



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA



**TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA EFICIENCIA DE LOS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LOS TRABAJADORES DE
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. ROY ROBINSON HILASACA MAMANI

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA**

JULIACA - PERÚ

2025



NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA
**TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA EFICIENCIA DE LOS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LOS TRABAJADORES DE
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. ROY ROBINSON HILASACA MAMANI

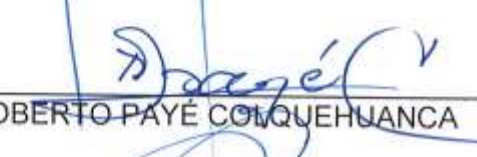
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN:
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE


Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

PRIMER MIEMBRO


Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA

SEGUNDO MIEMBRO


Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

ASESOR DE TESIS


Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)

**RESOLUCIÓN N°382-2025-D-FCA-UANCV-J**

Juliaca, 01 de diciembre de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 6918, presentado por **ROY ROBINSON HILASACA MAMANI**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8º, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28º del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller; **ROY ROBINSON HILASACA MAMANI**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- | | | |
|-------------------|---|-------------------------------------|
| * PRESIDENTE | : | Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI |
| * 1er. MIEMBRO | : | Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA |
| * 2da. MIEMBRO | : | Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA |
| * ASESOR DE TESIS | : | Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS |

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- | | | |
|---------|---|---------------------------------|
| * Lugar | : | salón de Grados y Títulos |
| * Fecha | : | jueves, 04 de diciembre de 2025 |
| * Hora | : | 10: 00 a.m |

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaría Académica, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

DISTRIBUCIÓN:

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCA (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Juliaca, 01 de diciembre de 2025
Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari
Director de la Unidad de Investigación



RESOLUCIÓN N° 454-2025-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 13 de agosto 2025

VISTOS:

El Expediente: 2025-CU-2203 de fecha 19 de agosto de 2025, del **Bach. ROY ROBINSON HILASACA MAMANI**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. ROY ROBINSON HILASACA MAMANI**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2024**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR **Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS**.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2024**; correspondiente a la Línea de Investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. ROY ROBINSON HILASACA MAMANI**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como **ASESOR** al **Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:
Secretaría
Intensado (1)
Archivo PCA (1)
-RPG-



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
[Firma]
Dr. Roberto Pineda Colque
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FCA-ADMINISTRACIÓN



RESOLUCIÓN N° 759-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 30 de diciembre 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-19088** de fecha 19 de diciembre de 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. ROY ROBINSON HILASACA MAMANI**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró la propuesta del ASESOR **Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS**, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2024**; correspondiente a la Línea de Investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. ROY ROBINSON HILASACA MAMANI**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como **ASESOR** al **Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. Sr. S. **Enrique Genaro Apaza Chirinos**
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

DISTRIBUCIÓN

- Decanatura
- Intendencia (1)
- Archivo FCA (1)
- SLAP



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

9%

PUBLICACIONES

18%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Andina Nestor
Caceres Velasquez

Trabajo del estudiante

15%

2

repositorio.uancv.edu.pe

Fuente de Internet

2%

3

hdl.handle.net

Fuente de Internet

<1%

4

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

<1%

5

Submitted to Universidad Tecnologica de los
Andes

Trabajo del estudiante

<1%

6

www.coursehero.com

Fuente de Internet

<1%

7

repositorio.unsaac.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

8

www.informatica-juridica.com

Fuente de Internet

<1%

9

www.theibfr.com

Fuente de Internet

<1%

10

repositorio.unc.edu.pe

Fuente de Internet

<1%



METADATOS COMPLEMENTARIOS

TÍTULO DE LA TESIS	
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2024	
Datos del autor	
Nombres y apellidos	ROY ROBINSON HILASACA MAMANI
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	75517347
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0006-5682-6081
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02413103
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-8602-3219
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02374215



Datos de investigación	
Línea de investigación	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	Ubicación: San Miguel País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: San Miguel Coordenadas: Latitud: -15.478382 Longitud: -70.125452 URL: https://maps.app.goo.gl/WFXmD9sggcKqGoGE9 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	DICIEMBRE 2024 – DICIEMBRE 2025
URL de disciplinas OCDE	Teoría Organizacional https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.03 Ciencias Sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.00
- Librería	



UNIVERSIDAD ANDINA
NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. Roberto Payé Colquehuanca
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo Roy Robinson Hilasaca Mamani..... identificado con DNI Nro. 75517349
en mi condición de egresado de:

☒ Escuela Profesional

☐ Programa de Segunda Especialidad,

☐ Programa de Maestría o Doctorado

Administración y Gestión Pública

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

Tecnologías de la Información y la Eficiencia de los Procesos Administrativos
de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024

Asesorado por: Dr. Enrique Genaro Apaza Chirinos

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 07 de enero del 2026

FIRMA ASESOR

FIRMA TESISTA



Huella



DEDICATORIA

A mi querida familia, arquitectos de mi fortaleza en este camino académico. A mis seres queridos que con paciencia y amor han apoyado cada uno de mis proyectos y me han enseñado que la perseverancia es la clave.



AGRADECIMIENTO

Agradezco al cielo por haberme otorgado la fuerza del roble y la lucidez del sol para lograr esta hazaña, por ser mi inspiración en cada obstáculo vencido.

A mis profesores y asesores, por haberme guiado con sus conocimientos en la elaboración de este trabajo, proporcionándome herramientas para mi desarrollo profesional.

Gracias a mis amigos y compañeros por su apoyo; sus alentadoras palabras hicieron que el camino fuera más ligero. A todos, gracias por estar en el proceso.



ÍNDICE GENERAL

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

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	2
1.2.1. Delimitación espacial.....	2
1.2.2. Delimitación social.....	3
1.2.3. Delimitación temporal	3
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.3.1. Problema general	3
1.3.2. Problemas específicos	3
1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	4

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL	6
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	7
---	---



3.1.1. A nivel internacional	7
3.1.2. A nivel nacional.....	8
3.1.3. A nivel local.....	9
3.2. BASES TEÓRICAS.....	10
3.2.1. Tecnologías de la información	10
3.2.2. Eficiencia de los procesos administrativos.....	16
3.3. MARCO CONCEPTUAL	21
3.3.1. Tecnologías de la Información	21
3.3.2. Eficiencia Administrativa.....	22
3.3.3. Infraestructura Tecnológica	22
3.3.4. Capacitación	22
3.3.5. Soporte Técnico.....	22
3.3.6. Procesos Administrativos	22
3.3.7. Optimización de Recursos.....	22
3.3.8. Reducción de Costos	22
3.3.9. Productividad	23
3.3.10. Gestión Documental	23

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	24
4.2. HIPÓTESIS ESPECIFICAS	24
4.3. VARIABLES	25
4.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	25

CAPÍTULO V

MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	26
5.2. MÉTODO APLICADO A LA INVESTIGACIÓN.....	26



5.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN	27
5.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	27
5.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	27
5.6. POBLACIÓN Y MUESTRA	28
3.6.1. Población	28
3.6.2. Muestra	28
5.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTO	28
3.7.1. Técnica	28
3.7.2. Instrumento	29
5.8. CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO	29
3.8.1. Confiabilidad	29
3.8.2. Validez	29
5.9. PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE DATOS	29
5.10. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	30

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. RESULTADOS DEL ESTUDIO	35
6.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	43
CONCLUSIONES	46
RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS	49
ANEXOS	54



