4	Tiene acceso a intranet para cumplir sus funciones					
5	Ud. Cuenta con la infraestructura tecnológica apropiada para cumplir sus funciones					
6	Cuenta con páginas web institucionales a las que usted tiene acceso para cumplir sus funciones					
7	Tiene acceso a redes sociales desde su equipo informático					
8	Cuenta con whatsapp en su PC para la recepción y envío de documentos propios de su función					
9	Tiene habilitadas aplicaciones como zoom y/o google meet para realizar videoconferencias desde su PC					
10	Cuenta con acceso a aplicaciones de gestión, agendas y directorios desde su PC					
11	Vincula o sincroniza la información de su PC con su teléfono celular					
12	Cuenta con el respaldo oportuno de especialista en informática para las soluciones digitales					
13	Existe un adecuado sistema de asistencia informática para el cumplimiento de sus funciones					
14	Se desarrollan capacitaciones en temas de tecnología informática por parte del MP					
15	Recibe capacitación para el uso de aplicaciones nuevas para el trabajo remoto					
16	Existe un permanente mantenimiento de equipos informáticos y actualizaciones de software					
17	Cuenta con antivirus originales actualizados					
18	Existe un control de acceso a páginas con contenido inapropiado					

Muchas gracias

**Anexo 2. (Referido a la matriz de validación de instrumentos de recolección)**

**UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE  
ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS**

Uso de las tecnologías en la gestión administrativa del Ministerio Público – Huaraz, 2021

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**I. DATOS GENERALES**

- I.1 Apellidos y Nombres del Experto: *Romer Rodolfo Benites Arango*  
 I.2 Grado académico: *Maestro en Ciencias e Ingenierías con Mención en Auditoría y Seguridad Informática*  
 I.3 Áreas de experiencia profesional: *Sistemas*  
 I.4 Cargo e Institución donde labora: *Jefe Area Informática D.R.T. Huaraz*  
 I.5 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: *TESIS*  
 I.6 Autor del Instrumento: *Bachiller Dick Nicolás Javier Osorio*

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20 %	Regular 21-40 %	Bueno 41- 60 %	Muy bueno 61-80 %	Excelente 81-100 %
1. CLARIDAD	Esta formulada con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognitivas				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos - científicos de la Tecnología Educativa				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				X	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	

**II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

.....  
 .....

**III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

61-81%

Huaraz, 25 de NOV. de 2021

**UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE**

**ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS**

Uso de las tecnologías en la gestión administrativa del Ministerio Público – Huaraz, 2021

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

ITEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		X	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		X	

**Aportes y/o sugerencias:**

.....  
.....  
.....  
.....

  
Romer Rodolfo Benites Arango

Nombre y Firma  
Fecha: 25/11/2021

**UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE**  
**ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS**

Uso de las tecnologías en la gestión administrativa del Ministerio Público – Huaraz, 2021

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

**I. DATOS GENERALES**

Nombre: Romer Rodolfo Benites Arango  
Especialidad: Ingeniería Informática y SISTEMAS  
Fecha: 12-25 noviembre 2021

**II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:**

1. FORMA:

.....  
.....

2. CONTENIDO:

.....  
.....

3. ESTRUCTURA:

.....  
.....

**III. APORTES Y/O SUGERENCIAS:**

.....  
.....

Luego, de revisado el documento, procede a su aprobación.

SI

NO

  
Romer Rodolfo Benites Arango

Nombre y Firma  
Fecha: 25/NOV/2021

**UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE**  
**ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS**

Uso de las tecnologías en la gestión administrativa del Ministerio Público – Huaraz, 2021

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

- I.1 Apellidos y Nombres del Experto: De la Cruz Jo Frans Renzo  
 I.2 Grado académico: Maestro en Ciencias e Ingeniería con mención en Auditoría y Seguridad Informática.  
 I.3 Áreas de experiencia profesional: sistemas Seguridad Informática.  
 I.4 Cargo e Institución donde labora: Analista de sistemas UHL  
 I.5 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: TESIS  
 I.6 Autor del Instrumento: Bachiller Dick Nicolás Javier Osorio

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20 %	Regular 21-40 %	Bueno 41-60 %	Muy bueno 61-80 %	Excelente 81-100 %
1. CLARIDAD	Esta formulada con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognitivas					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos - científicos de la Tecnología Educativa					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				X	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	

**II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

.....  
 .....  
 .....

