



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING



**USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
KOSÑIPATA-CUSCO, 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. LAURA AYERVE PUCHO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

JULIACA - PERÚ

2024



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

**USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
KOSÑIPATA-CUSCO, 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. LAURA AYERVE PUCHO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

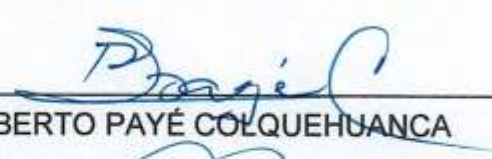
PRESIDENTE

:


Dr. DAVID JUAN GUTIERREZ MAYTA

PRIMER MIEMBRO

:


Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA

SEGUNDO MIEMBRO

:


Mgtr. PERCY GONZALO PUMA PUMA

ASESOR DE TESIS

:


Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

LINEA DE INVESTIGACIÓN

: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN N.º 0506-2024-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 23 de mayo de 2024

Vistos: El expediente N° 2024-CU-5793 para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**, por la modalidad de Sustentación de Tesis, el Dictamen de aprobación, emitido por el Jurado Evaluador del borrador de tesis y el jefe de la Oficina de Investigación, tesis intitulado: **USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE KOSÑIPATA-CUSCO, 2023** presentado por el(la) Bachiller: **LAURA AYERVE PUCHO**.

Que es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220, al Estatuto Universitario y al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias Administrativas, para la fijación de fecha y hora para la sustentación de tesis de manera presencial.

En uso de las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y, estando al informe de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.

SE RESUELVE:

PRIMERO.- Ratificar a los **JURADOS** para la Sustentación de Tesis para optar el Título Profesional de: **Licenciado(a) en Administración y Marketing**, del(la) bachiller: **LAURA AYERVE PUCHO**; habiéndose designado por sorteo a los siguientes docentes:

- * PRESIDENTE : Dr. DAVID J. GUTIERREZ MAYTA
- * 1er. MIEMBRO : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
- * 2do. MIEMBRO : Mg. PERCY G. PUMA PUMA
- * ASESOR DE TESIS : Dr. LEOPOLDO W. CONDORI CARI

SEGUNDO.- Fijar fecha de la Sustentación de Tesis para el día **miercoles 29 de mayo de 2024**, a horas **08:00 a.m. (presencial)** en el **Salón de Grados y Títulos** de la Facultad de Ciencias Administrativas Ciudad Universitaria - Juliaca.

TERCERO.- Realizado la sustentación, el jurado levantará el acta en el libro respectivo, donde indicará el resultado obtenido por el Bachiller sustentante.

La Dirección de la Escuela Profesional de **Administración y Marketing**, la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas, y los jurados, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.

DISTRIBUCIÓN:

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Benigno Callata Quispe
Dr. Benigno Callata Quispe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN N.º 1398-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 15 de diciembre de 2023

VISTOS: El Expediente N° 010351, presentado por el(la) egresado(a): **LAURA AYERVE PUCHO**, derivado por la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, en el cual solicita emisión de Resolución de revisión del Borrador de Tesis, habiéndose emitido la resolución de aprobación y autorización para la ejecución del proyecto de investigación, intitulado: **USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE KOSÑIPATA-CUSCO, 2023**.

CONSIDERANDO:

Que el(la) egresado(a) ha solicitado la revisión del Borrador de Tesis; **USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE KOSÑIPATA-CUSCO, 2023** con el propósito de optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**.

Que es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220, al Estatuto Universitario, al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias Administrativas, para la revisión del borrador de tesis.

En uso de las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y, estando al informe de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.

SE RESUELVE:

PRIMERO.- Disponer la Revisión del Borrador de Tesis, presentado por: LAURA AYERVE PUCHO, por el jurado que por sorteo está conformado por los siguientes docentes ordinarios:

- PRESIDENTE : Dr. DAVID J. GUTIERREZ MAYTA
- 1er. MIEMBRO : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
- 2do. MIEMBRO : Mg. PERCY G. PUMA PUMA
- ASESOR DE TESIS : Dr. LEOPOLDO W. CONDORI CARI

SEGUNDO.- El Jurado dentro del plazo de quince (15) días calendarios elevará su dictamen correspondiente a la Dirección de la Unidad de Investigación, indicando las observaciones efectuadas si hubiere, caso contrario se dará por aprobado de conformidad a la Ley N° 27444 y modificatoria Ley N° 29060 y se procederá a fijar la fecha y hora para la sustentación.

TERCERO.- La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas, la Dirección de Escuela Profesional de **Administración y Marketing**, Dirección de la Unidad de Investigación y el Jurado, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.

DISTRIBUCIÓN:
- Unid. Investigación FCA.
- Jurados (3)
- Asesor (1)
- Interesado (1)
- Archivo (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Benigno Callata Quispe
Dr. Benigno Callata Quispe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N.º 839-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 14 de setiembre de 2023

VISTOS: El oficio N° 064-2023-UI-FCA-UANCV-J del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, y copia del acta de Registro de Proyectos de Investigación de fecha 31 de agosto de 2023, presentado por: **LAURA AYERVE PUCHO**, para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Marketing.

CONSIDERANDO:

Que, el(la) Bachiller(a): **LAURA AYERVE PUCHO**, ha presentado el Proyecto de Investigación Titulado: USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE KOSÑIPATA-CUSCO, 2023, para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Marketing.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por la Directiva N° 004-2019-UANCV-VRAD-OI – Lineamientos para Asegurar la Calidad de Trabajos de Investigación con Fines de Obtener Grados Académicos y Títulos Profesionales.

Que, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas en coordinación con el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, ha visto por conveniente **aprobar sin observaciones**, el Proyecto de Investigación presentado por el (la) Bachiller(a): **LAURA AYERVE PUCHO** Titulado: USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE KOSÑIPATA-CUSCO, 2023, para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Marketing, correspondiente a la línea de investigación: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO).

Estando en la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, de acuerdo a la Directiva N° 004-2019-UANCV-VRAD-OI, y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria N° 30220, ley de Creación de la UANCV N° 23738, y modificatoria N° 24661, y el Estatuto Universitario promulgado por Resolución N° 0018-2020-UANCV-AU-R, al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas;

SE RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, presentado por el(la) Bachiller(a): **LAURA AYERVE PUCHO**, Titulado: USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE KOSÑIPATA-CUSCO, 2023, para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Marketing, conteniendo los siguientes datos:





RESOLUCIÓN N.º 839-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 14 de setiembre de 2023

OBJETIVO GENERAL:	
Determinar cuál es la relación que existe entre las tecnologías de la información y comunicación y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco, 2023.	
OBJETIVO ESPECÍFICO:	
1. Conocer cómo se relacionan las tecnologías de la información y comunicación y la planificación administrativa en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco.	
2. Analizar cómo se relacionan las tecnologías de la información y comunicación y la organización administrativa en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco.	
3. Determinar cómo se relacionan las tecnologías de la información y comunicación y la dirección administrativa en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco.	
4. Conocer cómo se relacionan las tecnologías de la información y comunicación y el control administrativo en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco.	
SEDE DE EJECUCIÓN:	Cusco
CRONOGRAMA:	FECHA INICIO: abril 2023 FECHA FIN: noviembre 2023
PRESUPUESTO:	S/5125.00
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	ORGANIZACION Y DIRECCION DE EMPRESAS (5311-UNESCO)

SEGUNDO: El Proyecto de Investigación deberá ejecutarse de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, con fines de obtención de Grados Académicos y Títulos Profesionales, y el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas.

TERCERO: RECONOCER como **ASESOR** del Proyecto de Investigación al docente Ordinario de la Facultad de Ciencias Administrativas: **Dr. LEOPOLDO W. CONDORI CARI.**

CUARTO: DISPONER que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, la Dirección de la Escuela Profesional de Administración y Marketing, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.

DISTRIBUCIÓN:

- Unidad de Investigación (1)
- Dirección EP.
- Asesor
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- BCQ/vnop.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Benigno Callata Quispe
Dr. Benigno Callata Quispe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE KOSÑIPATA-CUSCO, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

21 %

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

9%

PUBLICACIONES

14%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	6%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
3	repositorio.unas.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
7	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	documents.mx Fuente de Internet	<1%



LOS DATOS PROPORCIONADOS BAJO RESPONSABILIDAD DEL ESTUDIANTE


Metadatos complementarios - UANCV



USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE KOSÑIPATA-CUSCO, 2023	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	LAURA AYERVE PUCHO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	45613214
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0001-4783-3961
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02389341
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-2372-6720
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	DAVID JUAN GUTIÉRREZ MAYTA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02409816
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	PERCY GONZALO PUMA PUMA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02374215
Datos de investigación	
Línea de investigación	ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)



LOS DATOS PROPORCIONADOS BAJO RESPONSABILIDAD DEL ESTUDIANTE

Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Edificio: Municipalidad Distrital de Kosñipata</p> <p>País: Perú</p> <p>Departamento: Cusco</p> <p>Provincia: Paucartambo</p> <p>Distrito: Kosñipata</p> <p>Centro poblado: Pilcopata</p> <p>Coordenadas</p> <p>Latitud: 12°54'32.7"S</p> <p>Longitud: 71°23'43.2"W</p> <p>URL Maps</p> <p>https://tinyurl.com/26h4ky8x</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Abril 2023 – Mayo 2024
URL de disciplinas OCDE	<p>Ciencia política</p> <p>https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.01</p> <p>Administración pública</p> <p>https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02</p>



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

DIRECCIÓN
UNIDAD DE
INVESTIGACIÓN

Dr. Sr. S. L. Antonio Aguilar Pinto

DIRECTOR

UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo Laura Ayerbe Pucha, identificado con DNI Nro. 45613214 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
- Programa de Segunda Especialidad,
- Programa de Maestría o Doctorado

Administración y Marketing

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Kasapata-Cusco, 2023

Asesorado por: Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 12 de Junio del 2024



FIRMA ASESOR



FIRMA TESISTA



Huella



DEDICATORIA

A Dios, por darme fortaleza, sabiduría y perseverancia,
para lograr una de mis más anheladas metas.

A mi familia que me apoyo incondicionalmente durante
el transcurso de mi carrera universitaria.



AGRADECIMIENTO

Agradezco a la universidad UANCV por haberme permitido ser parte de ella, así también a los docentes que me brindaron sus conocimientos en el día a día durante la etapa universitaria.

Agradezco también a mi Asesor de Tesis. Dr. Leopoldo Condori Cari por brindarme la oportunidad de acudir a sus conocimientos y paciencia para guiarme durante todo el desarrollo de la tesis.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
RESÚMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xi

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Delimitación de la investigación.....	3
1.2.1. Delimitación espacial.....	4
1.2.2. Delimitación social.....	4
1.2.3. Delimitación temporal.....	4
1.3. Formulación del problema.....	4
1.3.1. Problema General.....	4
1.3.2. Problemas Específicos.....	4
1.4. Justificación del estudio.....	5
1.4.1. Justificación teórica.....	5
1.4.2. Justificación práctica.....	5
1.4.3. Justificación metodológica.....	6
1.4.4. Justificación social.....	6

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general.....	7
2.2. Objetivos específicos.....	7



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación8

3.2. Bases teóricas 14

3.3. Marco Conceptual54

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general57

4.2. Hipótesis específicas57

4.3. Variables58

4.4. Operacionalización de variables58

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación59

5.2. Método aplicado a la investigación59

5.3. Tipo de investigación59

5.4. Nivel de investigación60

5.5. Diseño de investigación60

5.6. Población y muestra60

5.6.1. Población.....60

5.6.2. Muestra60

5.7. Técnicas e instrumentos de recogido de información61

5.7.1. Técnica.....61

5.7.2. Instrumento.....61

5.8. Confiabilidad y Validez del instrumento62

5.8.1. Confiabilidad.....62

5.8.2. Validez.....62



5.9. Procedimiento de tratamiento de datos.....62
5.10. Contratación de hipótesis62

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados.....63
6.2. Discusión de resultados75
CONCLUSIONES78
RECOMENDACIONES80
REFERENCIAS.....82
ANEXOS90
ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....91
ANEXO 2. CUESTIONARIO.....93
ANEXO 3. VALIDEZ DEL INSTRUMENTO.....95



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	58
Tabla 2 Prueba de normalidad	64
Tabla 3 Escalas de interpretación del coeficiente de correlación	64
Tabla 4 Correlación general	65
Tabla 5 Correlación entre las TICs y la planificación.....	66
Tabla 6 Correlación entre las TICs y la organización	66
Tabla 7 Correlación entre las TICs y la dirección	67
Tabla 8 Correlación entre las TICs y el control.....	68
Tabla 9 Contrastación de hipótesis general	69
Tabla 10 Contrastación de hipótesis específica 1	70
Tabla 11 Contrastación de hipótesis específica 2	72
Tabla 12 Contrastación de hipótesis específica 3	73
Tabla 13 Contrastación de hipótesis específica 4	74



RESÚMEN

El trabajo de investigación titulado Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación, y la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital De Kosñipata, 2023; tiene como objetivo de estudio determinar cómo se da la relación entre las tecnologías de la información y comunicación, y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Kosñipata, del departamento de Cusco. Se resalta la importancia de esta investigación puesto que el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la gestión administrativa ha beneficiado significativamente a los municipios, al agilizar los procesos, mejorar la comunicación y potenciar la capacidad de toma de decisiones. Adoptando la tecnología e invirtiendo en iniciativas de capacitación, los municipios pueden seguir innovando y prestando mejores servicios a sus ciudadanos, al tiempo que promueven un desarrollo urbano sostenible. Para recopilar la información necesaria se ha adaptado un cuestionario aplicado en una investigación previa, dicho instrumento consta de 25 ítems organizados según los indicadores y dimensiones de cada variable de estudio; esos ítems fueron calificados bajo una escala Likert de 5 niveles; y luego todas las respuestas fueron procesadas por un software estadístico que coadyuvo al desarrollo de resultados y conclusiones. Resaltando que, la investigación concluye que las variables de estudio se relacionan de manera positiva y moderada, es decir que mientras más se utilice las Tecnologías de Información y Comunicación, la municipalidad distrital de Kosñipata – Cusco tendrá mejor gestión administrativa.

Palabras Clave: Tecnologías de la Información y Comunicación, Gestión Administrativa, Internet, Equipamiento



ABSTRACT

The research work entitled Use of Information and Communication Technologies and Administrative Management in the District Municipality of Kosñipata, 2023, aims to determine the relationship between information and communication technologies and administrative management in the district municipality of Kosñipata, in the department of Cusco. The importance of this research is highlighted because the use of information and communication technologies in administrative management has significantly benefited municipalities by streamlining processes, improving communication and enhancing decision-making capacity. By adopting technology and investing in capacity building initiatives, municipalities can continue to innovate and provide better services to their citizens, while promoting sustainable urban development. To collect the necessary information, a questionnaire applied in a previous research has been adapted, this instrument consists of 25 items organised according to the indicators and dimensions of each variable of study; these items were qualified under a Likert scale of 5 levels; and then all the answers were processed by a statistical software that contributed to the development of results and conclusions. The research concludes that the study variables are positively and moderately related, i.e. the more Information and Communication Technologies are used, the better the administrative management of the district municipality of Kosñipata - Cusco will be.

Keywords: Information and Communication Technologies, Administrative Management, Internet, Equipment.



INTRODUCCIÓN

Esta investigación presenta un análisis a profundidad de las TICs y la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Kosñipata Cusco, con el objetivo de conocer la relación entre ambas variables; puesto que se ha notado que la administración municipal de Kosñipata tiene ciertas deficiencias en la gestión por falta del adecuado uso de las TIC, es decir, ciertos procesos de la gestión no están actualizados a las nuevas tendencias tecnológicas. Así pues, después de un arduo análisis de los datos recopilados se ha denotado que todas las dimensiones de la gestión administrativa se relacionan significativamente con el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación de la Municipalidad de Kosñipata durante el año 2023, afirmando así que, se aceptó las hipótesis investigativas.

El desarrollo de esta investigación se presenta en los siguientes capítulos: El capítulo I destacó la realidad problemática, la formulación del problema en base a las interrogantes (general y específicas), la delimitación del estudio y la justificación de este. El capítulo II presentó los objetivos generales y los objetivos específicos formulados en la investigación. El capítulo III presentó los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y el marco conceptual del trabajo de investigación. En el capítulo IV se presentó las hipótesis generales y específicas, la operacionalización y análisis de las variables. En el capítulo V se describió la metodología de la investigación, incluyendo el tipo, nivel, y diseño de la investigación, las técnicas de recolección de datos, la población y muestra. El capítulo VI abordó los resultados y discusión de estos. Posteriormente se presentó las conclusiones y recomendaciones. Finalmente, se consideran las referencias y anexos.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La integración de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la gestión administrativa ha revolucionado el funcionamiento de los municipios, mejorando la eficacia, la transparencia y la participación ciudadana. Las TIC pueden transformar varios aspectos de la administración municipal, como la prestación de servicios, la comunicación y los procesos de toma de decisiones.

Las TIC han logrado tener un impacto significativo en diferentes áreas de la administración municipal como por ejemplo: La gobernanza electrónica pues gracias a las TIC se puede implementar plataformas de servicio en línea de fácil acceso que agilicen los procesos administrativos, asimismo las TIC facilitan una mejor comunicación y colaboración entre los departamentos municipales y entre la administración y el público, por medio del correo electrónico, las redes sociales y videoconferencias; en la gestión y análisis de datos, las TIC han hecho posible almacenar, analizar y visualizar estos datos de forma más eficiente, lo que permite tomar decisiones informadas y asignar mejor los recursos.



Actualmente estamos en un entorno demasiado cambiante donde las TIC han tomado gran parte del control de las organizaciones, sean públicas o privadas, pues la implementación de las TIC conlleva a obtener mayores ingresos, mejor gestión y consecuentemente mejor atención para los usuarios o clientes; sin embargo, este impacto positivo se ve opacado cuando el personal es reacio a los cambios dados por la modernización (Chaparro, 2022).