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	25
Tabla 2 Nivel de fiabilidad del instrumento aplicado	29
Tabla 3 Aplicación de la prueba Tau-b de Kendall en la hipótesis general ..	30
Tabla 4 Aplicación de la prueba Tau-b de Kendall para la hipótesis específica 1	31
Tabla 5 Aplicación de la prueba Tau-b de Kendall para la hipótesis específica 2	33
Tabla 6 Aplicación de la prueba Tau-b de Kendall para la hipótesis específica 3	34
Tabla 7 Resultados de la normalidad de los datos.....	35
Tabla 8 Criterios de valoración de correlaciones	36
Tabla 9 Correlación entre las tecnologías de la información y la eficiencia de los procesos administrativos.....	37
Tabla 10 Correlación entre la infraestructura y la eficiencia de los procesos administrativos	38
Tabla 11 Diagrama de dispersión entre la capacitación y eficiencia de los procesos administrativos	40
Tabla 12 Correlación entre el soporte técnico y eficiencia de los procesos administrativos	41



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de dispersión entre las tecnologías de la información y eficiencia de los procesos administrativos.....	37
Figura 2. Diagrama de dispersión entre la infraestructura y eficiencia de los procesos administrativos	39
Figura 3. Diagrama de dispersión entre la capacitación y eficiencia de los procesos administrativos	40
Figura 4. Diagrama de dispersión entre el soporte técnico y eficiencia de los procesos administrativos	42



RESUMEN

El presente estudio, titulado "Tecnologías de la Información y la Eficiencia de los Procesos Administrativos de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024", su objetivo es analizar de qué manera el uso de tecnologías afecta la optimización de los procedimientos administrativos en el municipio. Para lograr este objetivo, se empleó un diseño no experimental y un enfoque cuantitativo. La investigación incluyó a 40 trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel. Se empleó un cuestionario para reunir información, que fue comprobada en cuanto a su fiabilidad por medio del coeficiente alfa de Cronbach y obtuvo un valor de 0,862. Esto asegura que los resultados sean muy confiables. Además, el coeficiente de correlación Rho llegó a un valor de 0.774 y el tau b de Kendall mostró un $p = 0.000$; esto indica que las variables estudiadas tienen una correlación positiva significativa. En conclusión, se concluyó que la implementación de las Tecnologías de la Información tiene un impacto significativo en el mejoramiento de la eficiencia administrativa de la Municipalidad Distrital de San Miguel, facilitando así el rendimiento de los empleados y la administración institucional durante el año 2024.

Palabras clave: Tecnologías de la información, eficiencia de los procesos administrativos



ABSTRACT

This study, entitled "Information Technologies and the Efficiency of Administrative Processes of Employees of the San Miguel District Municipality, 2024," aims to analyze how the use of technology affects the optimization of administrative procedures in the municipality. To achieve this objective, a non-experimental design and a quantitative approach were employed. The research included 40 employees of the San Miguel District Municipality. A questionnaire was used to collect information, and its reliability was verified using Cronbach's alpha coefficient, which yielded a value of 0.862. This ensures that the results are highly reliable. Furthermore, the Rho correlation coefficient reached a value of 0.774, and Kendall's tau-b showed a p-value of 0.000; this indicates that the variables studied have a significant positive correlation. In conclusion, it was determined that the implementation of Information Technologies has a significant impact on improving the administrative efficiency of the San Miguel District Municipality, thus facilitating employee performance and institutional management during the year 2024.

Keywords: Information technology, efficiency of administrative processes.



INTRODUCCIÓN

En un escenario en el que la digitalización se desarrolla a un ritmo acelerado, las Tecnologías de la Información (TI) han asumido un rol fundamental en la mejora de los procedimientos administrativos en las organizaciones, abarcando también a las instituciones públicas. Por lo tanto, el propósito de esta investigación, llamada "Tecnologías de la información y eficiencia de los procesos administrativos de los empleados del municipio distrital de San Miguel", es, 2024", consiste en determinar de qué manera Las tecnologías de la información tienen un impacto en el mejoramiento de la gestión municipales.

Capítulo 1: Descripción del Problema; expone el problema que se está tratando y cómo la ausencia de integración tecnológica en la gestión pública, impacta en la eficiencia de los procedimientos, causando retrasos, errores y baja productividad en los trabajadores. Además, se justificará la importancia de la investigación por su contribución a mejorar la gestión municipal.

En el Capítulo 2: Se propone La meta principal y los objetivos particulares de este estudio se enfocan en examinar la manera en que las tecnologías de la información impactan en la efectividad de los procedimientos administrativos dentro de la municipalidad. Estos objetivos orientan la investigación y delimitan el estudio.

Capítulo 3: Esquema Teórico. Elabore una explicación de las ideas y postulados que fundamentan el estudio. Se tratan temas relacionados con el impacto de las tecnologías de la información en la gestión pública y en los modelos eficientes de procesos administrativos. Además, se adjuntan



antecedentes de investigaciones previas que avalan la correlación entre dichas variables es incierta.

En el Capítulo 4: La hipótesis de la investigación propone que la utilización adecuada de las Tecnologías de la Información tiene un impacto positivo en la eficiencia de los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de San Miguel. Además, se definen hipótesis secundarias que especifican la naturaleza de esta relación.

Capítulo 5: Procedimiento Metodológico de la Investigación, que detalla la metodología empleada. Es una investigación de tipo correlacional y cuantitativa y no empírica. Se especifica la población y muestra, que consisten en 40 trabajadores municipales, y el instrumento de recopilación de información, un formulario cuya confiabilidad fue comprobada a través del alfa de Cronbach (0,862).

Capítulo 6: Hallazgos y Reflexiones. Presenta los resultados obtenidos después de examinar los datos recopilados. Se estableció que El tau b de Kendall mostró un $p = 0,000$, en tanto que el coeficiente de correlación Rho llegó a ser 0,774. Esto demuestra que hay una relación positiva notable entre la implementación de las tecnologías informáticas y la eficacia de los procedimientos administrativos. Se puede deducir con estos resultados que la utilización de estas herramientas tiene un impacto en la optimización de las funciones administrativas y mejora el desempeño de los trabajadores del ayuntamiento.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A escala global, incorporar las tecnologías de la información (TI) en la gestión pública se ha vuelto un factor fundamental para mejorar la calidad de los servicios que se prestan al público y aumentar la eficacia administrativa. La digitalización de los procesos administrativos ha demostrado mejorar los tiempos, disminuir los costos operativos y fortalecer la transparencia gubernamental (Heeks & Ospina, 2021). Países como Estonia, Dinamarca o Singapur han sido pioneros en la digitalización del gobierno, creando plataformas en línea y sistemas automatizados para realizar trámites y gestionar la información (United Nations E-Government Survey, 2022). La evidencia indica que gastar en infraestructura tecnológica y capacitar al personal son elementos esenciales para el éxito de estos proyectos (Luna-Reyes & Gil-Garcia, 2020).

A nivel nacional, el Perú ha promovido políticas de modernización del Estado para hacer más eficiente la administración pública con tecnologías digitales. Con la Ley de Gobierno Digital (Ley N° 1412), la transformación digital se aceleró en diversas entidades gubernamentales, Proporcionando la oportunidad de automatizar procesos y optimizar la interacción con los

ciudadanos. Sin embargo, la literatura actual ha demostrado que la falta de capacitación, la resistencia al cambio y la poca inversión en infraestructura tecnológica siguen siendo barreras para La eficacia de los procesos administrativos en las administraciones locales del Perú (Ramos & Chávez, 2021). Estas deficiencias afectan la capacidad del personal y generan demoras en trámites ciudadanos.