**III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

81-100%

Huaraz, 25 de Noviembre de 2021

**UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE**  
**ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS**

Uso de las tecnologías en la gestión administrativa del Ministerio Público – Huaraz, 2021

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

ITEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		X	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		X	

Aportes y/o sugerencias:

.....  
.....  
.....  
.....

  
Frans Benzo De la Cruz 30

Nombre y Firma  
Fecha: 21/NOV./2021

**UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE  
ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS**

Uso de las tecnologías en la gestión administrativa del Ministerio Público – Huaraz, 2021

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

**I. DATOS GENERALES**

Nombre: Francis Renzo De la Cruz Jo  
Especialidad: Ing. Informática y Sistemas  
Fecha: 12 - 25 noviembre 2021

**II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:**

1. FORMA:  
.....  
.....
2. CONTENIDO:  
.....  
.....
3. ESTRUCTURA:  
.....  
.....

**III. APORTES Y/O SUGERENCIAS:**

.....  
.....

Luego, de revisado el documento, procede a su aprobación.

SI

NO

Francis Renzo De la Cruz Jo  
Nombre y Firma  
Fecha: 25.11.2021

**Anexo 3. Base de Datos**

GESTIÓN ADMINISTRATIVA																
	Planificación				Organización				Ejecución					Control		
Nº	GA1	GA2	GA3	GA4	GA5	GA6	GA7	GA8	GA9	GA10	GA11	GA12	GA13	GA14	GA15	GA16
1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1
2	2	1	2	3	2	2	1	0	1	1	2	2	2	3	3	2
3	2	1	2	3	2	2	1	0	1	1	2	2	2	1	3	2
4	2	1	2	2	3	3	3	2	2	2	1	3	3	2	2	3
5	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	3	3	1
6	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	1	1	3	1	2	1
7	3	2	3	3	3	3	3	0	3	3	1	1	2	1	0	1
8	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
9	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
10	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
11	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
12	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
13	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	0	2	1	1	1	2
14	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
17	2	1	3	2	2	3	3	3	2	3	1	1	2	1	2	2
18	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
19	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
20	2	1	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3
21	3	2	3	2	1	1	2	3	3	2	1	2	2	3	2	3
22	2	2	2	3	3	3	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1
23	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	0	2	2	1	2	1
24	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	0	2	2	1	2	1
25	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	0	2	2	1	2	1
26	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	0	2	2	1	2	1
27	3	2	3	2	1	1	2	3	3	2	1	2	2	3	2	3
28	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	0	2	3	2	2	3
29	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	0	2	3	2	2	3
30	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	0	2	3	2	2	3
31	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	0	3	3	3	1	2
32	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	1	3	3	1	1	3
33	3	3	2	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3
34	3	3	2	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	1	2	2
35	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

38	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
39	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
40	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
41	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
42	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
43	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
44	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
45	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
46	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
47	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
48	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
49	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
50	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
55	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
56	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
57	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
58	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
61	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
62	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
63	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
64	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
65	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
66	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
69	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2