En el contexto internacional, algunos estudios realizados en Latinoamérica denotaron que muchas instituciones no hacían uso adecuado de las TIC a pesar que contaban con instrumentos físicos necesarios, por ello se resaltó que en muchas ocasiones el aprovechamiento de las TIC depende en gran medida de la predisposición que tienen las personas que forman parte del equipo de trabajo para generar cambios (Quiroga, Torrent, y Murcia, 2017). Por ello, los organismos públicos realizan denodados esfuerzos en la implementación de las TIC para mejorar los mecanismos de buen gobierno en bien de la sociedad usuaria, no obstante, se ven altamente limitados por la falta de presupuesto destinado a la implementación de las herramientas de TIC pues ello no solo conlleva a los instrumentos físicos, sino también, a la capacitación para que los usen de manera adecuada (Miñope, 2020).

A nivel nacional, en el Perú se tiene la Política Nacional de Modernización de Gestión Pública (PNMGP) que fue creada para que los funcionarios públicos puedan brindar una atención adecuada que logre la satisfacción de la ciudadanía mediante el conocimiento claro de las necesidades generales que presentan los ciudadanos usuarios; dentro de los pilares de dicha política se encuentra el gobierno electrónico que tiene como objetivo principal priorizar la gestión administrativa mediante la aplicación eficiente de las TIC (PNMGP, 2019).



Sin embargo, se ha resaltado gran insatisfacción en los usuarios de las entidades públicas, especialmente en los municipios, pues los trabajadores son reacios a las nuevas tecnologías y las municipalidades no cuentan con el presupuesto suficiente para generar planes de implementación que incluyan capacitaciones respecto a lo que se proyectó implementar para mejorar el servicio a la ciudadanía (Gonzales, Carbajal y Gonzales, 2020).

En cuanto a la Municipalidad Distrital de Kosñipata, se ha observado que los trabajadores administrativos y los funcionarios públicos aún no le dan la importancia adecuada a la aplicación de las TIC ya que no reconocen su gran impacto en la gestión administrativa en las diferentes actividades como la transparencia de la información, reducción de la corrupción, reducción de tiempos y costos de trámites; claramente se ha notado la gran dificultad de generar cambios de mejora en las instituciones donde se ha arraigado las prácticas burocráticas y la resistencia al cambio.

Por todo lo expuesto, se denota la gran importancia de realizar este estudio que busca analizar la relación entre el uso de las TIC y la gestión administrativa; pues en congruencia con los principios de gestión pública, la gestión administrativa podría tener grandes mejoras con la implementación de las TIC pues esta se convierte en una herramienta valorable para diversas situaciones dentro de los procesos de gestión en las instituciones públicas, principalmente en las municipalidades.

1.2. Delimitación de la investigación



1.2.1. Delimitación espacial

El presente trabajo investigativo se ha desarrollado en el distrito de Kosñipata perteneciente al departamento de Cusco.

1.2.2. Delimitación social

El presente trabajo de investigación toma como ámbito de estudio social a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Kosñipata.

1.2.3. Delimitación temporal

El presente trabajo investigativo se ha desarrollado durante el periodo del 2023.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General

PG ¿Cuál es la relación que existe entre las tecnologías de la información y comunicación y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco, 2023?

1.3.2. Problemas Específicos

PE1 ¿Cómo se relacionan las tecnologías de la información y comunicación y la planificación administrativa en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco?

PE2 ¿Cuál es la relación que existe entre las tecnologías de la información y comunicación y la organización administrativa en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco?

PE3 ¿Cómo se relacionan las tecnologías de la información y comunicación y la dirección administrativa en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco?



PE4 ¿Cuál es la relación que existe entre las tecnologías de la información y comunicación y el control administrativo en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco?

1.4. Justificación del estudio

1.4.1. Justificación teórica

La presente investigación tiene naturaleza teórica pues para su elaboración se ha revisado diversas teorías y definiciones básicas de las variables en investigación, asimismo se buscó aquellos conceptos que analicen la relación entre el uso de las TIC y la gestión administrativa en base datos reales. La información recolectada de forma teórica y empíricos son un gran aporte a la literatura y al estado de arte pues se genera nuevos conocimientos y bases teóricas, así pues, esta investigación se convertirá en una herramienta para las municipalidades y futuras investigaciones relacionadas.

1.4.2. Justificación práctica

La presente investigación denota y analiza las deficiencias de la Municipalidad Distrital de Kosñipata respecto a la relación entre las TIC y la gestión administrativa, en sentido práctico la investigación se justifica por el gran aporte de análisis de la institución para que los gerentes puedan crear e implementar medidas correctivas y que la Municipalidad Distrital de Kosñipata asuma la gran importancia de implementar estrategias de las TIC para generar mejores resultados y lograr los objetivos planteados. Asimismo, la investigación es un gran instrumento práctico para la aplicación en la institución objeto de estudio y en otras entidades públicas que presenten la misma temática del problema.



1.4.3. Justificación metodológica

La investigación ha adecuado un instrumento de recolección de datos que pasó por prueba de confiabilidad y por juicio de expertos para su validación, por ello se justifica metodológicamente ya que otras investigaciones podrían tomar esta investigación como antecedente y recuperar su instrumento para su debida aplicación.

1.4.4. Justificación social

La investigación se justifica de manera social pues los resultados que se obtuvieron con esta investigación ayudarán a que los encargados de gerencia de las municipalidades identifiquen ciertas deficiencias y tengan una mejora en la gestión administrativa con el uso de las TIC, generando así mayor beneficio y satisfacción para la sociedad, principalmente a los usuarios directos.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

OG. Determinar cuál es la relación que existe entre las tecnologías de la información y comunicación y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco, 2023

2.2. Objetivos específicos

OE1. Conocer cómo se relacionan las tecnologías de la información y comunicación y la planificación administrativa en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco.

OE2. Analizar cómo se relacionan las tecnologías de la información y comunicación y la organización administrativa en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco.

OE3. Describir cómo se relacionan las tecnologías de la información y comunicación y la dirección administrativa en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco.

OE4. Conocer cómo se relacionan las tecnologías de la información y comunicación y el control administrativo en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

Chuc et al. (2022) investigación cuyo nombre es “La influencia de las TIC en la gestión administrativa - México”, comentan que las TICs han moldeado paulatinamente la manera de administración de los recursos en las diversas organizaciones. Esta investigación tiene como propósito determinar el impacto que tiene el uso de estas herramientas que son fundamentales para la misma organización son necesarias para su mejora continua; así como la gestión administrativa en una empresa de Consultoría ubicada en el sureste de México; considerando la visión de los empleados administrativos de dicha organización. La investigación utilizó un enfoque cuantitativo básico para examinar las correlaciones a nivel descriptivo, utilizando un diseño transversal no experimental. Una parte de la muestra se administró a 15 participantes esenciales que desempeñaron un papel crucial en la investigación. La encuesta utilizó dos instrumentos con escala Likert como método de recolección de datos. El impacto de las TIC en la gestión administrativa de la organización es moderado debido a las limitaciones actuales en el flujo de información con los usuarios.



En el siguiente trabajo investigativo realizado por Villavicencio, (2018) tiene por nombre el siguiente trabajo investigativo "Uso de las TICS herramientas fundamentales en su incidencia en la gestión administrativa 2017". Señala que la investigación descubrió una deficiencia en los recursos tecnológicos, que es una de las principales razones del bajo desempeño en la Gestión Administrativa de la Unidad Educativa Nicolás Díaz Infante. Debido a la falta de dominio de la tecnología, las actividades dentro de la institución educativa se ven impactadas. En respuesta a esta problemática, se está desarrollando una propuesta de taller de capacitación sobre el uso de las TIC en la Gestión Administrativa para atender esta necesidad. Proporcione un texto específico para ser parafraseado. Para mejorar la experiencia general del usuario, es necesario realizar mejoras en el servicio al cliente. Las TIC pueden verse como el soporte y la base fundamental de la gestión administrativa moderna. Es crucial brindar a los empleados administrativos la comprensión necesaria para navegar este entorno de manera efectiva. Es importante comprender la generación, almacenamiento, transformación, transmisión y accesibilidad de la información en diversas formas según la demanda de los usuarios. Las TIC son importantes para agilizar la gestión administrativa, especialmente mediante el uso de Internet y métodos adecuados. Esto implica una cantidad considerable de trabajo por parte de todo el personal e importantes responsabilidades para el equipo administrativo de la institución educativa en términos de planificación y coordinación. Si bien el rol es gratificante, conlleva muchas obligaciones, incluida la tarea de elegir materiales adecuados para una enseñanza eficaz, ya que a menudo hay escasez de recursos adecuados para este método de enseñanza específico. En la actualidad, es ampliamente reconocido que una gestión administrativa efectiva es crucial para la implementación de la



tecnología informática en la Unidad Educativa Nicolás Díaz Infante, especialmente en áreas que impactan a toda la comunidad interna y externa.

Carrión (2016). En su trabajo investigativo, sugiere que el propósito de este estudio es brindar una comprensión teórica de cómo el uso de las TIC y el gobierno electrónico pueden potenciar el funcionamiento de las instituciones gubernamentales y mejorar la gestión pública en el GAD Municipal de Loja. Con ello se pretende beneficiar a la ciudadanía agilizando los procesos de apoyo institucional y creando canales para una mayor transparencia y participación ciudadana. El estudio se basa en textos, documentos legales y otras fuentes para demostrar el valor de las TIC y el Gobierno Electrónico en el gobierno municipal local, allanando el camino para una mayor integración y cooperación entre las organizaciones políticas del estado ecuatoriano. Esto, a su vez, tiene como objetivo facilitar una colaboración más eficiente entre el gobierno, el Estado y la sociedad en todas las operaciones realizadas por las entidades gubernamentales.

La siguiente investigación realizada Flores (2019), tiene como título "Uso de las TIC y la gestión administrativa, RED 11 Chorrillos. UGEL 07, 2019". En donde su objetivo es conocer la correlación entre las variables Gestión Administrativa y Uso de las TIC. Con la siguiente información se recolectaron datos sobre las variables en un diseño correlacional no experimental para este estudio: La herramienta utilizada fue un cuestionario que fue examinado por expertos en la materia. La técnica de encuesta fue la aplicación de las TIC y la Gestión Administrativa. Utilizando ocho instituciones educativas como muestra, la población estuvo compuesta por 151 maestros y directores de 30 instituciones de instrucción en los niveles primario, secundario e introductorio. Esto representa un número finito de educadores. Los resultados sugieren que existe una correlación entre el uso de



la tecnología y la gestión administrativa, mostrando las dimensiones de uso de las TIC y gestión administrativa una correlación positiva moderada y baja.

Trabajo investigativo realizado por Chang, (2011), cuyo tema es "Análisis y propuesta de gestión pedagógica y administrativa de las TICs, cuyo objetivo fue presentar un modelo de proyecto de gestión pedagógica y administrativa que incorpora las TIC para crear ambientes propicios para la construcción de conocimientos en la escuela Champagnat", Examinamos el proceso de gestión, el contexto administrativo en el que se han integrado y gestionado las TIC, el diseño, que se basó en la investigación y el análisis de resultados, y concluimos con una recomendación de gestión. Se evaluaron varias dimensiones, elementos y facetas del proceso de gestión. De manera similar, se eligieron una serie de ideas que se midieron por separado, junto con preguntas particulares para proporcionar una descripción más precisa de los procesos y brindar alguna oportunidad para predicciones, aunque sean básicas. Creemos que estas hipótesis sirven de base para una posterior investigación correlativa que permita la relación entre variables.

En la siguiente investigación realizada por Alván y Ramos (2020) tiene una tesis titulada "En 2019, el impacto de la gestión de tecnologías de la información en las operaciones administrativas de JOAO Motopartes SRL en Iquitos fue significativo", que con la hipótesis de que la gestión de las tecnologías de la información tiene un gran impacto en la gestión administrativa de la Empresa JOAO Motopartes de Iquitos en el año 2019, se pretende determinar cómo la gestión de las tecnologías de la información incide en esta gestión administrativa. La investigación correlacional a cierto nivel, el diseño no experimental, la sección transversal correlacional y la metodología de investigación cuantitativa son características de este tipo de estudio. Una técnica que fue validada por tres



especialistas fue la aplicación del instrumento encuesta y cuestionario. A partir de un análisis estadístico no paramétrico mediante la prueba de Chi cuadrado aplicada a datos clasificados, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Los hallazgos indican que la gestión de las tecnologías de la información tiene un impacto en la gestión administrativa. Dicho de otra manera, la gestión de la tecnología de investigación tiene un gran impacto en la gestión administrativa de JOAO Motopartes SRL, Iquitos en 2019.

Esta investigación elaborada por Ticona (2019), cuyo nombre es " Uso de las TICs y su relación con el desempeño laboral Puno, 2018 – 2019", explica el objetivo del estudio, que es conocer cómo se desempeña en el trabajo el personal administrativo de las instituciones nacionales de la Región Puno en el uso de las TICs durante los años 2018 y 2019. Debido a que los datos fueron recolectados todos de una sola vez y se reveló el contexto en el que se encontraron, el estudio fue de naturaleza cuantitativa, transversal y de tipo correlacional. Se aplicó el método deductivo, que implica sacar conclusiones amplias a partir de otras más específicas. Esta investigación implicó seleccionar a 285 funcionarios administrativos de las universidades nacionales de la región Puno mediante un método de muestreo probabilístico estratificado. Se encontró que el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación es esencial para mejorar el desempeño laboral, lo que indica una correlación entre ambos. Asimismo, existe una relación ligeramente ventajosa entre el uso de la tecnología digital y la realización de tareas. Además, el equipo administrativo se adapta constantemente a las nuevas tecnologías digitales, lo que resulta en mejoras continuas en la ejecución de tareas. En última instancia, existe una fuerte conexión entre la comunicación exitosa, el trabajo en equipo y el desempeño futuro.



Pampa (2020) comenta en su trabajo investigativo "Impacto del uso de las TICs para mejorar el aprendizaje significativo en los Estudiantes Puno, 2018", en donde el principal objetivo es determinar cómo las TIC, pueden potenciar el aprendizaje significativo de los estudiantes de educación primaria del distrito rural de Pusi, provincia de Huancané, región Puno 2018. Las TIC también pueden ayudar en el proceso de cambiar y ampliar el aprendizaje de los estudiantes de primaria en la zona rural de Pusi. Este estudio utilizó el método de encuesta (cuestionario) y fue aplicado y longitudinal con un diseño preexperimental y de nivel experimental. Se utilizó un cuestionario titulado "Uso de las TIC – Aprendizaje Significativo" para evaluar a la población, la cual estuvo conformada por estudiantes de primaria de zonas rurales. La muestra para el estudio fue no probabilística e incluyó a todos los estudiantes de la Comunidad Ccorpa, que forma parte del distrito de Pusi. Debido a su significancia estadística y alta correlación positiva de Spearman, se validó la hipótesis principal: que el uso de las TIC potencia el Aprendizaje Significativo de los niños del IEP N°72304 del sector rural de Pusi. Finalmente, se determinó que el uso de las TIC mejora en gran medida el aprendizaje de los niños de escuelas primarias rurales.

Tipo (2020), en su investigación denominada "Nivel de conocimiento sobre las TICs en los estudiantes de la UNA Puno 2018", comenta que el propósito del estudio es determinar el nivel de conocimientos en tecnologías de la información y las comunicaciones entre los estudiantes matriculados en el Programa de Educación Inicial Profesional de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno 2018. Según la UNESCO, se ha observado que los docentes de diversas instituciones educativas Carecen de la formación necesaria para gestionar eficazmente nuevos programas o tecnologías, que podrían tener un impacto positivo tanto en la



educación básica como en la superior. El diseño de investigación descriptiva, no experimental, tiene como objetivo determinar el dominio de las TIC en estudiantes de educación inicial del programa profesional. La encuesta es el método empleado, mientras que el cuestionario es la herramienta. Cabe señalar que los resultados de la investigación indican que el nivel de conocimiento de las TIC de los alumnos se encuentra dentro de un rango típico. En resumen, los datos indican que, con un cierto grado de confianza, el porcentaje de alumnos que carecen de una comprensión adecuada de las TIC es inferior al 50%.

3.2. Bases teóricas

Uso de las TIC

Se trata de las TIC, que permiten la recuperación de información a través de las telecomunicaciones. Estas tecnologías comparten similitudes con las tecnologías de la información, pero se centran principalmente en tecnologías de comunicación como Internet, redes inalámbricas, teléfonos móviles y otros métodos tecnológicos de comunicación. Esto muestra que existen mayores oportunidades para incorporar las TIC en los programas de formación docente, lo que resulta en una mejor calidad de la enseñanza. Según la UNESCO, las TIC son un campo interdisciplinario que fusiona principios científicos, tecnológicos y de ingeniería con estrategias de gestión para supervisar el uso de la información y sus usos prácticos, así como su impacto en asuntos sociales, económicos y culturales. La enseñanza es el componente fundamental del sistema educativo en nuestra sociedad. Los profesores pueden asumir un papel que favorezca el aprendizaje de los estudiantes en el vertiginoso mundo de la tecnología. En respuesta a la influencia de las nuevas tecnologías tanto en el trabajo como en las actividades diarias, las instituciones



educativas y los educadores están trabajando para renovar sus programas educativos para preparar mejor a los estudiantes para el futuro. (Ratheeswari, 2018).

En los últimos años, investigadores han experimentado un proceso de convergencia. Este proceso ha servido para rediseñar las concepciones tradicionales de varios aspectos de la educación en muchos ámbitos del mundo académico, entre ellos, la docencia universitaria. El reto es responder a las realidades sociales contemporáneas proporcionando una formación de calidad, con el apoyo de las TICs puede llegar a ser esencial. En el proceso de convergencia, los países europeos han mostrado su deseo de aunar esfuerzos para establecer un marco común, no sólo homogeneizando estructuras sino extendiendo el cambio a sus planteamientos, Presentar un nuevo enfoque de la enseñanza universitaria que tenga en cuenta las demandas de la sociedad moderna y el panorama educativo en evolución, utilizando las TIC como herramienta clave de apoyo. (Gámiz, 2017).