En la municipalidad distrital de San Miguel, esta circunstancia se refleja en la falta de presencia en el empleo de instrumentos digitales para los procedimientos administrativos, lo que ocasiona procesos lentos, ineficiente gestión documental y la incapacidad de dar respuesta oportuna a las necesidades ciudadanas. A pesar de disponer de algunas herramientas tecnológicas, la falta de capacitación en sistemas digitales y la poca automatización de trámites han creado un entorno administrativo poco eficiente. Esto impacta en la forma en que los trabajadores municipales se desempeñan y cómo los ciudadanos evalúan el servicio. Por lo tanto, es de vital importancia investigar Cómo las tecnologías de la información tienen un impacto en la eficacia de los procesos administrativos, para así poder plantear estrategias que mejoren la administración institucional y la atención a la comunidad.

1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. Delimitación espacial

El análisis se realizó en la Municipalidad Distrital de San Miguel, que se encuentra en la provincia de San Román, en la región Puno, Perú.



1.2.2. Delimitación social

La tesis se centró en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Miguel, quienes desempeñan funciones fundamentales en la administración de los procesos administrativos.

1.2.3. Delimitación temporal

La investigación se realizó utilizando un enfoque transversal, donde se recolectaron datos en un solo momento periodo durante el año 2024.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1. Problema general

¿Qué relación existe entre las tecnologías de la información y la eficiencia de los procesos administrativos de los trabajadores de la municipalidad distrital de san miguel, 2024?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la infraestructura y la eficiencia de los procesos administrativos de los trabajadores de la municipalidad distrital de san miguel, 2024?
- ¿Qué relación existe entre la capacitación y la eficiencia de los procesos administrativos de los trabajadores de la municipalidad distrital de san miguel, 2024?
- ¿Qué relación existe entre el soporte técnico y la eficiencia de los procesos administrativos de los trabajadores de la municipalidad distrital de san miguel, 2024?

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Teórica

Ha sido analizado en múltiples investigaciones, dado su impacto en la efectividad organizacional y la optimización de los procesos. Estudios recientes (Pérez y Ramírez, 2021) afirman que la digitalización y automatización en el sector público incrementan la productividad del personal y aceleran el proceso de toma de decisiones. Además, autores como García y López (2022) señalan que el uso de instrumentos tecnológicos permite disminuir errores, mejorar la comunicación interna y establecer una cultura de innovación en las organizaciones gubernamentales para fomentar la innovación. Esta investigación se fundamenta en conceptos de administración y en tecnologías de la información, que ilustran de qué manera la digitalización ayuda a optimizar el rendimiento de las instituciones y la eficacia en sus operaciones.

Práctico

En el contexto de la Municipalidad Distrital de San Miguel, la efectividad de los trámites administrativos resulta fundamental para lograr una gestión eficaz. Las tecnologías informáticas posibilitan que se optimice la eficiencia en el ambiente de trabajo, se reduzcan los tiempos de respuesta y se mejore la calidad de los servicios que se brindan a la ciudadanía. Esta investigación informará sobre las áreas a fortalecer tecnológicamente, para que los gestores municipales elaboren estrategias para modernizar los procesos internos. Además, los resultados serán insumo para políticas de capacitación digital del personal e incorporación de nuevas tecnologías que impulsen la eficiencia administrativa.



Metodológico

El estudio tiene un enfoque cuantitativo, con el objetivo de examinar la conexión entre la eficacia de los procesos y la utilización de tecnologías de la información administrativos. Se utilizó un enfoque no experimental y correlacional, a través del cual se recogió información mediante cuestionarios dirigidos a los trabajadores administrativos de la municipalidad. Para asegurar la confiabilidad de los datos, se empleó el coeficiente alfa de Cronbach. El estudio estadístico permitió reconocer tanto la naturaleza como la intensidad de la conexión entre las variables, lo que a su vez ayudó en la creación de conocimiento útil para la gestión pública.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre las tecnologías de la información y la eficiencia de los procesos administrativos de los trabajadores de la municipalidad distrital de san miguel, 2024.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar la relación entre la infraestructura y la eficiencia de los procesos administrativos de los trabajadores de la municipalidad distrital de san miguel, 2024.
- Evaluar la relación entre la capacitación y la eficiencia de los procesos administrativos de los trabajadores de la municipalidad distrital de san miguel, 2024.
- Determinar la relación entre el soporte técnico y la eficiencia de los procesos administrativos de los trabajadores de la municipalidad distrital de san miguel, 2024.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. *A nivel internacional*

Por ejemplo, en España se realizó una investigación que demostró que la aplicación de tecnologías de la información ha mejorado los procedimientos administrativos en el ámbito público, acortando los plazos de respuesta y aumentando la transparencia en la gestión (Fernández, 2021). Asimismo, se descubrió que la digitalización de los servicios administrativos contribuyó a disminuir los gastos operativos y a hacer más fácil el acceso a la información.

Por otra parte, en Chile se destacó en una investigación la importancia de los sistemas integrales de administración en las municipalidades, lo cual es innegable, mejorando la atención ciudadana y los trámites (Gutiérrez, 2022). Se concluyó que la interoperabilidad de las plataformas digitales mejoró la toma de decisiones fundamentada en información en tiempo real.

Asimismo, un estudio en Argentina, se examinó el impacto del gobierno digital en la administración municipal y se estableció que la automatización de procedimientos optimizó la eficiencia de la gestión municipal, la productividad de los trabajadores y redujo la burocracia (Martínez, 2023). Los resultados

revelaron que las herramientas tecnológicas mejoran la comunicación interna y la coordinación entre áreas.

También en México se encontró que el uso de plataformas electrónicas de gestión favoreció la eficiencia de los gobiernos locales, al permitir una mejor asignación de recursos y optimizar el tiempo de los funcionarios públicos (Ramírez, 2020). Se concluyó que la capacitación es la orientación para el desarrollo del sector público en tecnologías de la información.

Finalmente, en Colombia, un estudio halló que el uso de IA en la alcaldía aumentó la eficiencia en la solución de trámites y la gestión de documentos (Pérez, 2023). Se verificó que la automatización de procesos administrativos redujo errores humanos y tiempos de procesamiento.

3.1.2. A nivel nacional

En un estudio llevado a cabo en los terrenos del Perú se descubrió que la revolución de la digitalización en los corazones administrativos de las municipalidades ha extendido un velo dorado sobre la gestión pública, Mejorando la calidad y disminuyendo el tiempo de espera de atención al ciudadano (Quispe, 2021). La investigación reveló que las plataformas digitales agilizaron los procesos internos y disminuyeron la burocracia.

Asimismo, un estudio en Lima evidenció que implementar un sistema de gestión documental mejoró la eficiencia de los trabajadores municipales, al reducir el tiempo de búsqueda y archivo de información (Sánchez, 2022). Se llegó a la conclusión de que utilizar tecnologías de información mejora los flujos de trabajo y disminuye la duplicidad de funciones.