USO DE TECNOLOGÍAS																		
Nº	Equipamiento e infraestructura					Acceso y uso del internet				Uso de software y aplicaciones				Capacitación y seguridad informática				
	UT1	UT2	UT3	UT4	UT5	UT6	UT7	UT8	UT9	UT10	UT11	UT12	UT13	UT14	UT15	UT16	UT17	UT18
1	4	4	1	4	3	2	2	4	3	3	3	2	2	4	3	4	4	3
2	3	4	4	2	4	3	4	4	2	4	4	2	3	2	2	3	4	3
3	3	4	4	2	4	3	4	4	2	4	4	2	3	2	2	3	4	3
4	3	4	3	3	4	3	2	3	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4
5	3	4	2	3	4	2	3	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	3
6	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
7	3	4	3	2	4	2	3	3	4	4	3	2	4	2	0	1	4	4
8	1	1	3	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0
9	1	3	3	0	1	2	3	2	1	2	1	2	2	1	3	1	2	1
10	2	3	1	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	1	3	4	3
11	1	3	4	2	1	2	1	1	2	1	3	2	1	2	4	2	1	1
12	1	3	3	3	1	3	3	1	3	2	3	3	1	1	3	3	3	1
13	3	3	3	0	3	2	1	2	4	3	2	0	3	2	2	2	3	3
14	1	1	3	3	3	3	3	1	3	3	2	1	2	2	2	2	1	1
15	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	3	0	1	1	3	2	2	2
16	2	4	2	0	0	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2
17	2	3	2	4	2	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	3	3	3
18	2	3	3	3	1	3	1	2	2	2	2	2	4	4	1	3	3	3
19	4	2	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	1	4
20	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	0	4	3	3
21	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	4
22	3	3	4	4	4	3	4	2	4	4	3	0	3	2	2	2	4	4
23	3	4	2	2	4	4	4	4	4	3	3	2	4	2	2	3	4	4
24	3	4	2	2	4	4	4	4	4	3	3	2	4	2	2	3	4	4
25	3	4	2	2	4	4	4	4	4	3	3	2	4	2	2	3	4	4
26	3	4	2	2	4	4	4	4	4	3	3	2	4	2	2	3	4	4
27	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	4
28	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	4	4	4
29	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	4	4	4
30	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	4	4	4
31	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	0	4	4	4
32	4	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	1	4	4	4
33	4	4	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	0	4	4	3
34	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	0	4	4	4
35	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0	0
36	0	0	3	0	3	0	0	4	1	0	4	0	0	0	3	4	3	0
37	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	4	1	0	1	0	4	0	1
38	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	4	3	1	0
39	3	0	0	2	3	1	0	4	0	0	3	0	2	2	3	3	3	0
40	2	0	2	2	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	2	2	2	2
41	2	4	4	4	4	1	4	1	2	1	2	2	3	3	3	3	3	1
42	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	4	0

43	0	0	3	0	0	0	0	3	0	0	2	0	0	0	4	2	0	0
44	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2
45	3	0	4	0	2	0	2	4	0	1	4	3	0	0	3	4	3	0
46	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	2	2	0	0
47	0	4	3	3	3	1	3	3	1	2	3	4	0	1	2	4	3	0
48	2	2	4	1	2	0	0	0	1	2	3	1	0	1	2	3	1	1
49	0	2	3	0	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0
50	1	2	3	0	0	0	2	0	0	1	0	1	1	0	0	3	0	0
51	0	2	3	0	2	1	2	1	0	2	2	0	1	1	3	2	4	2
52	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	3	2	1	1
53	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
54	2	2	3	2	1	2	3	2	2	0	2	3	0	1	2	3	2	2
55	0	2	3	1	0	0	1	2	0	1	2	2	0	0	3	3	0	0
56	0	3	2	1	2	0	1	1	3	2	2	1	0	0	4	3	1	0
57	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	3	3	1	0
58	2	0	0	1	2	0	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
59	0	1	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	0
60	1	2	4	2	2	2	2	3	2	3	3	3	1	2	2	3	2	2
61	2	3	4	0	2	0	3	2	2	2	2	1	3	2	3	2	0	0
62	0	0	1	1	2	1	2	3	1	2	2	1	1	2	2	3	3	1
63	1	3	3	1	1	0	3	3	3	1	0	0	0	0	3	4	3	1
64	0	0	3	0	0	0	3	0	0	0	1	0	0	0	3	0	0	0
65	1	2	2	1	2	1	2	3	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1
66	0	2	3	0	0	0	2	3	0	0	2	2	1	1	2	3	1	1
67	4	4	0	2	4	0	4	4	4	4	4	0	2	2	4	0	4	0
68	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0
69	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

## Anexo 4. Análisis de Fiabilidad

### Instrumento de la variable 1: Gestión Administrativa

<b>Resumen del procesamiento de los casos</b>			
		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,929	16

El análisis de confiabilidad usando el Alpha de Cronbach para una muestra de 20 elementos cuyo instrumento contiene 16 ítems, arrojó un valor de 0,929; lo que indica que el instrumento tiene una confiabilidad del 92,9%.

### Instrumento de la variable 2: Uso de tecnologías

<b>Resumen del procesamiento de los casos</b>			
		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	18

El análisis de confiabilidad usando el Alpha de Cronbach para una muestra de 20 elementos cuyo instrumento contiene 18 ítems, arrojó un valor de 0,919; lo que indica que el instrumento tiene una confiabilidad del 91,9%.