Uso de la TIC en la educación

- **Aprendizaje electrónico:** Con el uso de las TIC, se pueden entregar recursos e información educativos a los estudiantes de forma remota a través de plataformas en línea, sistemas de gestión del aprendizaje (LMS) y aulas virtuales. Esto brinda a los estudiantes acceso a conferencias, videos, pruebas y tareas (Gnambs, 2021).
- **Recursos digitales:** Los profesores pueden acceder a una amplia gama de materiales digitales a través de las TIC, como simulaciones interactivas, juegos instructivos, presentaciones multimedia y libros electrónicos, para mejorar la participación de los estudiantes y la eficacia de la enseñanza (Gnambs, 2021).



- **Herramientas colaborativas:** Los recursos TIC, incluidos proyectos grupales, revisiones por pares y experiencias de aprendizaje interactivo, son posibles al facilitar la comunicación y la cooperación entre estudiantes y maestros mediante el uso de videoconferencias, foros de discusión y plataformas colaborativas de edición de documentos (Gnambs, 2021).
- **Aprendizaje personalizado:** Las TIC son utilizadas por software y plataformas educativas que son adaptables para analizar las preferencias de aprendizaje de los estudiantes, monitorear su progreso y ofrecer experiencias de aprendizaje individualizadas basadas en sus requisitos, intereses y estilos de aprendizaje (Gnambs, 2021).
- **Aprendizaje remoto:** En situaciones de emergencia como la pandemia de COVID-19, las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) se han vuelto más cruciales para permitir que el aprendizaje a distancia continúe la educación a pesar de las barreras físicas (Gnambs, 2021).

Definición operativa de los términos de las TICs

Son considerados cuatro términos de vital importancia para las TIC, estos son; Aprendizaje, que es un programa de aprendizaje que hace uso de una red de información, como Internet, que es total o parcialmente, para la interacción y facilitación del aprendizaje basado en la web, considerado también un subconjunto que se refiere al aprendizaje que utiliza un navegador de internet. Otro término de la TIC es la mezcla de aprendizaje se refiere a los modelos de aprendizaje que combina la práctica presencial en el aula con interacciones vía web, dando a entender que el aprendizaje es el aula y en cualquier parte del mundo. Continuando con la terminología de las TIC está el Constructivismo que es un paradigma del



aprendizaje que asume que el aprendizaje es un proceso en el que las personas adquieren nuevos conocimientos a partir de experiencias denominado también empirismo, los educadores también lo denominan pedagogía emergente en contraste con la visión al conductismo del aprendizaje y por último está el aprendizaje centrado en el alumno donde los conocimientos, actitudes y creencias tiene un proceso de aprendizaje impulsado en paradigmas denominado constructismo que significa el compromiso del alumno en aprendizaje con las tareas utilizando el ordenador y conexión de internet (Ratheeswari, 2018).

Equipamiento e Infraestructura de las TIC

Los pequeños operadores se benefician en base a la infraestructura de las TIC para facilitar un acceso directo y barato a los clientes existentes y potenciales. Las TIC permiten múltiples canales de distribución, especialmente para dirigirse a nichos de mercado que antes eran casi imposibles de identificar, alcanzar o servir, sin embargo, para que las empresas logren los beneficios deseados, deben contar con una infraestructura complementaria y para eso hay que redefinir todas las ventajas de las TIC para la utilización en las organizaciones, entonces hay que desarrollar una infraestructura que sea eficiente y eficaz. El nivel actual de infraestructura de TIC en Perú es bajo y más para un continente en el que muchos países son pobres, estas mejoras constituyen un reto formidable (Adeola y Evans, 2020).

El equipamiento de las TIC en los profesores mentores pueden apoyar el proceso de preparación de los estudiantes y poseen grandes expectativas de aprender los conocimientos más recientes basados en la tecnología educativa más moderna, más aún importante e interesante es conocer las tecnologías de la



información y las TICS, la metodología del profesor mentor es un equipamiento bueno porque se ayuda con el internet (Simonics, 2017).

En pocas palabras son los recursos que posee las TIC en donde la eficiencia de las escuelas puede definirse y medirse como la relación entre los resultados obtenidos y los insumos utilizados son los recursos humanos y técnicos. La tecnología promete aumentar la eficiencia del funcionamiento de los centros de enseñanza, aunque los datos empíricos al respecto siguen siendo escasos. Sabemos la disponibilidad e inmediatas sobre el uso de las TIC que están asociadas eficientemente a recursos tecnológicos donde su fin es la enseñanza, empleando métodos basados en un análisis envolvente de datos, en donde los resultados destacan, indicando que la disponibilidad de TIC es positiva y posee una correlación eficaz (Agasisti, 2023).

Sin embargo, el uso de la tecnología en la educación es muy eficaz y uno de los objetivos clave de la tecnología es el promover una educación de alta calidad de manera rentable, proporcionando materiales didácticos adecuados y una experiencia educativa que mejore la experiencia educativa a un coste menor. Hablando en términos económicos, un uso más intensivo y mejor de la tecnología encierra la promesa de mejorar la eficiencia de las escuelas, es decir, su capacidad para maximizar los resultados educativos para un nivel determinado de recursos invertidos en sus actividades (Agasisti, 2023).

La infraestructura y el hardware de las (TIC) comprenden redes, instalaciones, software y hardware que permiten procesar, almacenar, enviar e intercambiar datos e información electrónicamente. Las TIC son esenciales para los negocios, la educación, la atención médica, el gobierno y las



telecomunicaciones. Facilita la comunicación, la colaboración, la automatización de tareas y la transformación digital. La infraestructura y los equipos de TIC son esenciales para facilitar la transformación digital, la automatización, la cooperación, la gestión de datos y la comunicación en una variedad de campos e industrias. El desarrollo y la adopción continuos de las tecnologías TIC tienen efectos significativos en las empresas, las comunidades y las personas en su conjunto. En la era digital, estas tecnologías fomentan la innovación, la expansión económica y el avance social (Andrae, 2023).

Infraestructura en las TIC tales como son los Hardware:

- **Computadoras:** El procesamiento y el acceso a la información digital se ven facilitados principalmente por equipos de TIC, que incluyen estaciones de trabajo, servidores, computadoras portátiles, PC y dispositivos móviles como tabletas y teléfonos inteligentes (Andrae, 2023).
- **Dispositivos de red:** Para facilitar la configuración y el mantenimiento de redes informáticas para la conectividad y el intercambio de datos, los equipos de red comprenden concentradores, conmutadores, enrutadores, módems, puntos de acceso y tarjetas de interfaz de red (NIC) (Andrae, 2023).
- **Dispositivos de almacenamiento:** Las redes de área de almacenamiento (SAN), los dispositivos de almacenamiento conectado a la red (NAS), las unidades de estado sólido (SSD) y las unidades de disco duro (HDD) son ejemplos de hardware de almacenamiento que brindan capacidad de almacenamiento para la preservación y recuperación de datos (Andrae, 2023).
- **Periféricos:** Los periféricos TIC son dispositivos adicionales que mejoran el funcionamiento de los sistemas informáticos. Ejemplos de estos dispositivos son



dispositivos auxiliares como cámaras y micrófonos, así como dispositivos de entrada como teclados, mouse, escáneres y dispositivos de salida como pantallas, impresoras y parlantes (Andrae, 2023).

Infraestructura en las TIC tales como son las redes:

- **Redes cableadas:** Los cables físicos (cobre, fibra óptica, etc.) y los equipos de red (conmutadores, enrutadores, etc.) utilizados para proporcionar conexiones por cable para la transferencia de datos dentro de LAN, WAN y MAN conforman la infraestructura de red cableada (Andrae, 2023).
- **Conexiones inalámbricas:** Para facilitar la comunicación inalámbrica y la conectividad a través de radiofrecuencias, la infraestructura de la red inalámbrica se compone de puntos de acceso inalámbrico (WAP), antenas y enrutadores inalámbricos. Esta infraestructura admite telefonía celular, Bluetooth, Wi-Fi y otras tecnologías inalámbricas (Andrae, 2023).
- **Centros de datos:** La infraestructura de un centro de datos incluye edificios, sistemas de refrigeración, dispositivos de red, servidores, sistemas de almacenamiento y hardware y software de TIC que alojan y soportan servicios de TI, almacenamiento de datos y potencia de procesamiento (Andrae, 2023).

Acceso y uso del internet en las TIC

Existen acuerdos mundiales en que las TIC son un factor clave en el desarrollo socioeconómico de una sociedad. Las TIC brindan oportunidades digitales a muchos países en donde su uso pueden permitir el desarrollo mediante el acceso a nuevos mercados con una mayor competitividad, brindando el acceso a conocimientos, competencias que se aplicarían para hacer frente a las condiciones locales y los retos individuales. Incluso se considera a la velocidad de



conexión para garantiza un correcto suministro de información, reduciendo los tiempos de búsqueda y transacción. El futuro de los servicios, aplicaciones y contenidos de Internet no podría desarrollarse completamente sin la existencia de redes que proporcionen una adecuada capacidad y velocidad a gran parte de la población. En este contexto, en el que los efectos de red importan, los obstáculos a la adopción se suavizan con el desarrollo de estándares compatibles que fomenten su adopción. El acceso a Internet crea una plataforma para poner en práctica aplicaciones relevantes y pertinentes de las TIC para el correcto desarrollo, pero para aumentar las oportunidades digitales en las poblaciones rurales, no es suficiente, por eso es necesario que incluya el desarrollo humano, la participación comunitaria y la innovación social (Alderete, 2017).

Las medidas que fomentan la cooperación entre las autoridades y las comunidades locales, el uso de las TIC y la creciente concienciación y participación social en la gestión del desarrollo son los componentes de una ciudad inteligente moderna y los componentes básicos de una sociedad. Existen cambios positivos en el acceso a las TIC y su contribución a la reducción de la brecha digital, ya que existen mayores niveles de concienciación social en relación con la participación, promoviendo el crecimiento de las ciudades inteligentes. Los cambios que se brindan en las TIC son muy buenos, incluso es considerada como herramienta de investigación moderna basada en los Sistemas de Información Geográfica permitiendo la participación a los ciudadanos utilizando las TIC. Con el acceso a Internet los ciudadanos participan en el proceso de toma de decisiones de su localidad. El acceso a las TIC es considerado como un elemento en donde las sociedades modernas y las ciudades inteligentes crecen de manera rápida,



umentando la comunicación con los ciudadanos y promoviendo la participación social en el proceso de cambio y en la toma de decisiones (Szarek y Senetra, 2020).

Internet en las TIC

La infraestructura de las TICs depende en gran medida de Internet, una red mundial de redes informáticas interconectadas. La comunicación, la cooperación, el comercio y el acceso a una amplia gama de recursos y servicios en línea son posibles gracias a su capacidad para facilitar el intercambio global de datos, información y material digital. Internet forma la base de las TIC y proporciona comunicación mundial, trabajo en equipo, acceso a la información, negocios, entretenimiento, computación en la nube y cambio social. Es un pilar de la vida digital contemporánea y un catalizador para la innovación, el crecimiento económico y el avance social debido a su ubicuidad, interconexión y posibilidad transformadora (Vermesan y Friess, 2022).

- **Red de arquitectura:** El conjunto de protocolos de Internet (TCP/IP), una arquitectura de red descentralizada que facilita la comunicación entre varios dispositivos y redes utilizando protocolos estandarizados, es la base de Internet. Millones de dispositivos, incluidos ordenadores, servidores, enrutadores, conmutadores y dispositivos móviles, están conectados a Internet mediante conexiones por cable e inalámbricas (Vermesan y Friess, 2022).
- **Conectividad:** Con una conexión a Internet, los usuarios pueden acceder a recursos y servicios en línea en casi cualquier parte del mundo gracias a la interconexión mundial de Internet. Las conexiones de banda ancha, DSL, cable, fibra óptica e inalámbricas son solo algunas de las tecnologías que los



- proveedores de servicios de Internet (ISP) utilizan para conectar a Internet a clientes domésticos, comerciales e institucionales (Vermesan y Friess, 2022).
- **Comunicación y colaboración:** La comunicación y cooperación asincrónica y en tiempo real entre individuos, equipos y organizaciones de todo el mundo es posible a través de Internet mediante el uso de diversas herramientas de comunicación como voz sobre IP (VoIP), videoconferencia, mensajería instantánea y correo electrónico. Las plataformas de redes sociales, como Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter y Twitter, utilizan Internet para vincular personas, compartir contenido y promover la participación comunitaria (Vermesan y Friess, 2022).
 - **Recuperación de información:** Google, Bing, Yahoo y otros motores de búsqueda indexan y recuperan páginas web, documentos, multimedia y otros recursos en respuesta a las solicitudes de los usuarios, lo que convierte a Internet en un enorme almacén de información. Se puede acceder a una multitud de conocimientos y recursos educativos a través de enciclopedias en línea (como Wikipedia), bibliotecas digitales y bases de datos académicas, que facilitan la investigación, el aprendizaje y la distribución de información (Vermesan y Friess, 2022).
 - **Comercio electrónico:** Gracias a los sitios de comercio electrónico como Amazon, eBay, Alibaba y Shopify, que facilitan las compras y ventas en línea de bienes y servicios, así como las transacciones digitales y los pagos electrónicos, Internet ha cambiado por completo el comercio minorista y el comercio minorista. Los escaparates digitales, las pasarelas de pago y los mercados en línea facilitan el comercio para compradores y vendedores, brindando a los consumidores y



- empresas en todo el mundo accesibilidad, conveniencia y opciones (Vermesan y Friess, 2022).
- **Entretenimiento y medios:** Una audiencia mundial puede acceder a material de medios digitales, incluidas películas, series de televisión, música, podcasts y transmisiones en vivo, bajo demanda a través de servicios de transmisión como Netflix, YouTube, Spotify y Hulu. Los juegos multijugador, la creación de contenido y la interacción social son posibles gracias a las experiencias de realidad virtual (VR), los sistemas de distribución digital como Steam y Epic Games Store, y las plataformas de juegos en línea (Vermesan y Friess, 2022).
 - **Computación en la nube:** La computación en la nube está respaldada por Internet, que permite la distribución bajo demanda de aplicaciones de software, almacenamiento y recursos informáticos a través de la red sin necesidad de hardware o infraestructura local. Las empresas, los desarrolladores y los consumidores pueden obtener soluciones de TI escalables, flexibles y asequibles mediante el uso de Internet mediante los modelos de infraestructura como servicio (IaaS), plataforma como servicio (PaaS) y software como servicio (SaaS) (Vermesan y Friess, 2022).
 - **Ciberseguridad y Privacidad:** Se requieren fuertes medidas de ciberseguridad, incluidos firewalls, cifrado, autenticación multifactor (MFA) y protocolos de seguridad, para proteger a los usuarios y los datos de los riesgos de ciberseguridad asociados con Internet, que incluyen malware, ataques de phishing, filtraciones de datos y acceso no autorizado. El monitoreo en línea, la recopilación de datos y el espionaje han generado preocupaciones sobre la privacidad. Como resultado, se han desarrollado tecnologías, leyes (como la CCPA y el RGPD) y mejores prácticas que mejoran la privacidad para defender



- la privacidad del usuario y la protección de datos en línea (Vermesan y Friess, 2022).
- **Impacto global y brecha digital:** La desigualdad y la brecha digitales son desafíos que Internet plantea y al mismo tiempo tienen un impacto significativo en la sociedad, los negocios y la cultura. Internet promueve la innovación, el progreso económico y el empoderamiento social. Para garantizar que todas las comunidades tengan un acceso justo a las ventajas de Internet y las TIC, se deben realizar esfuerzos para ampliar el acceso a Internet, la asequibilidad, la alfabetización digital y la inclusión, especialmente en áreas desfavorecidas y naciones en desarrollo (Vermesan y Friess, 2022).
 - **Tecnologías emergentes:** Entre las tecnologías de vanguardia que influyen en la dirección de las TIC e Internet se encuentran la computación de punta, la cadena de bloques, la inteligencia artificial (IA), la Internet de las cosas (IoT) y la tecnología inalámbrica 5G. Estas tecnologías abren nuevas posibilidades de innovación y transformación digital, así como nuevas aplicaciones y servicios (Vermesan y Friess, 2022).

Uso de software y aplicaciones de las TIC

Las tecnologías de la información y la comunicación, engloban una amplia variedad de activos tangibles e intangibles que permiten a las organizaciones compartir, almacenar y procesar información. Los beneficios de las TIC y los canales pueden afectar a la productividad numerosos estudios, como tecnología de uso general. Las TIC pueden mejorar el rendimiento de las empresas en todos los sectores al facilitar la innovación de nuevos productos, servicios y procesos de producción que permiten reducir costes y mejorar la productividad. Desde el punto



de vista empírico existe una amplia literatura que documenta el impacto de las TIC en la productividad de los países desarrollados. Sin embargo, nuestra comprensión sobre las TIC en la productividad de las empresas de los países en desarrollo sigue siendo relativamente limitada. Además, no está claro si las mismas conclusiones de las economías avanzadas pueden extraerse también para las economías en desarrollo. El impacto de las TIC en la productividad de las empresas ha sido ha sido objeto con un amplio contexto, incluso el uso de las aplicaciones tecnológicas y los softwares permitieron ver a la informática en todas partes. Los primeros estudios sobre la relación empírica entre las TIC y la productividad han utilizado principalmente agregados de software (Taştan y Gönel, 2020).

En el uso de software y aplicaciones de las TIC, se incluye una amplia gama de herramientas y plataformas que emplean tecnología para respaldar la automatización, la gestión de datos, la comunicación, la colaboración y la transformación digital en numerosos sectores e industrias. En la era digital actual, el software y las aplicaciones de TIC mejoran la innovación, la eficiencia, la productividad y la competitividad. La comunicación, la cooperación, la productividad, la creatividad y la transformación digital son posibles gracias al software y las aplicaciones de TIC, que son esenciales en diversos campos. En el mundo interconectado y digitalizado de hoy, su amplia aceptación y evolución continua promueven la eficiencia, la competitividad y la generación de valor (Minamatov y Nasirdinova, 2022).