Por otro lado, en una investigación realizada en Arequipa se encontró que el uso de sistemas informáticos en los gobiernos locales ayudó a automatizar procesos administrativos y mejorar la transparencia en la gestión (Torres, 2023). Se descubrió que la implementación de expedientes electrónicos aceleró los procesos internos y disminuyó el uso de papel.

Además, un estudio realizado en Cusco señaló que la capacitación en tecnologías digitales influye en el resultado de la modernización de la gestión en las municipalidades, al aumentar la productividad laboral y la gestión del tiempo (Mendoza, 2020). Se identificó que la falta de capacitación tecnológica es una barrera para la transformación digital.

En Puno, una investigación encontró que las plataformas de atención virtual en las municipalidades redujeron la saturación en las oficinas y aumentaron la satisfacción ciudadana (Vargas, 2023). Se evidenció que las apps móviles y los portales web facilitan el acceso rápido a los servicios públicos.

3.1.3. A nivel local

Una investigación llevada a cabo en la Municipalidad Distrital de San Miguel determinó que el empleo de tecnologías de información ha mejorado la eficiencia de los procedimientos administrativos, la atención al ciudadano y los tiempos de respuesta (Flores, 2021). Se verificó que la digitalización de documentos mejoró la organización y aceleró los procesos.

Por otro lado, En la Municipalidad Provincial de San Román, la utilización de sistemas para administrar las finanzas ha optimizado el control del presupuesto y la eficacia en cómo se distribuyen los recursos (Cárdenas, 2022). La investigación demostró que la automatización de procesos

administrativos ha promovido la transparencia en la ejecución de la inversión pública.

Además, en una investigación realizada en la Municipalidad Distrital de Juliaca, se pudo evidenciar que el uso de tecnologías ha mejorado la comunicación interna entre las áreas administrativas, coordinando y reduciendo errores operativos (Ramos, 2023). Se determinó que la gestión municipal se beneficia de la implementación de sistemas de información integrados.

Además, en la Municipalidad de Lampa, un estudio destacó que la capacitación del personal en programas de gestión administrativa ha sido determinante para mejorar la eficiencia de los procedimientos internos (Pacheco, 2020). Se llegó a la conclusión de que el entrenamiento continuo en tecnologías de la información permite sacarle el máximo provecho a las herramientas digitales.

Finalmente, en la Municipalidad de Azángaro, una investigación halló que la puesta en marcha de un sistema digital para la gestión de expedientes ha reducido los tiempos de respuesta de la administración pública, acelerando la gestión de documentos y solicitudes ciudadanas (Reyes, 2023). Se probó que la automatización de procesos mejora la calidad del servicio público.

3.2. BASES TEÓRICAS

3.2.1. *Tecnologías de la información*

Por un lado, las tecnologías de la información pueden optimizar la comunicación dentro de las organizaciones y hacer que la toma de decisiones en el sector público sea más eficaz, lo cual mejora la distribución de recursos

y los plazos de respuesta. Esto se debe a la automatización de procesos y la disponibilidad de información en tiempo real que permite la eficiencia en las agencias gubernamentales (Gómez & Rodríguez, 2021).

Además, se ha señalado que la digitalización de los sistemas administrativos trae como consecuencia la mejora de la eficiencia en el trabajo, la disminución de errores cometidos por personas y la claridad en la gestión pública. La amalgamación de las plataformas tecnológicas que existen actualmente. Facilita el seguimiento de la información y la supervisión de los procedimientos internos (Martínez, 2022).

Importancia de las tecnologías de la información

Por un lado, Se ha determinado que la utilización de programas de gestión y sistemas integrados hace a los trabajadores municipales más eficientes en sus labores y mejorar sus procesos para servir mejor a la ciudadanía. Esta aplicación implica una ventaja en la disminución de los costos de operación y la eficacia en la administración (López, 2023).

Además, la digitalización en las instituciones públicas hace la información más accesible, apoya la inclusión digital y asegura la transparencia en los procesos gubernamentales. La adopción de plataformas de gobierno electrónico es un mecanismo esencial para simplificar procedimientos y robustecer la confianza de los ciudadanos en el gobierno (Fernández & Castillo, 2020).

Infraestructura

Está probado que la mejora de la administración y la calidad excepcional del servicio en las instituciones públicas se logra mediante la inversión en infraestructura tecnológica. la actualización de equipos y redes

de comunicación da acceso más rápido a la información para la elaboración de decisiones y la mejora de procedimientos internos (Ramírez, 2021).

Además, se ha verificado que tener una infraestructura tecnológica de calidad disminuye el margen de error en la administración pública y garantiza una protección superior en el tratamiento de los datos. Es esencial para aumentar la claridad y la fe que tienen los habitantes en los servicios ofrecidos por el ayuntamiento (Torres, 2023).

Indicador: Equipos disponibles

Los equipos con que cuenta una institución pública son los tecnológicos y herramientas informáticas para la gestión administrativa. Comprenden equipos informáticos, servidores, redes y demás dispositivos que optimizan los procesos operativos y mejoran la eficiencia del servicio (Rojas, 2022). Se ha demostrado que la disponibilidad de equipos tecnológicos apropiados en el ámbito gubernamental influye en la efectividad del personal. La modernización del hardware ha hecho más ágil el procesamiento de información y la atención ciudadana, mejorando los servicios municipales (Fernández, 2021).

Indicador: redes instaladas

Las redes de una organización abarcan la infraestructura de comunicación que permite que los dispositivos y sistemas dentro de una organización se comuniquen entre sí. Estas redes pueden ser cableadas, inalámbricas, servidores, routers y demás dispositivos que permiten una eficiencia y gestión de la información. En un estudio de Muñoz (2022) se midió el impacto de la modernización de redes desplegadas en instituciones públicas, donde se encontró que la implementación de infraestructuras de

comunicación de última generación redujo los tiempos de respuesta en trámites administrativos hasta en un 40%, optimizando la efectividad y la excelencia en la atención al cliente.

Indicador: software usado

El software que utiliza la administración pública son los sistemas y aplicaciones informáticas desarrolladas para gestionar, automatizar y mejorar los procesos administrativos. Estos programas abarcan desde gestores documentales hasta sistemas de planificación de recursos institucionales (Luna, 2023). Se ha verificado que el uso de software para la gestión pública mejora la organización de la información y optimiza el proceso de decisión. La "La implantación de sistemas integrados ha reducido errores administrativos y acelerado procesos en las distintas áreas del Ayuntamiento" (García, 2020).

Capacitación

La capacitación en tecnologías de la información es un componente fundamental para aumentar la eficacia en la administración pública de los procesos administrativos. Se ha descubierto que los empleados capacitados en herramientas digitales son más productivos y reducen el tiempo para completar sus tareas (Pérez, 2022).

También se ha informado que los programas de capacitación tecnológica impactan en la capacidad del equipo para adaptarse a los cambios de la digitalización, fomentando la creatividad y la utilización eficaz de las herramientas tecnológicas (Gutiérrez, 2020).

Indicador: Personal capacitado

El personal capacitado en tecnologías de la información se refiere a los trabajadores capacitados en el uso de tecnologías y plataformas digitales para mejorar su trabajo y la eficiencia de la administración pública (Méndez, 2021). "Está probado que los servidores municipales capacitados en TIC son más eficientes en el desempeño de sus funciones". La capacitación constante permite actualizarse a nuevas plataformas digitales y mejorar los procesos administrativos (Torres, 2023).

Indicador: Horas capacitación

Las horas de capacitación son las horas invertidas en la formación y actualización del personal en herramientas tecnológicas y sistemas de gestión. Este indicador permite conocer la capacidad de los funcionarios en el empleo de las TICs (tecnologías de información y comunicación) en el sector público (Castro, 2022).

Indicador: Talleres realizados

Los talleres en instituciones públicas son capacitaciones para mejorar las habilidades del personal en el ámbito de las tecnologías informáticas. Descubre la adaptación a nuevas herramientas y la optimización de los procesos administrativos (Fernández, 2023). Se ha determinado que las municipalidades que realizan talleres periódicos sobre TIC logran ser más eficientes en la gestión municipal. Estas formaciones actualizan conocimientos, mejoran el rendimiento del personal y refuerzan la digitalización de los servicios municipales (López, 2021).

Soporte Técnico

El soporte técnico eficiente en el sector público es vital para la continuidad de los sistemas administrativos. La atención inmediata a errores y la actualización constante de software evitan interrupciones en los procesos y mejoran la experiencia del usuario (Mendoza, 2023).

También se ha comprobado que contar con personal técnico de soporte en las administraciones públicas locales mejora la seguridad informática y previene vulnerabilidades en los sistemas, fortaleciendo la confianza en la infraestructura digital municipal (Salazar, 2021).

Indicador: Respuesta soporte

Tiempo que el equipo técnico tarda en responder a las solicitudes de ayuda por fallos tecnológicos en la institución. Una atención oportuna es fundamental para la continuidad de los procesos administrativos (Martínez, 2022). Se ha demostrado que los municipios con tiempos de respuesta cortos en soporte técnico tienen menos interrupciones en sus procesos administrativos. Un buen soporte de fallos tecnológicos hace más productivo al personal y evita demoras en la administración pública (Gutiérrez, 2021).

Indicador: Soluciones aplicadas

Las soluciones de soporte técnico son las medidas correctivas que se toman para resolver problemas tecnológicos en una empresa. Estas soluciones pueden abarcar actualizaciones de software, reparaciones de hardware y optimización de sistemas (Pérez, 2023). Se ha llegado a la conclusión de que el uso de medidas de soporte técnico disminuye la recurrencia de fallos tecnológicos en los municipios. Las rutinas de

mantenimiento preventivo y actualización de software mejoran la eficiencia (Rodríguez, 2020).

Indicador: Fallas resueltas

Fallas solucionadas: son los problemas técnicos que han sido solucionados por el equipo de soporte y que aseguran el buen funcionamiento de los sistemas tecnológicos en la administración pública (López, 2021). Se ha verificado que los municipios que hacen un inventario de las fallas solucionadas mejoran la administración de sus recursos tecnológicos y optimizan el tiempo de respuesta ante problemas repetitivos. Esto hace más eficientes la gestión administrativa y la oferta de servicios públicos (Ramírez, 2022).

3.2.2. Eficiencia de los procesos administrativos

La efectividad en la gestión administrativa alude a la habilidad de una organización para optimizar el uso de sus recursos, disminuir costos y tiempos, además de aumentar la calidad de sus servicios. A nivel local, la mejora en la administración de la gestión se logra mediante la digitalización de los procedimientos y la formación del equipo de trabajo (Gómez, 2022).

En una investigación sobre la gestión pública municipal, por ejemplo, se encontró que La eficiencia de los procesos administrativos se incrementó en un 30% gracias a la implementación de las tecnologías de la información. El perfeccionamiento de procesos manuales y la mecanización de actividades agilizaron el trabajo de los empleados y mejoraron la atención al ciudadano (López, 2021).

Importancia de los procesos administrativos

Los procedimientos administrativos son esenciales para el correcto operar de cualquier organización, ya sea del ámbito público o privado. Su relevancia abarca la forma en que se realizan elecciones, se distribuyen los recursos y se alcanza la eficacia. Una buena gestión mejora los servicios y refuerza la confianza ciudadana (Ramírez, 2023).

Se ha llegado a la conclusión de que los municipios con procesos administrativos estructurados logran niveles superiores de eficacia y claridad en la administración. La planificación, las herramientas digitales y la capacitación del personal son elementos que ayudan a mejorar la administración pública (Fernández, 2020).

Tiempo

El tiempo En la gestión administrativa, se trata de organizar y mejorar las tareas con el fin de reducir al máximo demoras y mejorar la eficiencia. El buen uso del tiempo mejora la productividad y hace más rápido el servicio al ciudadano (Mendoza, 2022).

Un estudio en gobiernos locales encontró que el uso de herramientas digitales disminuyó en un 40% los tiempos de respuesta administrativa. La automatización de procesos ha suprimido actividades que se realizaban de forma repetitiva, mejoró la atención al ciudadano y optimizó la gestión de los recursos municipales (Torres, 2021).

Indicador: Duración tareas

La duración de tareas en los procesos administrativos es el tiempo que se necesita para finalizar una tarea en particular dentro de un flujo de trabajo. Su medición revela ineficiencias y define estrategias de optimización para

hacer más productiva a la organización. Un estudio de la administración pública halló que automatizar procesos redujo en 35% el tiempo promedio de las tareas administrativas. La digitalización permitió que los procesos se ejecutaran más rápido, disminuyó la carga de trabajo y mejoró la eficiencia del personal (Martínez, 2021).

Indicador: Reducción plazos

La simplificación de plazos administrativos es la reducción de tiempos para completar trámites y servicios. Su importancia radica en hacer más efectivo y satisfactorio al usuario. Se ha encontrado que los municipios que adoptaron plataformas digitales acortaron los tiempos de respuesta en un 50%, mejorando la gestión documental y el procedimiento de tomar decisiones. Esta adaptación permitió dar respuesta a peticiones y otorgar servicios públicos (Fernández, 2022).

Indicador: Cumplimiento tiempos

Cumplimiento de plazos: es la habilidad de una organización para adaptarse a los tiempos establecidos en sus procesos administrativos. Un buen control de tiempo fortalece la fe en la administración pública, mejora la calidad del servicio. Un estudio de eficiencia en la gestión encontró que la implementación de métodos para la gestión de proyectos en los municipios aumentó en un 45 % el cumplimiento de los plazos de ejecución. El uso de cronogramas y el seguimiento constante fueron determinantes en este logro (Gómez, 2023).

Recursos

Los recursos en los procesos administrativos son el personal, la tecnología y el capital para realizar los procesos de gestión. Su correcta

distribución y optimización influyen en la productividad y sostenibilidad institucional (Castillo, 2023).

Está demostrado que los municipios que mejor distribuyen sus recursos mejoran la alta calidad de los servicios públicos. "La incorporación de tecnologías y la formación" del personal han logrado disminuir costos y mejorar la eficiencia operativa (González, 2020).

Indicador: Optimización recursos

La optimización de los recursos en la administración implica el uso eficaz de los recursos humanos y económicos y tecnológicos para maximizar la productividad y minimizar el desperdicio. Su correcta gestión es capaz de mejorar la efectividad en las operaciones y garantizar un uso sensato de los recursos. Un estudio de gestión municipal halló que al usar sistemas de gestión digital se mejoró en 40% el uso de los recursos, se redujeron los tiempos de ejecución y se optimizó la asignación del presupuesto. La automatización de procesos ayudó a reducir la duplicidad de funciones y a mejorar la eficiencia en general (Ramírez, 2021).