Herramientas de productividad

- **Suites de oficina:** Las aplicaciones TIC para producir, editar y compartir documentos, hojas de cálculo, presentaciones y correos electrónicos, incluidas Microsoft Office, Google Workspace y Apple iWork, ofrecen herramientas de productividad que facilitan la comunicación empresarial y el trabajo en equipo eficaces (Minamatov y Nasirdinova, 2022).
- **Gestión de proyectos:** Las aplicaciones para gestión de proyectos como Asana, Trello y Jira ayudan a los miembros del equipo a colaborar y planificar proyectos, asignar tareas, cronogramas y realizar un seguimiento del progreso, lo que aumenta la productividad y la responsabilidad (Minamatov y Nasirdinova, 2022).
- **Gestión del tiempo:** Al ayudar a las personas y las empresas a administrar el tiempo, priorizar proyectos y realizar un seguimiento de la productividad, las aplicaciones de programación y seguimiento del tiempo como Toggl, RescueTime y Google Calendar mejoran el equilibrio entre la vida laboral y personal y la gestión del tiempo (Minamatov y Nasirdinova, 2022).

Aplicaciones comerciales y empresariales

- **Planificación de recursos empresariales:** Los sistemas que combinan finanzas, recursos humanos, gestión de la cadena de suministro y gestión de relaciones con los clientes en una única plataforma, lo que permite la automatización de procesos, la visibilidad de los datos y la información empresarial, son SAP, Oracle y Microsoft Dynamics (Minamatov y Nasirdinova, 2022).



- **Gestión de relaciones con el cliente:** Las empresas pueden aumentar la participación y la lealtad de los clientes gestionando las interacciones con los clientes, rastreando oportunidades de ventas, automatizando campañas de marketing y analizando los datos de los clientes con el uso de herramientas como Salesforce, HubSpot y Zoho CRM (Minamatov y Nasirdinova, 2022).
- **Inteligencia de negocio:** Las organizaciones pueden utilizar sistemas de análisis e inteligencias de negocios como Tableau, Power BI y Google Data Studio para analizar y visualizar datos de muchas fuentes, obtener información y tomar decisiones basadas en datos que mejorarán las operaciones, detectarán patrones y estimularán la expansión de la empresa (Minamatov y Nasirdinova, 2022).

Herramientas educativas y de aprendizaje electrónico

- **Sistemas de gestión del aprendizaje:** Las plataformas de sistemas de gestión de aprendizaje, como Moodle, Canvas y Blackboard, ofrecen aulas virtuales donde los estudiantes pueden acceder a materiales educativos, pruebas y herramientas colaborativas. Estas plataformas también admiten el aprendizaje combinado, las clases invertidas y el aprendizaje remoto (Minamatov y Nasirdinova, 2022).
- **Creación de contenidos de aprendizaje electrónico:** Los profesores y formadores pueden desarrollar contenido interactivo de aprendizaje electrónico, simulaciones y presentaciones multimedia para cursos y programas de formación en línea con herramientas de creación de aprendizaje electrónico como Adobe Captivate, Camtasia y Articulate Storyline (Minamatov y Nasirdinova, 2022).



- **Entornos virtuales de aprendizaje:** Los estudiantes pueden explorar mundos virtuales, realizar experimentos e interactuar con contenido digital en tres dimensiones (tres dimensiones) gracias a aplicaciones, simulaciones y laboratorios virtuales de realidad virtual (VR) y realidad aumentada (AR) (Minamatov y Nasirdinova, 2022).

Comercio electrónico y venta minorista en línea:

- **Plataformas de comercio electrónico:** Los escaparates en línea, la gestión de catálogos de productos, el procesamiento de pedidos y la aceptación segura de pagos son posibles gracias al software de comercio electrónico como Shopify, WooCommerce y Magento, que ayuda a las empresas a gestionar pedidos, procesar pagos y aceptar pagos en línea (Minamatov y Nasirdinova, 2022).
- **Herramientas de marketing digital:** Las plataformas de marketing digital como Google Ads, Facebook Ads y Mailchimp ofrecen publicidad en línea, marketing por correo electrónico, marketing en redes sociales y soluciones de análisis que ayudan a las empresas a llegar a su público objetivo, aumentar el tráfico del sitio web y aumentar las conversiones de ventas (Minamatov y Nasirdinova, 2022).

Capacitación y seguridad informática de las TIC

La informática del siglo XXI se caracteriza por el avance en el uso de medios electrónicos en la accesibilidad, recuperación y difusión de la información. La era de la información es una característica clave del siglo XXI. La nueva tecnología de la información está enfocada a ser utilizado para todas las personas que se encuentren capacitadas y más sobre las TIC, que son herramientas fundamentales para este siglo en el que nos encontramos, nos brinda una información inmensa que se obtiene información para todo lo que se desea. Las características, los



requisitos clave de la automatización y la informatización de los servicios informáticos en desarrollo se puede unir como también se discuten los inconvenientes problemas de formación. Al obtener la capacidad y seguridad para saber sobre las TIC, podrá acceder a una gran variedad de información, siempre esta sea conllevada buenos usos para tener las políticas de formación y desarrollo, especialmente el software de gestión, para que puedan hacer frente a las tendencias cambiantes de la sociedad del siglo XXI (Ajie, 2019).

Para garantizar que los recursos de las (TIC) se utilicen de forma eficaz y segura en las empresas y los entornos digitales, la seguridad informática y la formación en TIC son esenciales. La promoción del uso seguro y responsable de la tecnología depende en gran medida de la formación en TIC y la seguridad informática. Además de fomentar el uso responsable de la tecnología, esto también protege los datos y los activos digitales de riesgos y amenazas de seguridad al brindar a los miembros del personal y a los usuarios finales los conocimientos y habilidades necesarios (Tagarev et al., 2021).

Formación TIC

- **Fundamentos de las TIC:** La capacitación en TIC cubre hardware, software, redes, sistemas operativos y técnicas de resolución de problemas básicos. Los programas cubren seguridad informática, uso de Internet, conceptos de redes, componentes de hardware y aplicaciones de software (Tagarev et al., 2021).
- **Herramientas y aplicaciones:** Se enseñan software y herramientas particulares, incluidas plataformas de gestión de proyectos (Asana, Trello), suites de productividad (Microsoft Office, Google Workspace), herramientas de comunicación (Slack, Microsoft Teams) y software de diseño gráfico (Adobe



Creative Suite). La formación impartida por los cursos en software especializado utilizado en ingeniería, medicina, diseño y otras profesiones se puede personalizar para satisfacer las necesidades de la industria y el sector (Tagarev et al., 2021).

- **Desarrollo de habilidades digitales:** Las habilidades digitales, incluida la gestión de la información, los conocimientos informáticos, la resolución de problemas tecnológicos y la creatividad digital, se desarrollan a través de la formación. Podría involucrar habilidades como la gestión del tiempo en entornos digitales, la comunicación digital y la adaptación tecnológica (Tagarev et al., 2021).
- **E-Learning y Educación a Distancia:** Para permitir la enseñanza y el aprendizaje a distancia, la formación incluye el uso de recursos de educación a distancia y sistemas de aprendizaje en línea. Son posibles cursos interactivos de aprendizaje electrónico con contenido multimedia, pruebas en línea y seguimiento del progreso de los estudiantes (Tagarev et al., 2021).
- **Aprendizaje continuo:** La capacitación en TIC debe ser continua y lo suficientemente flexible para adaptarse a nuevas herramientas, tendencias y tecnologías emergentes, dada la velocidad a la que se está desarrollando la tecnología. Para mantener sus habilidades actualizadas, los profesionales y miembros del personal deben participar en programas de certificación y desarrollo profesional y mantenerse actualizados sobre los desarrollos en el panorama tecnológico (Tagarev et al., 2021).



Gestión Administrativa

En la actual sociedad de la información, no sólo se refleja en la construcción de la tecnología, la economía y otros campos de la información, sino también en la construcción de la información educativa especialmente en el proceso de gestión administrativa de colegios y universidades. La tecnología informática desempeña un papel cada vez más importante, por lo tanto, en el contexto de esta nueva era, los colegios y universidades deben utilizar la tecnología informática para mejorar la gestión administrativa. La adaptación de métodos y modelos de gestión para promover la transformación de la gestión administrativa permite transformar la gestión cualitativa a cuantitativa con el fin de potenciar el carácter científico de la gestión administrativa. Con el rápido desarrollo de la tecnología informática, se han creado nuevos métodos de trabajo para la gestión administrativa. Incluso se han creado nuevos métodos de trabajo para la gestión administrativa desempeñando un papel importante en la mejora de la gestión administrativa en las empresas u organizaciones (Li, 2021).

Los investigadores destacaron los enfoques del desarrollo de la teoría de la administración desarrollando una opinión científica desde el punto de vista de la gestión administrativa, los métodos cuantitativos, el comportamiento humano y la ciencia de la gestión, introduciendo en el desarrollo de la gestión administrativa la teoría de la burocracia ideal. La teoría de la gestión científica se ha convertido en el desarrollo del concepto de eficiencia de la empresa, donde se establece una lista de funciones que son: Aspectos no resueltos del problema y la parte principal (Balan, 2017).



Los procedimientos, lineamientos y prácticas necesarios para planificar, realizar y monitorear eficientemente las tareas administrativas dentro de una empresa están incluidos en la gestión administrativa. Planificar, organizar, coordinar y controlar una variedad de responsabilidades administrativas es necesario para garantizar que la organización funcione sin problemas. Para monitorear las tareas administrativas, promover los objetivos organizacionales y fomentar la productividad, la efectividad y el cumplimiento dentro de una organización, la administración administrativa es esencial. Los gerentes administrativos tienen un impacto positivo en el desempeño general y el éxito de la empresa al organizar, planificar, dirigir y controlar de manera eficiente las tareas administrativas (Rosenbloom et al., 2022).

Responsabilidades de los administradores administrativos

Gestión de recursos humanos: Dotación de personal y reclutamiento: Para asegurarse de que la empresa cuente con el personal necesario para satisfacer sus demandas administrativas, los gerentes administrativos participan en la contratación, capacitación y selección del personal administrativo. Capacitación y desarrollo: Para mejorar las habilidades, conocimientos y competencias de los empleados administrativos, estos se encargan de iniciativas de capacitación y desarrollo. Los gerentes administrativos son responsables de gestionar los asuntos de relaciones con los empleados, resolver disputas y fomentar una atmósfera de trabajo productiva y cooperativa (Rosenbloom et al., 2022).

Gestión de las instalaciones: Los gerentes administrativos crean espacios de trabajo para maximizar la productividad y la usabilidad. Lo hacen organizando la colocación de muebles, el diseño y la distribución del espacio de oficina.



Mantenimiento de instalaciones: Para garantizar que los trabajadores tengan un lugar de trabajo seguro y cómodo, supervisan las tareas de mantenimiento de las instalaciones como reparaciones, restauraciones e inspecciones de seguridad (Rosenbloom et al., 2022).

Servicios de apoyo administrativo: Administración de oficina: el procesamiento de correo, el mantenimiento de registros, la gestión de suministros y la programación de instalaciones son solo algunas de las tareas administrativas diarias que supervisan los gerentes administrativos. Gestión de tecnología: Supervisan la administración de la infraestructura y los sistemas tecnológicos, como teléfonos, computadoras, software y material de oficina (Rosenbloom et al., 2022).

Desarrollo de políticas y procedimientos: Los gerentes administrativos son responsables de crear, evaluar y revisar políticas, procedimientos y pautas administrativas para garantizar el cumplimiento de los mandatos legales y regulatorios, así como de los objetivos corporativos. Informan a los empleados sobre las políticas y procesos, vigilan el cumplimiento y se ocupan de cualquier caso de incumplimiento (Rosenbloom et al., 2022).

Planificación Estratégica y Toma de Decisiones: Involucran a los gerentes administrativos, quienes aportan sus conocimientos y perspectivas administrativas para defender los objetivos y proyectos de la organización. Examinan métricas y datos administrativos, detectan tendencias y ofrecen sugerencias para la asignación de recursos y mejoras de procesos (Rosenbloom et al., 2022).



La gestión administrativa puede garantizar la reforma organizacional de las empresas

La gestión administrativa se efectúa primordialmente a través de sus funciones de servicio, sus principales labores como la labor de gestión administrativa abarca todos los aspectos del funcionamiento interno de las organizaciones, todo está estrechamente relacionado con el trabajo de gestión administrativa, e incluso implica el trabajo general de desarrollo de la organización. Por lo tanto, si la gestión administrativa de las empresas no se hace bien, inevitablemente tendrá un cierto impacto en el desarrollo general de las empresas. Es necesario dar todo el protagonismo a las funciones de la administración y abordar eficazmente todo tipo de problemas, a fin de promover el progreso fluido de la reforma organizacional (Li, 2021).

Reforma organizacional de las empresas

La reforma organizacional, a veces denominada transformación o reestructuración organizacional, son los principales ajustes realizados a los sistemas, procedimientos, cultura o estructura de una empresa como reacción a circunstancias internas o externas. Estos cambios se realizan en un esfuerzo por impulsar la competitividad, adaptarse a las condiciones cambiantes del mercado, mejorar el desempeño organizacional o eliminar ineficiencias. El cambio organizacional es un proceso amplio e complejo que debe planificarse, ejecutarse e involucrarse cuidadosamente con las partes interesadas. En un entorno empresarial dinámico y cambiante, las empresas pueden generar un crecimiento sostenible, mejorar la competitividad y adaptarse al cambio implementando cambios de manera metódica y estratégica (Powell, 2019).



Tipos de reforma organizacional

- **Reformas estructurales:** Las modificaciones a los límites departamentales, las líneas jerárquicas, la jerarquía organizacional o la estructura divisional son ejemplos de modificaciones estructurales. Algunos ejemplos son las estructuras matriciales, la descentralización, la centralización, el aplanamiento de jerarquías y la formación de equipos multifuncionales (Powell, 2019).
- **Reingeniería de procesos:** Para mejorar la productividad, optimizar los flujos de trabajo y deshacerse de tareas que no agregan valor, la reingeniería de procesos comprende la reestructuración y mejora de los procesos comerciales. Para aumentar la satisfacción del cliente y el rendimiento de los procesos, con frecuencia implica implementar enfoques lean, automatización y nuevas tecnologías (Powell, 2019).
- **Transformación Cultural:** Para promover la creatividad, el trabajo en equipo, la responsabilidad y la adaptabilidad, las reformas culturales se concentran en alterar las creencias, costumbres y comportamientos de la empresa. Para fomentar un cambio en la cultura, las iniciativas podrían incluir capacitación del personal, desarrollo del liderazgo, técnicas de comunicación y sistemas de recompensa (Powell, 2019).
- **Reorientación Estratégica:** Las reformas estratégicas implican reorganizar las metas, los objetivos, la misión y la visión de la organización para adaptarse a las expectativas cambiantes de las partes interesadas, las condiciones del mercado y las demandas competitivas. Para aprovechar nuevas oportunidades o reducir peligros, podría implicar especialización, diversificación, expansión del mercado o posicionamiento en nichos (Powell, 2019).



- **Gestión de Personas y Talento:** La optimización de las capacidades laborales, las habilidades y el desarrollo del talento para lograr los objetivos corporativos es el principal énfasis de las reformas en la gestión de personas. La reorganización de roles, la contratación de nuevo personal, la gestión del desempeño, la planificación de la sucesión y los programas de compromiso de los empleados podrían ser parte de esto (Powell, 2019).
- **Gobernanza y Gestión de Riesgos:** El objetivo de las reformas de gobierno corporativo es mejorar la rendición de cuentas, la transparencia y la conducta moral fortaleciendo los procedimientos, estructuras y controles de gobierno corporativo. El objetivo de las reformas de la gestión de riesgos es salvaguardar la sostenibilidad, la reputación y los activos a largo plazo de una organización reconociendo, evaluando y minimizando los riesgos (Powell, 2019).

Estrategia de aplicación de la informática a la gestión administrativa

En el sistema informático de gestión de la información, el procesamiento de transacciones de oficina es el más básico, que incluye el tratamiento de textos, el almacenamiento de texto, el ajuste del tamaño de la fuente, la introducción de texto, el ajuste del diseño y otras.

Funciones. Esto proporciona un servicio conveniente para el procesamiento de la información de gestión administrativa. Entonces es necesario aplicar activamente la tecnología informática en el proceso de llevar a cabo el trabajo administrativo. Aplicando el sistema de procesamiento de transacciones para completar la clasificación de diversos datos, el establecimiento y procesamiento de archivos, el procesamiento de documentos, etc. (Li, 2021).



La informática en la gestión administrativa

Conocida como "gestión administrativa computacional", la aplicación de la informática a la gestión administrativa incorpora el uso de tecnologías informáticas y programas de software para mejorar la toma de decisiones, acelerar los procedimientos administrativos y aumentar la eficiencia organizacional general. La automatización, la toma de decisiones basada en datos, la agilidad y el trabajo en equipo son posibles gracias a la integración de la informática en la gestión administrativa, que sustituye a los procedimientos manuales. Las organizaciones en la era digital moderna pueden mejorar la eficacia administrativa, asignar recursos de manera más eficiente, estimular la innovación y expandirse mediante el uso de tecnologías informáticas y programas de software.

Automatización de Tareas Administrativas: Al automatizar procesos administrativos repetitivos como la entrada, validación y procesamiento de datos, la informática ayuda a mejorar la eficiencia y precisión de los datos y, al mismo tiempo, reduce las tasas de error manual. Al facilitar la creación, el almacenamiento, la recuperación y el intercambio electrónico de documentos y archivos, los sistemas de gestión de documentos, reducen la necesidad de sistemas de archivo basados en registros en papel y mejoran la organización y accesibilidad de los documentos. La clasificación, el filtrado y la priorización del correo electrónico se automatizan mediante un software de gestión de correo electrónico, lo que facilita una comunicación eficaz por correo electrónico y reduce la sobrecarga de información del personal administrativo. Al automatizar la programación de reuniones, citas y eventos, el calendario y las herramientas de programación permiten al personal administrativo gestionar calendarios, coordinar horarios y emitir recordatorios de manera efectiva. La utilización de herramientas de gestión de tareas y sistemas de



automatización del flujo de trabajo puede mejorar la productividad y la responsabilidad al optimizar la asignación, el seguimiento y la cooperación de las tareas entre el personal administrativo.

Análisis de datos e informes: Los administradores administrativos pueden utilizar la tecnología informática para analizar conjuntos de datos masivos y encontrar tendencias, patrones y conocimientos relevantes que puedan utilizarse para informar la toma de decisiones y agilizar las operaciones. Para resumir los indicadores clave de rendimiento (KPI), medir el progreso de los objetivos en tiempo real y vigilar las métricas organizacionales, el software de informes crea informes, paneles y visualizaciones personalizables. Al utilizar datos pasados para predecir patrones futuros, prever resultados e identificar posibles oportunidades o peligros, los algoritmos de análisis predictivo facilitan la toma de decisiones proactiva y la planificación estratégica.

Sistemas de Soporte a la Decisión: Los administradores administrativos pueden tomar mejores decisiones, asignar recursos de manera más eficiente y detectar áreas de desarrollo con el uso de herramientas analíticas, visualización de datos y paneles interactivos que ofrecen los sistemas de soporte de decisiones y el software de inteligencia empresarial. La planificación de escenarios y el modelado predictivo son posibles gracias a la informática para evaluar resultados probables, simular varios escenarios comerciales y analizar los efectos de diferentes acciones en el desempeño organizacional y los procesos administrativos.

Gestión de recursos humanos: Los procedimientos de recursos humanos se simplifican, la precisión de los datos y el cumplimiento aumentan, y los procedimientos de recursos humanos como el procesamiento de nóminas, la



administración de beneficios, la evaluación del desempeño y la gestión de datos de los empleados se automatizan mediante el software. Las soluciones de gestión de personas ayudan a las empresas a atraer, desarrollar y retener a las mejores personas al optimizar los procesos de contratación, incorporación, capacitación y gestión del desempeño.

Planificación

El objetivo de este estudio es evaluar si mejorar la gestión administrativa a través de la planificación financiera estratégica, con foco en la internacionalización y diversas acciones organizativas, es relevante para mejorar el sector administrativo y alcanzar altos estándares de calidad. Se utilizan enfoques alternativos, como el análisis historiográfico, para crear la base para la planificación estratégica destinada a mejorar el desempeño organizacional, especialmente en la búsqueda de altos estándares de calidad a través de la expansión internacional. Para abordar eficazmente el tema de la planificación, es importante señalar las deficiencias de los planes estratégicos de desarrollo que dificultan el uso óptimo de los recursos. Es claro que existe la necesidad de implementar una planificación estratégica utilizando métodos financieros y académicos, con énfasis en la internacionalización como forma de mediar e implementar diversas actividades organizacionales. Esto ayudará a potenciar la gestión administrativa y alcanzar altos estándares de calidad. (Chiquito, 2022).

En la actualidad, las organizaciones se enfrentan a retos inmutables, como el aumento de la competencia, los cambios en los deseos y necesidades de los compradores, la globalización económica, los cambios socioculturales y económicos y los nuevos procesos de marketing. Estos riesgos deben llevar a las



organizaciones a desarrollar planes estratégicos para hacer frente a estos cambios y poder actuar de forma previsible ante los factores internos y externos que puedan afectar a las operaciones empresariales. La incidencia de la planificación estratégica en la gestión administrativa de las empresas nace a partir de conocer la situación actual en materia de planificación estratégica, identificar los elementos esenciales de la gestión administrativa y relacionar la planificación estratégica como herramienta de mejora (Mora et al., 2022).

Tipos de planificación

Planificación estratégica: Determinar los objetivos y tácticas a largo plazo de una organización para cumplir su misión y visión se conoce como planificación estratégica. Sus principales objetivos son ubicar a la empresa en su entorno externo, detectar oportunidades y riesgos, y asignar recursos para fortalecer sus áreas de fortaleza y abordar sus deficiencias. El análisis del entorno externo, como las tendencias del mercado, la rivalidad y los cambios legislativos, se conoce como análisis ambiental. Analizar las fortalezas, debilidades, activos y competencias internas de una organización. La creación de prioridades y objetivos a largo plazo basados en el análisis estratégico se conoce como establecimiento de metas. La creación de planes para lograr los objetivos establecidos, incluida la diversificación de productos, la expansión del mercado o la diferenciación competitiva se conoce como formulación de estrategias. El proceso de implementar planes de acción, plazos y asignaciones de recursos para llevar a cabo las estrategias que se han seleccionado. Seguimiento y evaluación: estar al tanto de los avances, comparar los resultados con los objetivos generales y realizar los ajustes necesarios (Mahmud et al., 2020).



Planificación táctica: La planificación táctica convierte las estrategias generales de la planificación estratégica en proyectos y actividades específicos que deben ser llevados a cabo por diferentes departamentos o áreas funcionales de la empresa. Se centra en objetivos de corto a mediano plazo y tareas operativas destinadas a ayudar al plan estratégico general de la organización. Establecimiento de metas: especificar metas alcanzables, cuantificables y explícitas que estén alineadas con los objetivos estratégicos. La asignación de recursos para apoyar iniciativas tácticas incluye la asignación de fondos, personal y equipo. La creación de planes, procesos y cronogramas exhaustivos para llevar a cabo operaciones tácticas se conoce como planificación de acciones. Coordinación: Asegurar que varios equipos o departamentos que trabajan en estrategias tácticas colaboren y se coordinen entre sí. Monitorear y controlar implica estar al tanto de los avances, detectar desviaciones de los planes y actuar de manera adecuada para alinear los objetivos (Mahmud et al., 2020).

Planificación operativa: Las tareas y procedimientos diarios necesarios para lograr metas y objetivos a corto plazo dentro de áreas funcionales particulares de la empresa son el foco principal de la planificación operativa. Implica una meticulosa planificación y coordinación de recursos para garantizar la realización efectiva de los trabajos y actividades habituales. Identificar las tareas, acciones y procedimientos precisos necesarios para lograr los objetivos operativos se conoce como identificación de tareas. La asignación de recursos es el proceso de organizar y asignar personas, suministros, maquinaria y tiempo para respaldar las tareas operativas. La creación de plazos, cronogramas y procedimientos para llevar a cabo tareas y actividades operativas se conoce como programación. Los SOP significan procedimientos operativos estándar. Crear estándares y procedimientos (SOP)



para garantizar la uniformidad, excelencia y productividad en los procedimientos operativos. Comentarios y seguimiento: para maximizar la eficacia y la eficiencia operativas, recopile opiniones, vigile el rendimiento y realice las modificaciones necesarias (Mahmud et al., 2020).

Planificación de contingencias: La planificación de contingencias implica prepararse para catástrofes, emergencias o interrupciones imprevistas que pueden afectar los objetivos u operaciones de una organización. Busca reducir los efectos de las interrupciones y acelerar la recuperación identificando posibles riesgos, creando planes de reacción y estableciendo procedimientos. La evaluación de riesgos es el proceso de localizar posibles peligros, debilidades y amenazas que puedan comprometer las operaciones o la continuidad de la empresa. El análisis de varios escenarios para detectar posibles efectos en los objetivos y operaciones de la organización se conoce como análisis de escenarios. Planificar una respuesta implica crear planes, pautas y prácticas de respaldo para reducir los riesgos y hacer frente a circunstancias imprevistas. Capacitación y simulacros: Para evaluar la eficacia de los planes de respaldo y garantizar la preparación, los trabajadores deben recibir capacitación y participar en simulacros o simulacros (Mahmud et al., 2020).

Planificación Financiera: La previsión, la elaboración de presupuestos y la gestión de recursos son parte de la planificación financiera, cuyo objetivo es respaldar los objetivos corporativos y garantizar la sostenibilidad financiera. Para lograr los resultados deseados, implica controlar el flujo de caja, asignar fondos y maximizar el desempeño financiero. La elaboración de presupuestos es el proceso de creación de planes financieros, como presupuestos operativos, de capital y de efectivo, para asignar recursos de manera eficiente. La previsión es el proceso de



hacer predicciones sobre el flujo de caja, los gastos, las ventas y la rentabilidad futuros utilizando datos pasados, tendencias de la industria y estimaciones de la empresa. Análisis financiero: examinar mediciones, estados financieros e indicadores clave de desempeño (KPI) para detectar patrones, evaluar la salud financiera y emitir juicios defendibles. La evaluación de proyectos de capital, iniciativas estratégicas y posibilidades de inversión para distribuir fondos de la manera más eficiente posible y crear valor a largo plazo se conoce como planificación de inversiones (Mahmud et al., 2020).

Organización

El proceso de organización de las actividades administrativas de las empresas y organizaciones en el entorno actual requiere nuevos enfoques para su aplicación, debido a los constantes cambios sociales y económicos que tienen lugar en la sociedad. Las empresas nacionales están perdiendo rápidamente competitividad debido a que ignoran algunos principios de la organización de la administración de procesos, la insuficiente consideración de impacto de diferentes factores en la centralización y descentralización de la gestión de las empresas. La interpretación teórica es la esencia de la singularización de los componentes y el establecimiento de la sucesión de organizar el proceso de gestión administrativa en las organizaciones. La organización puede definirse como la tarea de gestión que se refiere a la disposición de las actividades y recursos de la organización mediante la asignación de funciones, responsabilidades y autoridad a personas y departamentos, así como la determinación de las relaciones entre ellos, para promover la cooperación y hacer posible la realización sistemática del trabajo y el logro de los objetivos de la manera más eficaz posible (Halushchak y Halushchak, 2015).



Se generalizan los enfoques científicos para definir la esencia de las categorías de trabajo directivo y organización del trabajo directivo, en donde se analiza el sistema de organización del trabajo directivo, recomendándose para mejorar la organización del trabajo directivo una exploración mediante una mejora de su estructura organizativa de gestión (Melnychuk, 2016).

Tipos de organización

Organizaciones con fines de lucro: Una corporación es una entidad legal que funciona independientemente de sus propietarios o accionistas. Los propietarios de la empresa eligen una junta directiva para supervisar las decisiones estratégicas y designar ejecutivos para manejar las operaciones diarias. Las ofertas públicas o privadas son dos formas en que las corporaciones pueden recaudar dinero y emitir acciones. Una sociedad es un tipo de acuerdo comercial en el que dos o más personas llegan a un acuerdo para dividir gastos, ganancias y pasivos. Hay diferentes tipos de sociedades, cada una con diferentes niveles de responsabilidad de los socios: sociedades limitadas, sociedades generales y sociedades de responsabilidad limitada (LLP). Las empresas dirigidas y mantenidas por una sola persona se conocen como empresas unipersonales. El propietario tiene la responsabilidad exclusiva de todas las deudas y pasivos comerciales; el propietario y la entidad comercial son la misma persona según la ley (Miller et al., 2018).

Organizaciones sin ánimo de lucro: Las organizaciones benéficas son instituciones de educación superior fundadas con objetivos humanitarios, religiosos o caritativos. Sus programas y esfuerzos están respaldados por donaciones, subvenciones y eventos de recaudación de fondos. Hay tres tipos de organizaciones benéficas: fundaciones privadas, organizaciones benéficas



públicas y grupos religiosos. Las organizaciones no gubernamentales (ONG) son empresas privadas que se esfuerzan por resolver problemas sociales, ambientales o humanitarios sin sufrir interferencias gubernamentales. Sus áreas de interés podrían ser proyectos de desarrollo de capacidades, investigación, prestación de servicios o promoción. Las ONG vienen en una variedad de formas y tamaños, desde grupos comunitarios hasta organizaciones globales masivas. Las empresas clasificadas como empresas sociales dan igual importancia a la viabilidad financiera y a los objetivos sociales o medioambientales. A través de la venta de productos o servicios, obtienen dinero que luego reinvierten en sus misiones sociales o medioambientales (Miller et al., 2018).

Organizaciones gubernamentales: Las agencias gubernamentales son organizaciones creadas por ley para llevar a cabo funciones públicas, hacer cumplir la ley y gestionar iniciativas gubernamentales. Estas entidades funcionan a nivel federal, estatal o local y pueden poseer autoridad sobre dominios de políticas o regiones geográficas particulares. Las empresas públicas o las empresas que ofrecen bienes o servicios al público en general se conocen como empresas públicas. Pueden trabajar en los sectores de transporte, servicios públicos, atención médica o educación y, a menudo, se rigen por leyes y regulaciones (Miller et al., 2018).

Asociaciones profesionales: Las empresas o profesionales de una industria o sector específico pueden unirse a asociaciones comerciales para promover intereses compartidos, intercambiar mejores prácticas y ejercer presión sobre cuestiones relacionadas con la industria. Podrían ofrecer cursos de capacitación, investigaciones industriales, oportunidades para establecer contactos y servicios de cabildeo en nombre de sus miembros. Las sociedades profesionales



son grupos a los que pueden unirse miembros de determinadas profesiones o materias, como ingeniería, medicina, derecho o educación. Para promover el crecimiento y el éxito profesional, ofrecen herramientas, capacitación, certificación y oportunidades de networking (Miller et al., 2018).

Cooperativas: Una cooperativa de consumidores está dirigida y es propiedad de las personas que le compran bienes o servicios. Los miembros comparten las ganancias o beneficios obtenidos por la cooperativa y reúnen recursos para comprar bienes o servicios a costos reducidos. Los empleados de las cooperativas de trabajadores son los propietarios de la cooperativa y dirigen democráticamente el negocio. A los empleados se les puede conceder igualdad de derechos de voto, voz en la toma de decisiones y participación en las ganancias o participación en la propiedad (Miller et al., 2018).

Dirección

La dirección, la gestión y el desarrollo organizativo son todos partes del mismo proceso de mejorar la capacidad de las organizaciones y de sus colaboradores que las componen como tales, que están estrechamente ligados a la misión estratégica y todos los sistemas que la apoyan. Estas tendencias son típicas del mercado mundial en expansión impulsado en parte por el deseo de los proveedores de entrar en lo que se considera un mercado lucrativo, y alimentado por la competencia, las afirmaciones políticas y empresariales sobre el valor de una dirección eficaz y la necesidad de hacer frente al déficit de competencias en materia de dirección y gestión. Desde el punto de vista de los empleadores, se considera que los principales factores desencadenantes de la inversión son la naturaleza rápidamente cambiante del entorno externo, seguida de cerca por las necesidades



empresariales que son consideradas entorno externo, continuamente cerca por las necesidades empresariales y la estrategia de RRHH (Bolden, 2022).

Tipos de dirección

Dirección estratégica: Para posicionar la empresa para el éxito en su entorno externo, la gestión estratégica implica definir metas y objetivos a largo plazo, crear estrategias y tomar decisiones. Incluye analizar el entorno, establecer objetivos, formular estrategias, organizar su implementación y rastrear y evaluar el desempeño. El análisis ambiental es el proceso de evaluación del mundo exterior, que incluye la actividad competitiva, las tendencias del mercado y los cambios legislativos. Formular estrategias: Crear planes para llevar a cabo las metas y objetivos de la empresa, como expandir el mercado, diversificar la línea de productos o diferenciarse de la competencia. Planificar los pasos, plazos y distribución de recursos necesarios para llevar a cabo la estrategia seleccionada se conoce como planificación de implementación. Monitorear el desempeño implica tomar nota de los avances, comparar los resultados con objetivos predeterminados y realizar los ajustes necesarios (Chung et al., 2022).

Dirección financiera: El objetivo de la gestión financiera es garantizar la sostenibilidad financiera y respaldar los objetivos estratégicos mediante la gestión eficaz de los recursos financieros de la organización, que incluye previsión, elaboración de presupuestos, análisis financiero y gestión de riesgos. Incluye elaboración de presupuestos, gestión del flujo de efectivo, informes financieros, opciones de inversión y planificación financiera. La elaboración de presupuestos es el proceso de creación de planes financieros, como presupuestos operativos, de capital y de efectivo, para asignar recursos de manera eficiente. La previsión es el proceso de hacer predicciones sobre el flujo de caja, los gastos, las ventas y la



rentabilidad futuros utilizando datos pasados, tendencias de la industria y estimaciones de la empresa. Análisis financiero: examinar mediciones, estados financieros e indicadores clave de desempeño (KPI) para detectar patrones, evaluar la salud financiera y emitir juicios defendibles. La gestión de riesgos es el proceso de identificar e implementar políticas para reducir los riesgos y proteger los activos financieros. Ejemplos de estos riesgos incluyen preocupaciones de mercado, crédito y liquidez (Chung et al., 2022).

Dirección de marketing: La dirección de marketing es el proceso de determinar las necesidades y preferencias de los clientes, crear planes de marketing y ponerlos en práctica para vender bienes y servicios y cumplir los objetivos de ventas. Incluye marca, precio, distribución, investigación de mercado, creación de productos y publicidad. La investigación de mercado es el proceso de recopilar y evaluar información del consumidor para determinar las posibilidades del mercado y comprender las demandas, gustos y hábitos de los consumidores. Crear nuevos productos o servicios y mejorar los actuales para satisfacer las necesidades de los consumidores y diferenciar el negocio de los rivales se conoce como desarrollo de productos. Fijar precios de acuerdo con el valor, el posicionamiento competitivo, los factores de costo y las condiciones del mercado se conoce como estrategia de precios (Chung et al., 2022).

Dirección de proyectos: Para lograr objetivos particulares dentro de un alcance, tiempo y límites financieros predeterminados, la gestión de proyectos implica diseñar, ejecutar y monitorear proyectos. Incluye comunicación, gestión de riesgos, asignación de recursos, programación y planificación de proyectos. Establecer los objetivos, los entregables, el cronograma y el alcance del proyecto, así como crear un plan que detalla las tareas, dependencias y recursos necesarios,



son parte de la planificación del proyecto. Configurar cronogramas, hitos y cronogramas del proyecto le permite monitorear su trabajo y asegurarse de que los entregables se completen a tiempo. La asignación de recursos materiales, financieros y humanos a las tareas del proyecto para maximizar el uso de recursos y lograr los objetivos del proyecto se conoce como asignación de recursos. La gestión de riesgos es el proceso de identificar, evaluar y reducir los riesgos del proyecto con el fin de reducir la influencia de eventos imprevistos e interrupciones en los resultados del proyecto. Para garantizar la alineación y la cooperación, la gestión de la comunicación implica facilitar la comunicación entre las partes interesadas del proyecto, brindar actualizaciones y resolver conflictos (Chung et al., 2022).