Indicador: Usos materiales

Materiales de consumo en la administración: son materiales consumibles que se utilizan para realizar las actividades operativas. Una buena gestión reduce desperdicios y hace sustentable a la institución. Estudios en organismos públicos mostraron que la digitalización de documentos disminuyó en un 60 % el uso de papel, optimizando los recursos y disminuyendo los costos operativos. El uso de herramientas digitales mejoró la manera en que se manejan y se accede a la información (Herrera, 2022).

Indicador: Reducción costos

La reducción de los gastos administrativos es encontrar maneras de recortar los gastos sin deteriorar el servicio. Esto se logra automatizando procesos, eliminando tareas innecesarias y optimizando recursos. Un estudio en gobiernos locales halló que la integración de software financiero redujo los costos operativos en un 30%. Mejorar el control presupuestario y disminuir los errores administrativos fueron determinantes para disminuir el gasto público (López, 2023).

Resultados

Los resultados administrativos son indicadores del nivel de cumplimiento de las metas y objetivos que la institución ha fijado. Se evalúan mediante parámetros como la excelencia en el servicio, la optimización de costos y la satisfacción ciudadana (Vargas, 2021).

Un estudio en municipios provinciales encontró que el uso de tecnologías en la gestión administrativa trajo mejores resultados en términos de disminución de errores y mayor transparencia. La digitalización hizo más rastreable los procesos y más confiable la administración pública (Hernández, 2022).

Indicador: Metas alcanzadas

Las metas logradas En la gestión administrativa, se pretende lograr las metas fijadas por la entidad. La evaluación de su desempeño actúa como un parámetro para analizar la eficacia organizacional y la efectividad de las estrategias implementadas. Un estudio en gobiernos locales encontró que la digitalización de procesos administrativos aumentó en un 45 % el cumplimiento de los objetivos de la institución. La mejora en la gestión de

documentos y la automatización de procesos resultaron clave para alcanzar las metas en un tiempo reducido y con una mayor eficacia (Sánchez, 2021).

Indicador: Productividad

La eficiencia de la gestión pública es hacer más con menos; se trata de generar una mayor cantidad de productos y servicios utilizando los mismos recursos. Se mide por el desempeño y la optimización de tareas. Un estudio de eficiencia administrativa encontró que al implementar sistemas de gestión electrónica se incrementó la productividad en un 50 %, se disminuyó la carga de trabajo y se mejoraron los plazos de respuesta en la atención al ciudadano (García, 2022).

Indicador: Documentos procesados

El manejo de documentos en los procesos administrativos comprende la manipulación, almacenamiento y canalización de información institucional. Su optimización hace más eficiente la operación y más accesible la información. Un estudio en gobiernos locales encontró que las plataformas digitales aumentaron en un 60% el número de documentos que pueden procesar al día. La automatización eliminó errores, aceleró aprobaciones y mejoró el control de documentos (Fernández, 2023).

3.3. MARCO CONCEPTUAL

3.3.1. Tecnologías de la Información

Colección de recursos y plataformas digitales empleadas para guardar, manejar y comunicar datos en contextos administrativos.



3.3.2. Eficiencia Administrativa

Habilidad de una entidad para administrar sus recursos y procesos con el menor costo y tiempo posible, optimizando la productividad.

3.3.3. Infraestructura Tecnológica

Grupo de herramientas, redes y sistemas informáticos que apoyan el funcionamiento de las tecnologías de información dentro de una entidad.

3.3.4. Capacitación

Proceso de formación y actualización de conocimientos del personal para mejorar su desempeño y adaptabilidad a nuevas herramientas tecnológicas.

3.3.5. Soporte Técnico

Servicio de apoyo que asegura el adecuado desempeño de los sistemas tecnológicos mediante mantenimiento y resolución de problemas.

3.3.6. Procesos Administrativos

Conjunto de actividades organizadas y sistematizadas que facilitan la administración efectiva de los recursos y la elaboración de decisiones.

3.3.7. Optimización de Recursos

Estrategias y métodos para mejorar la utilización de insumos materiales, humanos y financieros en una organización.

3.3.8. Reducción de Costos

Implementación de medidas para minimizar gastos operativos sin comprometer la efectividad y el nivel de excelencia de los servicios proporcionados.



3.3.9. Productividad

Relación entre la cantidad de trabajo realizado y los recursos utilizados, reflejando el nivel de eficiencia dentro de una institución.

3.3.10. Gestión Documental

Organización, control y almacenamiento de documentos administrativos para facilitar su acceso, seguridad y trazabilidad.



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Las tecnologías de la información se relacionan significativamente con la eficiencia de los procesos administrativos de los trabajadores de la municipalidad distrital de san miguel, 2024.

4.2. HIPÓTESIS ESPECIFICAS

- La infraestructura se relaciona significativamente con la eficiencia de los procesos administrativos de los trabajadores de la municipalidad distrital de san miguel, 2024.
- La capacitación se relaciona significativamente con la eficiencia de los procesos administrativos de los trabajadores de la municipalidad distrital de san miguel, 2024.
- El soporte técnico se relaciona significativamente con la eficiencia de los procesos administrativos de los trabajadores de la municipalidad distrital de san miguel, 2024.

4.3. VARIABLES

V1. Tecnologías de la información

V2. Eficiencia de los procesos administrativos

4.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACIÓN
V1: Tecnologías de la información	Infraestructura	• Equipos disponibles • Redes instaladas • Software usado	Ordinal
	Capacitación	• Personal capacitado • Horas capacitación • Talleres realizados	
	Soporte Técnico	• Respuesta soporte • Soluciones aplicadas • Fallas resueltas	
V2: eficiencia de los procesos administrativos	Tiempo	• Duración tareas • Reducción plazos • Cumplimiento tiempos	
	Recursos	• Optimización recursos • Usos materiales • Reducción costos	
	Resultados	• Metas alcanzadas • Productividad • Documentos procesados	

Nota. diseño propio.



CAPÍTULO V

MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Cuantitativa.

Este método se basa en la recopilación y el análisis de datos cuantitativos con el objetivo de reconocer patrones y definir conexiones y validar hipótesis. Su fundamento radica en la objetividad y en la evaluación exacta de las variables para asegurar resultados replicables y generalizables (González & Ramírez, 2021).

5.2. MÉTODO APLICADO A LA INVESTIGACIÓN

Deductivo.

El razonamiento deductivo pasa de lo general a lo específico consiste en aplicar teorías anteriores a casos específicos para probar su validez, lo que permite organizar la investigación de manera estructurada y sistemática (López & Fernández, 2022).

5.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Básica.

La investigación básica pretende crear nuevos conocimientos teóricos sin aplicación práctica inmediata. El objetivo es ampliar el conocimiento de un campo de estudio, estableciendo los cimientos para investigaciones futuras, ya sean aplicadas o experimentales (Martínez & Rojas, 2023).

5.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Correlacional.

Este tipo de investigación examina la relación entre dos o más variables sin intervenir en ellas, con el fin de establecer el nivel de asociación que tienen. Los estudios correlacionales pueden anticipar conductas y establecer tendencias a partir de datos reales (Pérez & Castro, 2020).

5.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

No experimental.

En el método no experimental, se limita el análisis a observar los fenómenos en su contexto natural, sin llevar a cabo ninguna intervención. Se centra en examinar la realidad tal y como se manifiesta, permitiendo obtener información detallada sobre situaciones existentes sin alterar sus condiciones (Hernández & Vargas, 2021).