Control

El propósito del control es sintetizar las pruebas de los sistemas de la gestión del control que emplean las organizaciones para aplicar el desarrollo sostenible en las organizaciones para hacer cumplir el desarrollo sostenible se pretende sugerir una investigación coherente en donde se realiza una revisión sistemática basada en una muestra inicial. Se identifica diversos tipos de controles que las organizaciones utilizan para hacer cumplir el desarrollo sostenible, en donde se descubre que las organizaciones prefieren gestionar y controlar aspectos menores, como la responsabilidad medioambiental, la responsabilidad social que se aborda con menos frecuencia, y son pocas las organizaciones que aplican control sostenible que aborde todos los aspectos relevantes. Los controles clásicos son la opción preferida pero las organizaciones han avanzado más allá de ellos durante la última década en donde la principal aportación es un mapa estructurado de la investigación contemporánea como su interacción con factores contextuales



consiguientes a efectos de largo plazo sobre el rendimiento del control (Lueg y Radlach, 2016).

La investigación sobre el control de gestión ha utilizado la perspectiva contingente. Sin embargo, hay una serie de características que requieren una aclaración para definir el alcance de esta revisión, en primer lugar, la temática se ha ampliado en las últimas tres décadas y parece sensato incluir aspectos de los sistemas de control de gestión que se utilizan junto con la información en lugar de centrarse únicamente en las técnicas de contabilidad de gestión, Para esta información parece más apropiado concentrarse en el área general de los sistemas de control de gestión, donde gran parte de la investigación adopta un enfoque organizativo, en donde por el contrario, la toma de decisiones tiende a adoptar un enfoque individual, basado sobre todo en el control (Otley, 2016).

Tipos de dirección

Dirección estratégica: Para posicionar la empresa para el éxito en su entorno externo, la gestión estratégica implica definir metas y objetivos a largo plazo, crear estrategias y tomar decisiones. Incluye analizar el entorno, establecer objetivos, formular estrategias, organizar su implementación y rastrear y evaluar el desempeño. El análisis ambiental es el proceso de evaluación del mundo exterior, que incluye la actividad competitiva, las tendencias del mercado y los cambios legislativos. Formular estrategias: Crear planes para llevar a cabo las metas y objetivos de la empresa, como expandir el mercado, diversificar la línea de productos o diferenciarse de la competencia. Planificar los pasos, plazos y distribución de recursos necesarios para llevar a cabo la estrategia seleccionada se conoce como planificación de implementación. Monitorear el desempeño implica



tomar nota de los avances, comparar los resultados con objetivos predeterminados y realizar los ajustes necesarios (Chung et al., 2022).

Dirección financiera: El objetivo de la gestión financiera es garantizar la sostenibilidad financiera y respaldar los objetivos estratégicos mediante la gestión eficaz de los recursos financieros de la organización, que incluye previsión, elaboración de presupuestos, análisis financiero y gestión de riesgos. Incluye elaboración de presupuestos, gestión del flujo de efectivo, informes financieros, opciones de inversión y planificación financiera. La elaboración de presupuestos es el proceso de creación de planes financieros, como presupuestos operativos, de capital y de efectivo, para asignar recursos de manera eficiente. La previsión es el proceso de hacer predicciones sobre el flujo de caja, los gastos, las ventas y la rentabilidad futuros utilizando datos pasados, tendencias de la industria y estimaciones de la empresa. Análisis financiero: examinar mediciones, estados financieros e indicadores clave de desempeño (KPI) para detectar patrones, evaluar la salud financiera y emitir juicios defendibles. La gestión de riesgos es el proceso de identificar e implementar políticas para reducir los riesgos y proteger los activos financieros. Ejemplos de estos riesgos incluyen preocupaciones de mercado, crédito y liquidez (Chung et al., 2022).

Dirección de marketing: La dirección de marketing es el proceso de determinar las necesidades y preferencias de los clientes, crear planes de marketing y ponerlos en práctica para vender bienes y servicios y cumplir los objetivos de ventas. Incluye marca, precio, distribución, investigación de mercado, creación de productos y publicidad. La investigación de mercado es el proceso de recopilar y evaluar información del consumidor para determinar las posibilidades del mercado y comprender las demandas, gustos y hábitos de los consumidores.



Crear nuevos productos o servicios y mejorar los actuales para satisfacer las necesidades de los consumidores y diferenciar el negocio de los rivales se conoce como desarrollo de productos. Fijar precios de acuerdo con el valor, el posicionamiento competitivo, los factores de costo y las condiciones del mercado se conoce como estrategia de precios (Chung et al., 2022).

Dirección de proyectos: Para lograr objetivos particulares dentro de un alcance, tiempo y límites financieros predeterminados, la gestión de proyectos implica diseñar, ejecutar y monitorear proyectos. Incluye comunicación, gestión de riesgos, asignación de recursos, programación y planificación de proyectos. Establecer los objetivos, los entregables, el cronograma y el alcance del proyecto, así como crear un plan que detalla las tareas, dependencias y recursos necesarios, son parte de la planificación del proyecto. Configurar cronogramas, hitos y cronogramas del proyecto le permite monitorear su trabajo y asegurarse de que los entregables se completen a tiempo. La asignación de recursos materiales, financieros y humanos a las tareas del proyecto para maximizar el uso de recursos y lograr los objetivos del proyecto se conoce como asignación de recursos. La gestión de riesgos es el proceso de identificar, evaluar y reducir los riesgos del proyecto con el fin de reducir la influencia de eventos imprevistos e interrupciones en los resultados del proyecto. Para garantizar la alineación y la cooperación, la gestión de la comunicación implica facilitar la comunicación entre las partes interesadas del proyecto, brindar actualizaciones y resolver conflictos (Chung et al., 2022).



3.3. Marco Conceptual

3.3.1. Coherencia

Para cuantificación la coherencia identificamos medidas intuitivas y fácilmente computables de coherencia. Para ello, adoptamos el punto de vista de la coherencia como recurso físico, en donde al determinar las condiciones de definición de las medidas de coherencia, identificamos funcionales que satisfacen estas condiciones y otras cantidades, a primera vista naturales, que no pueden considerarse medidas de coherencia (Baumgratz, 2014).

3.3.2. Decisión

Toda persona está sujeta a tomar decisión ya sea por una acción o actividad en donde desarrolla su cotidianidad, es ahí donde toma decisiones constantes, cuyas consecuencias, en gran parte, son inciertas. Esta toma de decisiones conlleva un proceso racional que se sustenta en la cantidad y calidad de la información, la capacidad de procesamiento y el uso de la racionalidad de las personas, determina la firmeza y seguridad de lo que hace una persona (Blanco, 2020).

3.3.3. Descentralización

El éxito de la descentralización fiscal en los países con mercados emergentes ha dependido en gran medida de la calidad de la gobernanza nacional. Los efectos positivos de la descentralización en la inversión en infraestructuras también dependen en parte de la exactitud de la opinión local sobre las necesidades y prioridades (Rondinelli, 2017).



3.3.4. Desplegar

El significado va mucho más de solo desplegar una cosa plegada o juntada en el ámbito profesional es manifestar, este estudio sobre desplegar se centra en la cuestión del despliegue y los problemas relacionados, como la cobertura, la conectividad y la eficiencia energética, que tienen un gran impacto en el rendimiento de la operacionalización (Abdollahzadeh, 2016)

3.3.5. Gestión

Es la acción de tramitar que se lleva a cabo para conseguir un fin en donde se resuelva un inconveniente, se le considera también un conjunto para administrar y dirigir una organización u empresa (Schermerhorn et al., 2020).

3.3.6. Liderar

El liderazgo es la gestión y el desarrollo organizativo de todas las partes del mismo proceso, donde se mejorará la capacidad de las organizaciones y de las personas que las componen, como tales, están estrechamente ligados a la misión estratégica de la empresa (Bolden, 2022).

3.3.7. Lucrativo

Considerada una ganancia extra o beneficio obtenido por un negocio o asunto previamente realizado que conlleve a obtener ganancias (Cliff, 2016).

3.3.8. Relevante

Es la experiencia de saber y conocer la verdad sobre uno mismo en el contexto que se encuentra la persona o la organización, es importante porque la



confianza engendrada esta experiencia incluso que sobre sale la importancia (Allison y Fonagy, 2016)

3.3.9. Sensato

Persona que tiene un sano y buen juicio al momento de opinar, incluso que posee prudencia y madurez en sus acciones considerada una persona sensata con principios y valores de calidad (Mayne, 2017)

3.3.10. Tecnología

Es un conjunto de conocimientos, recursos técnicos con el cual se hacen investigaciones en el campo de la investigación, y que va mejorando al pasar los años en donde la globalización permite dar grandes avances en las organizaciones y empresas (Herold, 2016).



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general

HG. Existe relación significativa entre las tecnologías de la información y comunicación y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco, 2023

4.2. Hipótesis específicas

HE1. Las tecnologías de la información y comunicación y la planificación administrativa en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco se relacionan significativamente.

HE2. Las tecnologías de la información y comunicación y la organización administrativa en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco se relacionan significativamente.

HE4. Las tecnologías de la información y comunicación y la dirección administrativa en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco se relacionan significativamente.

HE4. Las tecnologías de la información y comunicación, y el control administrativo en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco se relacionan significativamente



4.3. Variables

Variable 1: Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación

Variable 2: Gestión Administrativa.

4.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (Ratheeswari, 2018)	Equipamiento e infraestructura	Uso de los recursos
		Aprovechamiento de los recursos
		Uso del equipamiento informático
	Acceso y uso del internet	Manejo de internet y las redes sociales
		Gestión de información en la web
		Trabajo colaborativo en redes sociales
	Uso de software y aplicaciones	Uso de software
		Uso de aplicativos en equipos informáticos
		Uso de aplicativos en dispositivos móviles
		Vinculación de equipos informáticos con dispositivos móviles
	Capacitación y seguridad informática	Actividades de capacitación
		Uso responsable de las redes sociales y del internet
Gestión administrativa (Li, 2021)	Planificación	Metas
		Objetivos
		Estrategias
		Planes
	Organización	Estructura
		Documentos de Gestión
	Dirección	Motivación
		Liderazgo
		Comportamiento
	Control	Normas
		Medidas
		Comparaciones
Acción		

Nota. Elaboración propia basado en Flores (2019)



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación

La investigación tiene enfoque cuantitativo ya que realiza análisis de datos en base a la medición numérica con análisis estadísticos de frecuencias, tablas, y gráficos; todo ello para probar las hipótesis investigativas (Hernández y Mendoza, 2018).

5.2. Método aplicado a la investigación

El método aplicado es el hipotético deductivo ya que tiene la finalidad de realizar pruebas de hipótesis, deducciones y verificación de la realidad y veracidad de los enunciados hipotéticos contrastados con una realidad por ello, para obtener conclusiones precisas debe partir de conocimientos generales (Hernández y Mendoza, 2018).

5.3. Tipo de investigación

La investigación de tipo básica teórica pues su principal objetivo es ampliar conocimientos y brindar aportes teóricos de las variables de estudio y su relación dentro de la Municipalidad Distrital de Kosñipata, es decir, este tipo de investigación



prioriza lo teórico y no tiene fines prácticos contiguos (Hernández y Mendoza, 2018).

5.4. Nivel de investigación

La investigación es correlacional pues su finalidad es estudiar la relación entre variables dentro de su entorno natural, lo que se busca es conocer el grado de relación cuantificable a la muestra definida de la institución objeto de estudio (Hernández y Mendoza, 2018).

5.5. Diseño de investigación

El trabajo investigativo es de diseño no experimental, debido a que su finalidad no es manipular ninguna de las variables de estudio, solo se estudia a profundidad cada una de las variables en su entorno natural y real para luego conocer cómo se comportan en relación con la otra (Hernández y Mendoza, 2018).

5.6. Población y muestra

5.6.1. Población

Según Hernández y Mendoza (2018) se considera como población al conjunto de individuos con ciertas características comunes que permite generalizarlos dentro de un grupo de estudio. Para este trabajo la población está definida por 143 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Kosñipata.

5.6.2. Muestra

La muestra es un grupo representativo de la población total, para hablar la muestra correspondiente para esta investigación se aplicará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$



DONDE:

$$N = 143$$

$$n = 105$$

$$Z_{\alpha=0.05} = 1.96 \text{ (al 95\% de confianza)}$$

$$p = 0.5 \text{ (probabilidad de éxito).}$$

$$q = 0.5 \text{ (probabilidad de fracaso)}$$

$$e = 0.05 = 5\% \text{ (error o precisión)}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * 143 * (0.5)(0.5)}{(0.05)^2 * (143 - 1) + (1.96)^2 * (0.5)(0.5)}$$

$$n = 105$$

Luego, se procede a realizar el ajuste de muestra con la siguiente fórmula

$$n = \frac{n1}{1 + \frac{n1}{N}}$$

$$n = 60$$

Por ende, posterior a la aplicación de la fórmula la muestra sería de 60 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Kosñipata.

5.7. Técnicas e instrumentos de recogido de información

5.7.1. Técnica

La técnica a utilizar para esta investigación es la encuesta, pues es la que más se acomoda a los requerimientos del trabajo investigativo.

5.7.2. Instrumento

El instrumento correspondiente a la técnica seleccionada es el cuestionario. Para tal efecto en esta investigación se ha tomado como base el cuestionario



creado por Flores (2019) el cuál evalúa a ambas variables con un total de 46 ítems evaluados con una escala Likert de 5 niveles.

5.8. Confiabilidad y Validez del instrumento

5.8.1. Confiabilidad

Se calcula el coeficiente de Alfa de Cronbach para evaluar la fiabilidad del instrumento, analizando la varianza de cada ítem.

5.8.2. Validez

Para tener certeza del grado de validez que tiene el cuestionario seleccionado se pasó por juicio de expertos, a pesar de que el cuestionario ya ha sido evaluado para una anterior investigación.

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

Posterior a la aplicación del cuestionario validado, se procesó los datos recolectados en una base de datos en Excel para luego pasarlo por el Software estadístico con el que se realizó los análisis correspondientes para generar gráficos y tablas que expliquen los resultados y finalmente se pueda presentar las recomendaciones oportunas del caso de estudio.

5.10. Contrastación de hipótesis

Para contrastar las hipótesis de la investigación se realizó la prueba de normalidad y se aplicó el estadístico correspondiente de acuerdo a la encuesta y la muestra.



CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

a. Prueba de normalidad:

Esta prueba se puede utilizar para determinar si un conjunto de datos sigue una distribución normal. Para este objetivo específico se evaluaron dos pruebas, la de Kolmogorov - Smirnov y la de Shapiro - Wilk. Ambas pruebas ayudan a determinar si los factores del estudio siguen una distribución paramétrica o no paramétrica.

Para dicho análisis se plantea las siguientes hipótesis:

H0: El conjunto de datos recopilados muestra una distribución normal.

H1: El conjunto de datos recopilados no muestra una distribución normal.

La regla de contraste:

Para ver la contrastación se plantea dos supuestos:

Si el valor $p > 0.05$, se acepta la H0

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza H0.

Tabla 2*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Tecnologías de la Información y la Comunicación	,170	60	,000	,917	60	,001
Gestión administrativa	,142	60	,004	,903	60	,000

Nota. a. Corrección de significación de Lilliefors

En los resultados de la tabla 2, se da a conocer el valor obtenido de $p < 0.05$, lo cual indica que la información recopilada de los datos para la presente investigación no sigue una distribución normal entre las variables tecnologías de la información y comunicación y gestión administrativa, por ende, se utilizará el estadígrafo no paramétrico de Rho de Spearman.

b. Análisis de correlación:

Para conocer el grado de correlación de las variables se empleó la escala de interpretación del coeficiente de correlación

Tabla 3*Escalas de interpretación del coeficiente de correlación*

Valor	Criterio
$r = 1.00$	Correlación grande, perfecta y positiva
$0.90 \leq r < 1.00$	Correlación muy alta
$0.70 \leq r < 0.90$	Correlación alta
$0.40 \leq r < 0.70$	Correlación moderada
$0.20 \leq r < 0.40$	Correlación muy baja
$r = 0.00$	Correlación nula
$r = -1.00$	Correlación grande, perfecta y negativa

Nota. Cohen (1994)



OBJETIVO GENERAL

Determinar cuál es la relación que existe entre las tecnologías de la información y comunicación y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco, 2023

Tabla 4

Correlación general

			1	2
Rho de Spearman	Tecnologías de la Información y la Comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	,546**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Gestión administrative	Coeficiente de correlación	,546**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Interpretación:

En la tabla 4, se puede notar que, existe una correlación significativa, positiva y moderada entre las variables de estudio con $r = 0.546$; es decir que mientras la municipalidad de Kosñipata-Cusco aplique más las tecnologías de información y comunicación, mejor será la gestión administrativa de la institución.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Conocer cómo se relacionan las tecnologías de la información y comunicación y la planificación administrativa en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco.



Tabla 5

Correlación entre las TICs y la planificación

			TICs	Planeación n
Rho de Spearman	TICs	Coeficiente de correlación	1,000	,449**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	60	60
	Planeación	Coeficiente de correlación	,449**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	60	60

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

Interpretación:

En la tabla 5, se aprecia que, existe una correlación significativa, positiva y moderada entre la variable Tecnologías de Información y Comunicación y la planificación administrativa, con $r = 0.449$; es decir que mientras la municipalidad de Kosñipata-Cusco aplique más las tecnologías de información y comunicación, se verá mejoras en la planeación de la gestión de la institución estudiada.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Analizar cómo se relacionan las tecnologías de la información y comunicación y la organización administrativa en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco.

Tabla 6

Correlación entre las TICs y la organización

			TICs	Organización
Rho de Spearman	TICs	Coeficiente de correlación	1,000	,565**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Organización	Coeficiente de correlación	,565**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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



Interpretación:

En la tabla 6, se denota que, existe una correlación positiva y moderada entre las TICs y la organización administrativa, con coeficiente de relación $r = 0.565$; esto significa que, cuando la municipalidad de Kosñipata-Cusco aplique más las tecnologías de información y comunicación, la organización presentará mejoras.

OBJETIVO ESPECÍFICO 3

Determinar cómo se relacionan las tecnologías de la información y comunicación y la dirección administrativa en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco

Tabla 7

Correlación entre las TICs y la dirección

			TICs	Dirección
Rho de Spearman	TICs	Coeficiente de correlación	1,000	,406**
		Sig. (bilateral)	.	,014
		N	60	60
	Dirección	Coeficiente de correlación	,406**	1,000
		Sig. (bilateral)	,014	.
		N	60	60

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

Interpretación:

En la tabla 7, se denota que, existe una correlación positiva y moderada entre la variable TICs y la dirección administrativa, con un valor de correlación de $r = 0.406$; esto implica que, si la municipalidad de Kosñipata-Cusco aplique más las tecnologías de información y comunicación, la dirección también mostrará mejoras.

OBJETIVO ESPECÍFICO 4

Conocer cómo se relacionan las tecnologías de la información y comunicación y el control administrativo en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco

Tabla 8

Correlación entre las TICs y el control

			TICs	Control
Rho de Spearman	TICs	Coeficiente de correlación	1,000	,517**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Control	Coeficiente de correlación	,517**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Interpretación:

En la tabla 8, se muestra que el control administrativo y la variable TICs se relacionan positiva y moderadamente, con un valor de correlación de $r = 0.517$; entonces se afirma que, si la municipalidad de Kosñipata-Cusco aplique más las tecnologías de información y comunicación, se verá mejoras en el control de la gestión de la institución.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Prueba de la hipótesis general

a. Planteamiento de hipótesis:

Hipótesis Nula (H_0): No existe relación significativa entre las tecnologías de la información y comunicación y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco, 2023.



Hipótesis Alternativa (H₁): Existe relación significativa entre las tecnologías de la información y comunicación y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco, 2023

b. Nivel de Significancia:

$$\alpha = 0.05$$

c. Regla de decisión:

Cuando la ($p_valor < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la H₀ y se acepta la H₁.

d. Estadístico de prueba:

Tabla 9

Contrastación de hipótesis general

			1	2
Tau_b	1. Tecnologías de	Coeficiente de correlación	1,000	,407**
	de Información y	Sig. (bilateral)	.	,000
Kendall	Comunicación	N	60	60
	2. Gestión	Coeficiente de correlación	,407**	1,000
	administrativa	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

e. Decisión:

Como se aprecia en el estadístico Tau – b de Kendall ($p_valor=0.000 < 0.05$) por tanto, se decide rechazar la hipótesis nula y consecuentemente se acepta la hipótesis alternativa; así pues, se afirma que existe relación significativa entre las tecnologías de la información y comunicación y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco, 2023.



PRUEBA DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

a. Planteamiento de hipótesis:

Hipótesis Nula (H₀): Las tecnologías de la información y comunicación y la planificación administrativa en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco no se relacionan significativamente.

Hipótesis Alternativa (H₁): Las tecnologías de la información y comunicación y la planificación administrativa en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco se relacionan significativamente.

b. Nivel de Significancia:

$$\alpha = 0.05$$

c. Regla de decisión:

Como la ($p_valor = 0,000 < 0,05$), por lo tanto, se rechaza la H₀ y se acepta la H₁.

d. Estadístico de prueba:

Tabla 10

Contrastación de hipótesis específica 1

		TICs	Planeación
Tau_b de Kendall	Coeficiente de correlación	1,000	,439*
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	60	60
Planeación	Coeficiente de correlación	,439*	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	60	60

Nota. *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).



e. Decisión:

Como se aprecia el valor del coeficiente de Tau – b de Kendall ($p\text{-valor}=0.001 < 0.05$) por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; lo que significa que las tecnologías de la información y comunicación, y la planificación administrativa en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco se relacionan significativamente.

PRUEBA DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

a. Planteamiento de hipótesis:

Hipótesis Nula (H_0): Las tecnologías de la información y comunicación y la organización administrativa en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco no se relacionan significativamente.

Hipótesis Alterna (H_1): Las tecnologías de la información y comunicación y la organización administrativa en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco se relacionan significativamente.

b. Nivel de Significancia:

$$\alpha = 0.05$$

c. Regla de decisión:

Como la ($p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$), por lo tanto, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .

d. Estadístico de prueba:



Tabla 11

Contrastación de hipótesis específica 2

			TICs	Organización
Tau_b de Kendall	TICs	Coeficiente de correlación	1,000	,433**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Organización	Coeficiente de correlación	,433**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

e. Decisión:

En la tabla 11, se observa el nivel de significancia con el estadístico Tau – b de Kendall ($p\text{-valor}=0.000 < 0.05$) por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, así pues se afirma que las tecnologías de la información y comunicación y la organización administrativa en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco se relacionan significativamente.

PRUEBA DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

a. Planteamiento de hipótesis:

Hipótesis Nula (H₀): Las tecnologías de la información y comunicación y la dirección administrativa en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco no se relacionan significativamente.

Hipótesis Alterna (H₁): Las tecnologías de la información y comunicación y la dirección administrativa en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco se relacionan significativamente



b. Nivel de Significancia:

$\alpha = 0.05$

c. Regla de decisión:

Como la ($p_valor = 0,000 < 0,05$), por lo tanto, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .

d. Estadístico de prueba:

Tabla 12

Contrastación de hipótesis específica 3

		TICs	Dirección
Tau_b de	TICs	Coeficiente de correlación	1,000
			,533**
Kendall		Sig. (bilateral)	.
			,000
		N	60
			60
	Dirección	Coeficiente de correlación	,433**
			1,000
		Sig. (bilateral)	,000
			.
		N	60
			60

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

e. Decisión:

Como se aprecia el valor del coeficiente de Tau – b de Kendall ($p_valor=0.000 < 0.05$) lo que significa que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de la investigación, aseverando así que Las tecnologías de la información y comunicación y la dirección administrativa en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco se relacionan significativamente.



PRUEBA DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4

a. Planteamiento de hipótesis:

Hipótesis Nula (H₀): Las tecnologías de la información y comunicación, y el control administrativo en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco se relacionan significativamente.

Hipótesis Alternativa (H₁): Las tecnologías de la información y comunicación, y el control administrativo en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco. No se relacionan significativamente.

b. Nivel de Significancia:

$$\alpha = 0.05$$

c. Regla de decisión:

Como la ($p_valor = 0,000 < 0,05$), por lo tanto, se rechaza la H₀ y se acepta la H₁.

d. Estadístico de prueba:

Tabla 13

Contrastación de hipótesis específica 4

			TICs	Control
Tau_b de Kendall	TICs	Coefficiente de correlación	1,000	,411**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Control	Coefficiente de correlación	,411**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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



e. Decisión:

Como se aprecia el valor del coeficiente de Tau – b de Kendall (p -valor=0.000 <0.05) lo que implica que se rechaza la hipótesis nula y por ende se acepta la hipótesis alterna, afirmando que, las tecnologías de la información y comunicación, y el control administrativo en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco. No se relacionan significativamente.

6.2. Discusión de resultados

Los hallazgos de la investigación indican que existe una correlación positiva y moderada entre el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones y la gestión administrativa. Esto sugiere que la gestión administrativa del municipio podría ver mejoras con un mayor uso de la tecnología. Se apoyó la hipótesis de la investigación que sugería una correlación positiva entre información y comunicación.

Lo expuesto coincide con Chuc et al., (2022) quienes afirman que el uso de las TICs ha hecho transformaciones progresivas en la gestión administrativa de diversas organizaciones, analizando principalmente el comportamiento de ambas variables en una empresa de consultoría, afirmando la existencia de una correlación moderada entre variables. Del mismo modo Villavicencio (2018) ha analizado la incidencia del uso de las TICs en la gestión administrativa de cualquier ente empresarial, se ha denotado que la mayoría de empresas tienen deficiencias en el uso de las TICs lo que genera un impacto directo y no positivo en la gestión administrativa pues la falta de herramientas tecnológicas se expresa con un bajo rendimiento en la gestión.



Así pues, el primer objetivo específico fue conocer cómo se relacionan las tecnologías de la información y comunicación, con la planificación administrativa en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco, respecto a ello los resultados indicaron que existe una correlación positiva y moderada, por tanto, se afirma que mientras la municipalidad de Kosñipata utilice más TICs, la planificación estratégica presentará mejoras.

Este resultado es avalado por Carrión (2016) quien realizó un estudio en la municipalidad de Loja de Ecuador, en la que comenta que el uso de las TIC es altamente beneficioso en la planificación de las actividades manteniendo transparencia e involucrando a las partes interesadas, es decir, al personal y a los usuarios.

El segundo objetivo específico fue analizar cómo se relacionan las TICs y la organización administrativa en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco, para lo cual los resultados han demostrado que la variable y la dimensión se relacionan positiva y moderadamente, así pues, se infiere que la organización presenta mejoras significativas cuando se promueve el uso de las TIC en la municipalidad distrital de Kosñipata de Cusco.

Respecto a ese resultado Flores (2019) confirmó la existencia de una relación positiva y moderada entre las variables de estudio analizándolas en instituciones educativas de Chorrillos pertenecientes a las Red 11 de la UGEL, resaltando la importancia del uso de las TICs para lograr una mejor organización en las actividades administrativas.

El tercer objetivo específico ha sido determinar cómo se relacionan las TICs y la dirección administrativa en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco, para



lo cual los resultados han denotado que existe una relación positiva y moderada entre el uso de las TIC y la dirección administrativa, confirmando que cuando la municipalidad use más TIC, existe más posibilidad de mejoras en las actividades directivas de la administración.

Es así que, Alván y Ramos (2020) respaldan el resultado de esta correlación puesto que en su investigación analizaron y confirmaron la correlación de ambas variables aplicadas a una empresa de Iquitos en Perú, dando hincapié a la importancia de una adecuada implementación de las TIC para mejorar la dirección administrativa de cualquier ente empresarial, independientemente del rubro al que se dedique.

El cuarto objetivo específico fue conocer cómo se relacionan las tecnologías de la información y comunicación y el control administrativo en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco, y los resultados de la investigación demostraron que la relación existente es positiva y moderada, por tanto, cuando el uso de TIC mejora, el control administrativo también mejorará.

Es así que Ticona (2019) respalda el resultado de esta correlación pues ha realizado una investigación en la región Puno donde confirma que ambas variables se relacionan positivamente, es decir que, cuanto el personal administrativo de una institución use más tecnologías de información y comunicación, las actividades de control van a presentar mejoras pues tendrán a su alcance más herramientas que coadyuven en el control administrativo.



CONCLUSIONES

PRIMERA: Respecto al objetivo general de la investigación a detallar, se concluye que existe relación significativa, positiva y moderada ($r = 0.546$), definiendo que mientras se aplique las tecnologías de información y comunicación, existirán mejoras en la gestión administrativa de la institución analizada y estudiada. Por otro lado, se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna ($p\text{-valor}=0.000 < 0.05$), afirmando que es una significativa alta donde existe relación entre las tecnologías de la información y comunicación y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco, 2023.

SEGUNDA: Respecto al primer objetivo específico se concluye que existe una correlación positiva donde el grado es moderado con ($r = 0.449$), interpretando que en la municipalidad de Kosñipata-Cusco mientras más se aplique las tecnologías de información y comunicación, se observara mejoras en la planeación de la gestión de la institución analizada. En la que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna ($p\text{-valor}=0.001 < 0.05$); lo que significa que las tecnologías de la información y comunicación, y la planificación en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco se relacionan significativamente.

TERCERA: Respecto al segundo objetivo específico, se concluye que hay una correlación positiva, de grado moderado ($r = 0.565$) interpretando el significado que cuando la municipalidad de Kosñipata-Cusco aplique más las tecnologías de información y comunicación, la dimensión organización presentará mejoras. Todo esto afirmando que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna ($p = 0.001 < 0.05$). Desde luego se afirma que las tecnologías de la información y comunicación y la organización administrativa en la municipalidad distrital de



Kosñipata-Cusco se relacionan significativamente. Estas tecnologías proporcionan herramientas y sistemas que optimizan los documentos de gestión y mejoran la eficiencia en todos los niveles de la organización. Las TIC's permiten la automatización de tareas administrativas, lo que agiliza los procesos y reduce los posibles errores humanos.

CUARTA: Respecto al tercer objetivo específico, se concluye que verdaderamente existe una correlación positiva y moderada entre la variable y la dimensión de estudio con el valor de correlación de ($r = 0.406$) entre las tecnologías de información y comunicación y la dirección, donde se mostrara más mejoras. Denotando así que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna ($p\text{-valor}=0.000 < 0.05$), aseverando así que las tecnologías de la información y comunicación y la dirección en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco se relacionan significativamente.

QUINTA: Se concluye existiendo una relación positiva, moderada y significativa ($r = 0.517$) entre la variable tecnologías de información y comunicación y la dimensión control, confirmando que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna ($p\text{-valor}=0.000 < 0.05$), afirmando que, las tecnologías de la información y comunicación, y el control administrativo en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco se relacionan significativamente. Las tecnologías de información y comunicación (TIC's) han revolucionado el control administrativo en las organizaciones. Estas herramientas y sistemas han brindado a las empresas nuevas formas de supervisar, evaluar y regular sus operaciones.



RECOMENDACIONES

PRIMERA: Respecto al objetivo general se recomienda enfáticamente a los funcionarios de la municipalidad, adopción y el aprovechamiento de las tecnologías de información y comunicación en la gestión administrativa. Estas tecnologías brindan una amplia gama de beneficios que pueden mejorar significativamente la eficiencia y la efectividad en la toma de decisiones. Las tecnologías de información y comunicación son aliados poderosos en la gestión administrativa. Al adoptar e integrar estas herramientas de manera efectiva, las organizaciones pueden mejorar la recopilación y el análisis de datos, fortalecer la comunicación y colaboración interna, y automatizar tareas administrativas para maximizar la eficiencia y la toma de decisiones estratégicas.

SEGUNDA: Con relación al primer objetivo específico, se recomienda a los funcionarios de la municipalidad la incorporación y aprovechamiento de las tecnologías de información y comunicación (TIC's) en el proceso de planificación de cualquier organización. Estas herramientas proporcionan una serie de beneficios que pueden mejorar en gran medida la eficiencia y efectividad de la planificación. La incorporación de las tecnologías de información y comunicación en el proceso de planificación brinda numerosos beneficios, como el acceso a información relevante, el análisis de datos, la colaboración efectiva y la capacidad de simular escenarios.

TERCERA: Con relación al segundo objetivo específico, se recomienda a los funcionarios de la municipalidad la implementación de tecnologías de información y comunicación (TIC's) en el ámbito de la organización administrativa. Estas herramientas ofrecen numerosos beneficios que pueden mejorar considerablemente la eficiencia y efectividad de las tareas administrativas. La



incorporación de tecnologías de información y comunicación en la organización administrativa puede mejorar significativamente la eficiencia, efectividad y comunicación en el ámbito administrativo. El uso de estas herramientas facilita la automatización de procesos, la colaboración entre equipos, el análisis de datos más preciso y una gestión más eficiente de la información y documentación organizativa.

CUARTA: A los trabajadores y funcionarios de la municipalidad que las TIC's permitan automatizar y agilizar los procesos administrativos. Con el uso de software especializado, es posible realizar tareas rutinarias de manera más eficiente y precisa, lo que ahorra tiempo y recursos. Esto permitirá que los directores administrativos se centren en tareas más estratégicas y de mayor valor agregado.

QUINTA: En cuanto al cuarto y último objetivo específico se sugiere aplicar a las TIC's que permitan automatizar y agilizar los procesos de control. Mediante el uso de software especializado, es posible realizar seguimientos y supervisar las operaciones de manera más eficiente y en tiempo real. Esto proporciona a los responsables de control una visión más clara y precisa de los procedimientos administrativos y les permite identificar rápidamente cualquier desviación o problema.