5.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.6.1. Población

El grupo de este análisis está compuesto por el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Miguel, quienes realizan diversas tareas en áreas clave de la institución pública.

3.6.2. Muestra

La muestra se definió empleando la siguiente ecuación:

Número de habitantes (N): 40

Grado de confianza (Z): 95%

Proporción anticipada (p): 0.5

El error máximo permitido (E): 9%

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot (1 - p) \cdot N}{E^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot (1 - 0.5) \cdot 40}{(0.09)^2 \cdot (40 - 1) + (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot (1 - 0.5)}$$

$$n = \frac{3.8416 \cdot 0.25 \cdot 40}{0.0081 \cdot 39 + 3.8416 \cdot 0.25}$$

$$n = \frac{38.416}{0.3159 + 0.9604}$$

$$n = \frac{38.416}{1.2763} \approx 30.1$$

$$n = 30$$

5.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTO

3.7.1. Técnica

Para obtener los datos necesarios, el estudio utilizó la técnica de la encuesta.

3.7.2. Instrumento

El cuestionario fue establecido como la herramienta empleada para llevar a cabo la investigación.

5.8. CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

3.8.1. Confiabilidad

Se realizó utilizando:

Tabla 2

Nivel de fiabilidad del instrumento aplicado

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,862	30

Nota: creación propia en base a la investigación.

Síntesis interpretativa:

Según la tabla 2, el coeficiente obtenido (0,862) demuestra que el instrumento presenta una consistencia interna satisfactoria.

3.8.2. Validez

Este procedimiento fue comprobado a través de la revisión y valoración realizada por un panel de expertos.

5.9. PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE DATOS

Los resultados que se recolectaron fueron analizados con el software de estadística SPSS, versión 25.

5.10. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

El nivel de significancia considerado fue de 0,05, de manera que el contraste de hipótesis dependerá de si el p-valor es superior o inferior a dicho límite.

Planteamiento de la HG

H0: Las tecnologías de la información no se relacionan significativamente con la eficiencia de los procesos administrativos de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024.

H1: Las tecnologías de la información se relacionan significativamente con la eficiencia de los procesos administrativos de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024.

Método estadístico

Tabla 3

Aplicación de la prueba Tau-b de Kendall en la hipótesis general

		Valor	Error estándar asintótica	T aproximado	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,584	,031	14,239	,000
N de casos válidos		30			

Nota: creación propia en base a la investigación.

Nivel de significancia (p)

Cuando el p-valor excede el nivel de alfa que se ha establecido previamente, se decide aceptar la hipótesis nula (H0).

Por otra parte, si el valor de significancia es menor que alfa, se admite la hipótesis alternativa (H1).

Criterio asumido

El resultado es estadísticamente significativo, ya que el valor de significación bilateral obtenido fue 0.000, como se muestra en la tabla 3. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, llegando a la conclusión de que existe un vínculo significativo entre el uso de tecnologías informáticas y el rendimiento de los procedimientos administrativos en la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024.

Planteamiento de HE1

H0: La infraestructura no se relaciona significativamente con la eficiencia de los procesos administrativos de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024.

H1: La infraestructura se relaciona significativamente con la eficiencia de los procesos administrativos de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024.

Método estadístico

Tabla 4

Aplicación de la prueba Tau-b de Kendall para la hipótesis específica 1

		Valor	Error estándar asintótica	T aproximado	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,595	,034	16,131	,000
N de casos válidos		30			

Nota: creación propia en base a la investigación.

Nivel de significancia (p)

Cuando el p-valor excede el nivel de alfa que se ha establecido previamente, se decide aceptar la hipótesis nula (H_0).

Por otra parte, si el valor de significancia es menor que alfa, se admite la hipótesis alternativa (H_1).

Criterio asumido

La evaluación mostrada en la tabla 4 revela un nivel de significancia de 0,000, lo que indica que la relación hallada es válida desde el punto de vista estadístico y no se debe al azar. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa (H_1), lo cual confirma que la eficiencia administrativa de los trabajadores municipales se ve significativamente afectada por la infraestructura tecnológica.

Planteamiento de HE2

H_0 : La capacitación no se relaciona significativamente con la eficiencia de los procesos administrativos de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024.

H_1 : La capacitación se relaciona significativamente con la eficiencia de los procesos administrativos de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2024.

Método estadístico

Tabla 5

Aplicación de la prueba Tau-b de Kendall para la hipótesis específica 2

		Valor	Error estándar asintótica	T aproximado	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,389	,057	5,711	,000
N de casos válidos		30			

*Nota: creación propia en base a la investigación.***Nivel de significancia (p)**

Cuando el p-valor excede el nivel de alfa que se ha establecido previamente, se decide aceptar la hipótesis nula (H_0).

Por otra parte, si el valor de significancia es menor que alfa, se admite la hipótesis alternativa (H_1).

Criterio asumido

La tabla 5 aporta una significancia estadística de 0,000, lo que brinda un sólido fundamento para rechazar la hipótesis nula. En consecuencia, se acepta la hipótesis alternativa (H_1), apoyando que el desarrollo del personal tiene una relación importante con la mejora de la eficiencia en los procesos administrativos.

Planteamiento de HE3

H_0 : El soporte técnico no se relaciona significativamente con la eficiencia de los procesos administrativo.

H_1 : El soporte técnico se relaciona significativamente con la eficiencia de los procesos administrativos.

Método estadístico

Tabla 6

Aplicación de la prueba Tau-b de Kendall para la hipótesis específica 3

		Valor	Error estándar asintótica	T aproximado	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,390	,051	6,641	,000
N de casos válidos		30			

*Nota: creación propia en base a la investigación.***Nivel de significancia (p)**

Cuando el p-valor excede el nivel de alfa que se ha establecido previamente, se decide aceptar la hipótesis nula (H_0).

Por otra parte, si el valor de significancia es menor que alfa, se admite la hipótesis alternativa (H_1).

Criterio asumido

El análisis reflejado La tabla 6 presenta un valor p de 0,000, lo que sugiere una asociación de gran relevancia estadística. Por lo tanto, se valida la hipótesis de investigación (H_1), indicando que existe una conexión directa entre el soporte técnico y la eficiencia administrativa en el contexto analizado.

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. RESULTADOS DEL ESTUDIO

En esta sección se presentan los resultados estadísticos requeridos para lograr las metas propuestas, empleando tablas y gráficos que facilitarán su interpretación más adelante.

Tabla 7

Resultados de la normalidad de los datos

	KOLMOGÓROV SMIRNOV		
	ESTADISTICA	GL.	SIG.
TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	,043	30	,027
EFICIENCIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS	,042	30	,025

Nota: creación propia en base a la investigación.

Síntesis interpretativa:

Los valores de significancia de 0,027 y 0,025, que se relacionan con la primera y la segunda variable de manera correspondiente, tal como se presenta en la tabla 7, sugieren que en ambos casos no se satisface el

supuesto de normalidad, dado que están por debajo del umbral crítico de 0,05.

Por ello, se decidió utilizar el coeficiente Rho de Spearman, que es apropiado para grupos de datos con una distribución no normal.

Tabla 8

Criterios de valoración de correlaciones

-1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa media.
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10	Correlación positiva muy débil.
+0.25	Correlación positiva débil.
+0.50	Correlación positiva media.
+0.75	Correlación positiva considerable.
+0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	Correlación positiva perfecta.