REFERENCIAS

- Abdollahzadeh, S., & Navimipour, N. J. (2016). Deployment strategies in the wireless sensor network:, 91, 1-16. <https://tinyurl.com/2azrx7I5>
- Adeola, O., & Evans, O. (2020). ICT, infrastructure, and tourism development in Africa. *Tourism Economics*, 26(1), 97-114. <https://tinyurl.com/23bbog8f>
- Agasisti, T., Antequera, G., & Delprato, M. (2023). Insights from OECD PISA 2018 on the efficiency of schools in Latin America through the use of technological resources and ICT., 99, 102757. <https://tinyurl.com/2ynab3tb>
- Ajie, I. (2019). ICT Training and Development of 21st Century. *Library Philosophy and Practice*. <https://tinyurl.com/24xtbb2v>
- Allison, E., & Fonagy, P. (2016). When is truth relevant?. *The Psychoanalytic Quarterly*, 85(2), 275-303. <https://tinyurl.com/23k5mfqt>
- Alván Gómez, L. B., & Ramos Fernandez, E. V. (2020). El impacto de la gestión de las tecnologías de la información en la gestión administrativa en Iquitos, 2019. [Tesis de Ingeniería, Universidad Científica del Perú]. Repositorio Institucional Universidad Científica del Perú. <https://tinyurl.com/27jrjxmq>
- Alderete, M. V. (2017). Analyzing how access to ICT impacts socioeconomic development with a focus on how ICT use and skills moderate this effect. *Information Technology for Development*, 23(1), 42-58. <https://tinyurl.com/26jj9tw6>
- Andrae, A. S. (2023). From an Environmental Viewpoint Large ICT Networks Infrastructure Equipment must not be Reused. *WSEAS Transactions on Environment and Development*, 19, 375-382. DOI: 10.37394/232015.2023.19.34



- Balan, O. (2017). Administrative management and mechanisms of its development., (2 (2)), 6-10. <https://tinyurl.com/2dy3m5qz>
- Baumgratz, T., Cramer, M., & Plenio, M. B. (2014). Quantifying coherence. *Physical review letters*, 113(14), 140401. <https://tinyurl.com/2bkpxuu4>
- Blanco-Mesa, F. (2020). La ciencia de la decisión. *Revista UIS Ingenierías*, 19(2), 193-197. DOI: <https://doi.org/10.18273/revuin.v19n2-2020020>
- Bolden, R. (2022). Leadership, Management and Organizational Developmentt. <http://portal.belesparadisecollege.edu.et:8080/library/bitstream/123456789/926/1/20.%20Leadership%2C%20Management%20and%20Organisational%20Development%20Autor%20Richard%20Bolden.pdf>
- Carrión Miles, D. F., (2016). El impacto del uso de las TIC en el GAD municipal de Loja en los procesos de gestión pública en Ecuador 2016. [Tesis de Ingeniería, U. de Loja. <https://tinyurl.com/2y7h4vee>
- Chang, B. J. J. (2011). Evaluación y recomendación para el liderazgo educativo y organizacional de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). [Tesis de Maestría, PUCP]. <https://tinyurl.com/2adxkhaz>
- Chaparro, O. (2022). El uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y su papel en la gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria en el Municipio de Coronel Portillo en el año 2019. [Tesis de Maestría]. Repositorio Universidad Nacional de Ucayali. <https://tinyurl.com/24eu8fop>
- Chiquito Tigua, G. P., Plua Parrales, N. V., & González Benítez, N. (2022). Planificación estratégica para mejorar la gestión administrativa en las instituciones universitarias ecuatorianas. (Spanish). *Avances*, 24(1), 135–148. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=637869301011>



- Chuc, G. G., Martínez, F. R. A., Chiquini, C. M. L., & Canul, C. A. P. (2022). El impacto de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la gestión de tareas administrativas y contables en una empresa con sede en México, 3(2), 1809-1818. <https://tinyurl.com/26g3qbyp>
- Chung, K., Thaichon, P., & Quach, S. (2022). Types of artificial intelligence (AI) in marketing management. *In Artificial intelligence for marketing management* (pp. 29-40). Routledge. <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9781003280392-4/types-artificial-intelligence-ai-marketing-management-kyunghwa-chung-jenny-dung-le-park-thaichon-sara-quach>
- Cliff, T. (2016). 5. Lucrative Chaos. *In Ethnic conflict and protest in Tibet and Xinjiang* (pp. 122-150). Columbia University Press. <https://doi.org/10.7312/hill16998-006>
- Flores Vidal, V. (2019). Uso de las TIC y la gestión administrativa en instituciones educativas—RED 11 Chorrillos. [Tesis de Maestría]. Repositorio UCV. <https://tinyurl.com/2ccjtd3w>
- Gámiz-Sánchez, V. M. (2017). ICT-based active methodologies. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 237, 606-612. <https://tinyurl.com/2ywdb5vr>
- Gnambs, T. (2021). Gender divergence in the progression of information and communication technology. (ICT, 114, 106533. <https://tinyurl.com/22ghpkhn>
- González-Bustamante, B., Carvajal, A., & González, A. (2020). Factores que influyen en la implementación de servicios de gobierno digital a nivel local. Información de la situación en Chile. *Gestión y política pública*, 29(1), 97-129. <https://doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>



- Halushchak, O., & Halushchak, M. (2015). Some Aspects of the Organizing of Administrative Management in Organizations. *Socio-Economic Problems & the State*, 12(1), 230–238. <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2015/15hoyuvo.pdf>.
- Herold, B. (2016). Technology in education: An overview. *Education Week*, 20(7), 129-141. <https://tinyurl.com/2ffm4t3a>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Mcgraw-hill. <https://tinyurl.com/yjq29hgh>
- Li, S. (2021). Application of computer technology in administrative management. *In Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1769, No. 1, p. 012074). IOP Publishing. DOI 10.1088/1742-6596/1769/1/012074
- Lueg, R., & Radlach, R. (2016). Managing sustainable development with management control systems: A literature review. *European Management Journal*, 34(2), 158-171. <https://tinyurl.com/24a8kpd8>
- Mayne, J. (2017). Abordaje de la atribución a través del análisis de contribución: uso sensato de las mediciones de desempeño. *La evaluación de políticas*, 305. <http://panel.inkuba.com/sites/2/archivos/Version%20Web%20Evaluacion%20de%20politicass%20copia.pdf#page=307>
- Mahmud, R., Ramamohanarao, K., & Buyya, R. (2020). Application management in fog computing environments: *A taxonomy, review and future directions*. *ACM Computing Surveys (CSUR)*, 53(4), 1-43. <https://doi.org/10.1145/3403955>
- Meister, M., Metternich, J., & Cviko, A. (2020). Definition of problem types for planning digitally supported problem-solving processes during production



- launch. *Procedia CIRP*, 93, 983–988.
<https://doi.org/10.1016/j.procir.2020.04.115>
- Melnychuk, O. I. (2016). Gestión del trabajo y mejora de su organización en las empresas agrarias. *Food Industry Economics*, 8(2), 46–51.
<https://doi.org/10.15673/fie.v8i2.129>
- Miller-Stevens, K., Taylor, J. A., Morris, J. C., & Lanivich, S. E. (2018). Assessing Value Differences Between Leaders of Two Social Venture Types, 29(5), 938–950. <https://doi.org/10.1007/s11266-017-9947-9>
- Minamatov, Y. E. O. G. L., & Nasirdinova, M. H. Q. (2022). Application of ICT in education and teaching technologies. *Scientific progress*, 3(4), 738-740.
<https://cyberleninka.ru/article/n/application-of-ict-in-education-and-teaching-technologies>
- Miñope, Z. J. D. P. (2020). El Municipio de Chiclayo utiliza las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) con fines administrativos en la gestión de la seguridad ciudadana. [Tesis]. Repositorio UCV
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/48609>
- Mora Ochoa, C. L., Casadiego Duque, Y. R., & Rueda Vera, G. (2022). Impact Of Strategic Planning On The Administrative Management Of Freight Transportation Companies In Frontier Zone, Colombia. *Journal of Language & Linguistics Studies*, 18(4), 706–741.
<http://jlls.org/index.php/jlls/article/view/4990/1728>
- Otley, D. (2016). The theory of management accounting and control in contingency: from 1980 to 2014, 31, 45-62. <https://tinyurl.com/2yj4zb4v>



- Pampa Vilca, W. J. (2020). Impacto del uso de las TICs para mejorar el aprendizaje significativo en los Estudiantes Puno, 2018. [Tesis de Maestría]. Repositorio Alas Peruanas. <https://tinyurl.com/2axqgw4>
- PNMGP. (2019). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>.
- Powell, W. W. (2019). The transformation of organizational forms: How useful is organization theory in accounting for social change?. In *Beyond the marketplace* (pp. 301-329). Routledge. <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9780429333873-16/transformation-organizational-forms-useful-organization-theory-accounting-social-change-walter-powell>
- Quiroga-Parra, D. J., Torrent-Sellens, J., & Murcia-Zorrilla, C. P. (2017). Information technology in Latin America. *Dyna*, 84(200), 281-290. <https://tinyurl.com/2xz7kbt3>
- Ratheeswari, K. (2018). Information communication technology in education. *Journal of Applied and Advanced research*, 3(1), 45-47. <https://static.jobgam.com/cv/Rukayat748ed/Rukayat1648653742826-cv.pdf>
- Rondinelli, D. A. (2017). Decentralization and development. In *International development governance* (pp. 391-404). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315092577-21>
- Rosenbloom, D. H., Kravchuk, R. S., & Clerkin, R. M. (2022). Understanding the management, politics, and legal aspects of the public sector is essential in public administration. *Routledge*. <https://tinyurl.com/2aslo7zc>
- Schermerhorn Jr, J. R., Bachrach, D. G., & Wright, B. (2020). *Management*. John Wiley & Sons. <https://tinyurl.com/25v2g2gg>



- Simonics, I. (2017, April). The utilization of information and communication technology (ICT) devices by engineer instructors and supervisors. The 2017 IEEE Global Engineering Education Conference was held. (*EDUCON*) (pp. 527-535). IEEE. DOI: 10.1109/EDUCON.2017.7942897
- Szarek-Iwaniuk, P., & Senetra, A. (2020). This case study explores the role of ICT in Poland and its impact on the co-creation of urban space as part of modern social participation within a smart city. 12(5), 2136. <https://tinyurl.com/2xsmervu>
- Tagarev, T., Stoianov, N., Sharkov, G., & Yanakiev, Y. (2021). AI-driven cybersecurity solutions, cyber ranges for education & training, and ICT applications for military purposes. *Information & Security*, 50(1), 5-8. <https://doi.org/10.11610/isij.5000>
- Taştan, H., & Gönel, F. (2020). ICT labor, software usage, and productivity: Firm-level evidence from Turkey, 53, 265-285. <https://tinyurl.com/22f5zta9>
- Ticona Mamani, J. (2019). Uso de las TICS y su relación con el desempeño laboral Región de Puno, 2018-2019. [Tesis de Maestría]. Repositorio UNA PUNO. <https://tinyurl.com/29s3ssae>
- Tipo Tipo, F. (2020). Nivel de conocimiento sobre las TIC en las estudiantes Puno 2018. [Tesis de Licenciatura]. Repositorio UNA PUNO. <https://vriunap.pe/repositor/docs/d00004387-Borr.pdf>
- Vermesan, O., & Friess, P. (Eds.). (2022). Internet of things-global technological and societal trends from smart environments and spaces to green ICT. *CRC Press*. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=N9yIEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=internet+in+ICT&ots=UMKLpQQCnM&sig=->



2a08xRkb1Q9uQX5gu1iMFuO6_0#v=onepage&q=internet%20in%20ICT&f=false

Villavicencio Veliz, V. G. (2018). Uso de las TICS y su incidencia en la gestión administrativa de la Unidad Educativa Nicolás Infante Díaz del cantón Quevedo año 2017. (Bachelor's thesis, BABAHOYO: UTB, 2018). [Tesis de Licenciamiento, Universidad Técnica de Babahoyo]. Repositorio Institucional Universidad Técnica de Babahoyo. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/5251>

Vladyslav, P., Roman, T., Iryna, S., Mariia, H., & Oleksandr, D. (2023). Types of administrative and legal support for the State defense order in Ukraine. *Amazonia Investiga*, 12(66), 155–162. <https://tinyurl.com/23xmp9tw>



ANEXOS



ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Uso de las tecnologías de la información y comunicación y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco, 2023.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Problema general ¿Cuál es la relación que existe entre las tecnologías de la información y comunicación y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco, 2023?</p> <p>Problema específico ¿Cómo se relacionan las tecnologías de la información y comunicación y la planificación administrativa en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre las tecnologías de la información y comunicación y la organización administrativa en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco?</p>	<p>Objetivo general Determinar cuál es la relación que existe entre las tecnologías de la información y comunicación y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco, 2023</p> <p>Objetivo específico -Conocer cómo se relacionan las tecnologías de la información y comunicación y la planificación administrativa en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco. Analizar cómo se relacionan las tecnologías de la información y comunicación y la organización administrativa en la</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre las tecnologías de la información y comunicación y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco, 2023</p> <p>Hipótesis específico Las tecnologías de la información y comunicación y la planificación administrativa en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco se relacionan significativamente Las tecnologías de la información y comunicación y la organización administrativa en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco se</p>	<p>Variable 1: Uso de las TIC</p> <p>Variable 2: Gestión Administrativa</p>	<p>Equipamiento e infraestructura</p> <p>Acceso y uso del internet</p> <p>Uso de software y aplicaciones</p> <p>Capacitación y seguridad informática</p> <p>Planificación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de los recursos • Aprovechamiento de los recursos • Uso del equipamiento informático • Manejo de internet y las redes sociales • Gestión de información en la web • Trabajo colaborativo en redes sociales • Uso de software • Uso de aplicativos en equipos informáticos • Uso de aplicativos en dispositivos móviles • Vinculación de equipos informáticos con dispositivos móviles • Actividades de capacitación • Uso responsable de las redes sociales y del internet • Percepción de la propuesta de valor • Ventas cerradas a través de la red social



<p>¿Cómo se relacionan las tecnologías de la información y comunicación y la dirección administrativa en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre las tecnologías de la información y comunicación y el control administrativo en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco?</p>	<p>municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco.</p> <p>Determinar cómo se relacionan las tecnologías de la información y comunicación y la dirección administrativa en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco.</p> <p>Conocer cómo se relacionan las tecnologías de la información y comunicación y el control administrativo en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco</p>	<p>relacionan significativamente</p> <p>Las tecnologías de la información y comunicación y la dirección administrativa en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco se relacionan significativamente.</p> <p>Las tecnologías de la información y comunicación y el control administrativo en la municipalidad distrital de Kosñipata-Cusco se relacionan significativamente</p>		<p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ventas que se deriven de las acciones online • Metas • Objetivos • Estrategias • Planes • Estructura • Documentos de Gestión • Motivación • Liderazgo • Comportamiento • Normas • Medidas
---	--	---	--	---	--



ANEXO 2. CUESTIONARIO

USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE KOSÑIPATA CUSCO, 2023.

Sírvase leer detenidamente el presente cuestionario, y responder marcando con un aspa (X) en el casillero correspondiente, según la respuesta que cree Ud. que es la correcta.

ESCALA DE VALORACIÓN

Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
5	4	3	2	1

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA						
1	Hago uso de los recursos TIC con que cuenta la municipalidad					
2	Hago uso de equipos audiovisuales de la municipalidad para reforzar mi desempeño					
3	Hago uso de teléfonos móviles para actividades laborales de gestión					
4	Aprovecho el uso de recursos TIC para desarrollar actividades innovadoras.					
5	Uso equipos informáticos asignados para mi lugar de trabajo					
6	Los equipos informáticos están disponibles para uso libre					
7	Hago uso de los equipos informáticos para hacer sus programaciones y documentos administrativos y de gestión					
OPORTUNIDAD DE ACCESO Y USO DEL INTERNET						
8	Hago uso de las redes sociales para compartir información personal					
9	La municipalidad hace uso de las redes sociales para publicar contenidos de interés					
10	Uso el correo electrónico para compartir información y documentos de trabajo					
11	Utilizo navegadores para recopilar información relacionada a la gestión administrativa					
12	Hago uso de aplicativos informáticos con fines administrativos					
13	Se usa la página web para difundir información					
14	Formo grupo de trabajo colaborativo en redes sociales					
USO DE SOFTWARE Y APLICACIONES						
15	Hago uso de software para la gestión administrativa de la municipalidad					
16	La municipalidad promueve el uso de software o aplicativos móviles para manejar información					
17	Se promueve el uso de aplicaciones instalados en equipos informáticos del municipio					
18	Utilizo aplicativos móviles para actividades del municipio					
19	Vínculo información de la PC con mi celular					
CAPACITACIÓN Y SEGURIDAD INFORMÁTICA						
20	La municipalidad desarrolla actividades de capacitación al personal sobre TIC					
21	Recibo capacitación sobre el uso de las nuevas TIC para mejorar mi desempeño					
22	Recibo capacitación frecuente sobre las últimas tendencias de las TIC					
23	Los directivos demuestran conocimientos en el uso de TIC					
24	Tengo acceso a la página web de la municipalidad					

USO DE LAS TIC



		PLANIFICACIÓN					
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	25	En la municipalidad se prevé las metas de acuerdo con el diagnóstico institucional					
	26	Los directivos planifican el alcance de las metas establecidas					
	27	Los objetivos son establecidos en coherencia con las necesidades de crecimiento					
	28	Los objetivos establecidos resultan de la planificación estratégica institucional					
	29	Los directivos establecen las estrategias administrativas para el cumplimiento de planes					
	30	Los directivos promueven el consenso en la determinación y especificación de los planes					
			ORGANIZACIÓN				
	31	La dirección establece los grupos de trabajo para las actividades programadas					
	32	La dirección forma equipos de trabajo de acuerdo con la afinidad entre los miembros de la municipalidad					
	33	La dirección determina funciones a los equipos de trabajo en las diferentes actividades					
	34	La organización prevé adecuadamente la dotación de medios y materiales para actividades					
	35	La dirección asigna suficientemente recursos humanos para el cumplimiento de objetivos					
	36	La alta dirección facilita el uso de medios en la municipalidad de acuerdo a la necesidad					
			DIRECCIÓN				
	37	Los directivos incentivan a cada miembro del equipo destacando su buena práctica					
	38	Los directivos motivan y reconocen los esfuerzos de todos los miembros de la municipalidad					
	39	Los directivos ponen en práctica el valor de la participación al ser primero en colaborar en cualquier actividad					
	40	Los directivos regulan el comportamiento institucional en función a la misión y visión de la municipalidad					
			CONTROL				
	41	Los directivos aplican las normas en coherencia con el proceso administrativo					
	42	Los directivos prevén medidas correctivas buscando el mejoramiento de todos los agentes					
	43	Los directivos consideran patrones comparativos con otras instituciones de éxito organizacional					
	44	La supervisión ejecutada por la dirección mejora la acción administrativa					
	45	Los procesos administrativos permiten una adecuada fiscalización de las actividades					



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 12 de Junio del 2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: Laura Ayerve Puchá
 Dirección: Av. Circunvalación Sur N° 1677 - Puno
 DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 45613214
 Teléfono: 948153311 email: ayerve22@gmail.com
 Nombres y Apellidos: _____
 Dirección: _____
 DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____
 Teléfono: _____ email: _____
 Facultad y/o Escuela de Posgrado: Ciencias Administrativas
 Escuela Profesional o Mención: Administración y Marketing
 Título o Grado Académico a optar: Licenciada en Administración y Marketing
 Asesor: Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari
 Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:
 Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico
 Título: Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Kosñipata Cusco, 2023
 Palabras claves, (3 a 5 términos): Tecnologías de la Información y Comunicación, Gestión Administrativa,
¿Esta obra se desarrolló en la UANCV 1, 2? Internet, Equipamiento
1

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.
² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

- Bachiller
- Título
- 2da Especialidad
- Maestría
- Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: Organización y dirección de empresas (S311-UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

12 de Junio del año 2024

Fecha