Nota: la información contenida en la tabla procede de Hernández et al. (2014).

Tabla 9

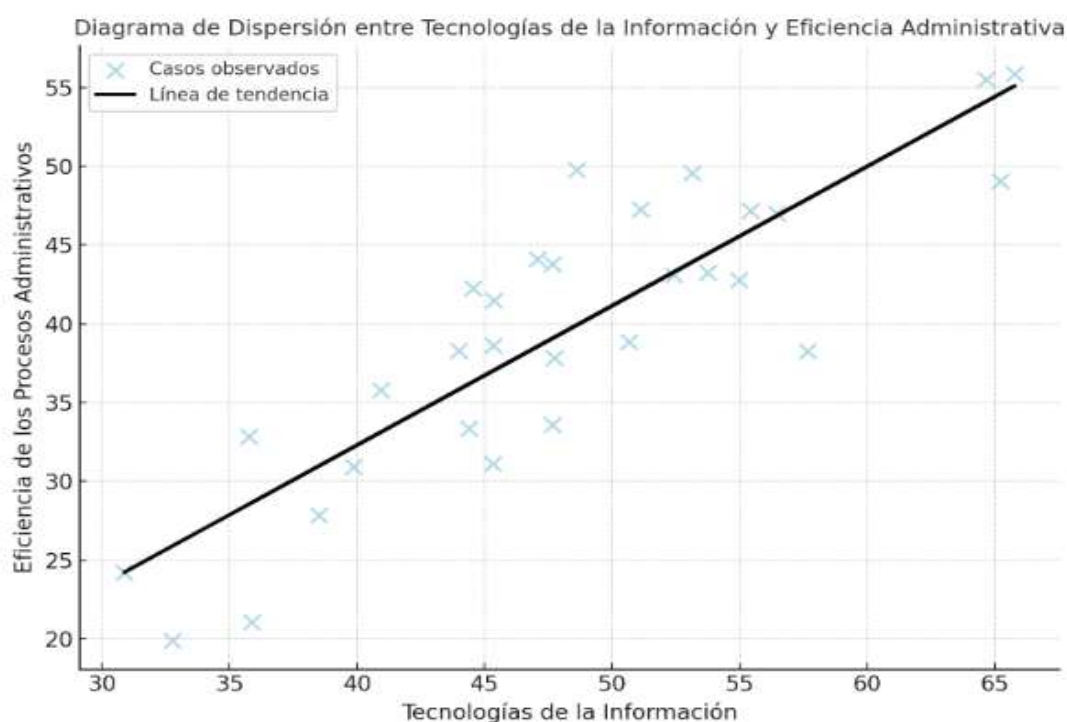
Correlación entre las tecnologías de la información y la eficiencia de los procesos administrativos

Correlaciones			tecnologías de la información	eficiencia de los procesos administrativos
Rho de Spearman	tecnologías de la información	Coefficiente de correlación	1,000	,833
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	eficiencia de los procesos administrativos	Coefficiente de correlación	,833	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Nota: creación propia en base a la investigación.

Figura 1

Diagrama de dispersión entre las tecnologías de la información y la eficiencia de los procesos administrativos



Nota: creación propia en base a la investigación.

Síntesis interpretativa:

De acuerdo con la figura, La correlación positiva entre la eficiencia en los procesos administrativos de la Municipalidad Distrital de San Miguel y el uso de tecnologías informáticas fue, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,833, muy fuerte. Este hallazgo sugiere que un mayor dominio y aplicación de herramientas tecnológicas por parte de los trabajadores se traduce en procedimientos administrativos más rápidos, eficaces y estructurados. La tendencia observada reafirma la importancia de la digitalización como un elemento fundamental para potenciar el rendimiento organizacional en la gestión pública.

Tabla 10

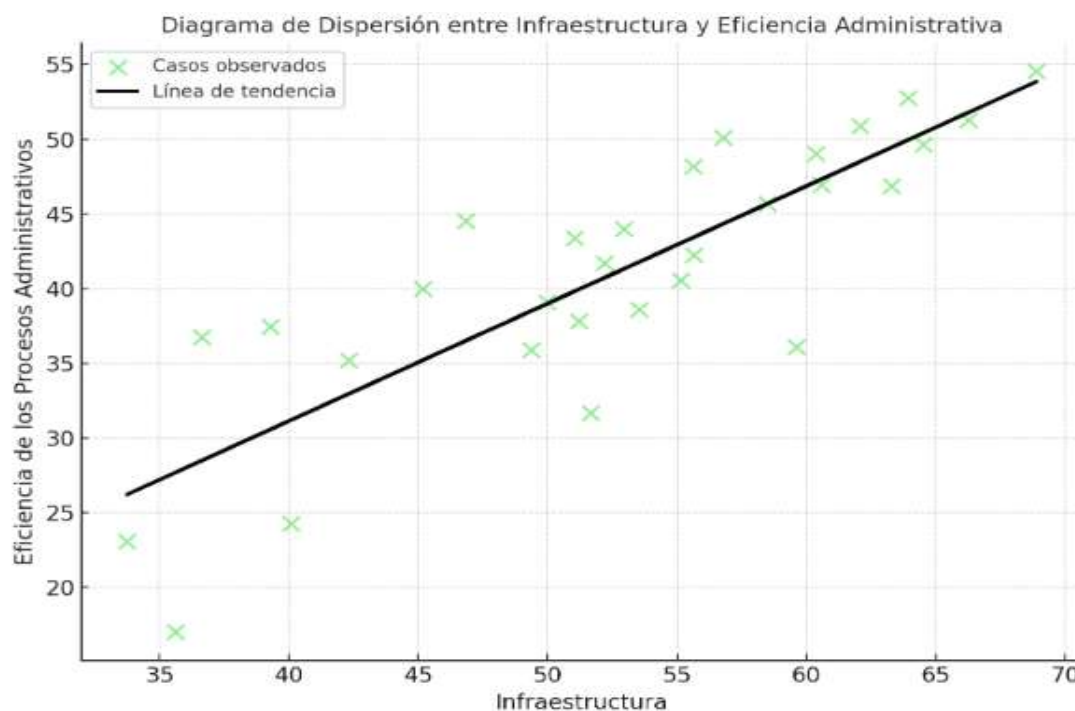
Correlación entre la infraestructura y la eficiencia de los procesos administrativos

Correlaciones			infraestructura	eficiencia de los procesos administrativos
Rho de Spearman	infraestructura	Coeficiente de correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	eficiencia de los procesos administrativos	Coeficiente de correlación	,771	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Nota: creación propia en base a la investigación.

Figura 2

Diagrama de dispersión entre la infraestructura y la calidad de atención



Nota: creación propia en base a la investigación.

Síntesis interpretativa:

La figura muestra un coeficiente Rho de Spearman de 0,771, lo que demuestra una asociación positiva significativa entre la eficacia administrativa y la calidad de la infraestructura en la Municipalidad Distrital de San Miguel. Este resultado indica que una infraestructura adecuada como oficinas equipadas, conectividad eficiente y espacios funcionales contribuye de forma relevante a la mejora de los procedimientos administrativos, optimizando tiempos, reduciendo errores y elevando el rendimiento del personal. A medida que se fortalecen las condiciones físicas de trabajo, se consolida también un entorno más productivo y organizado.

Tabla 11

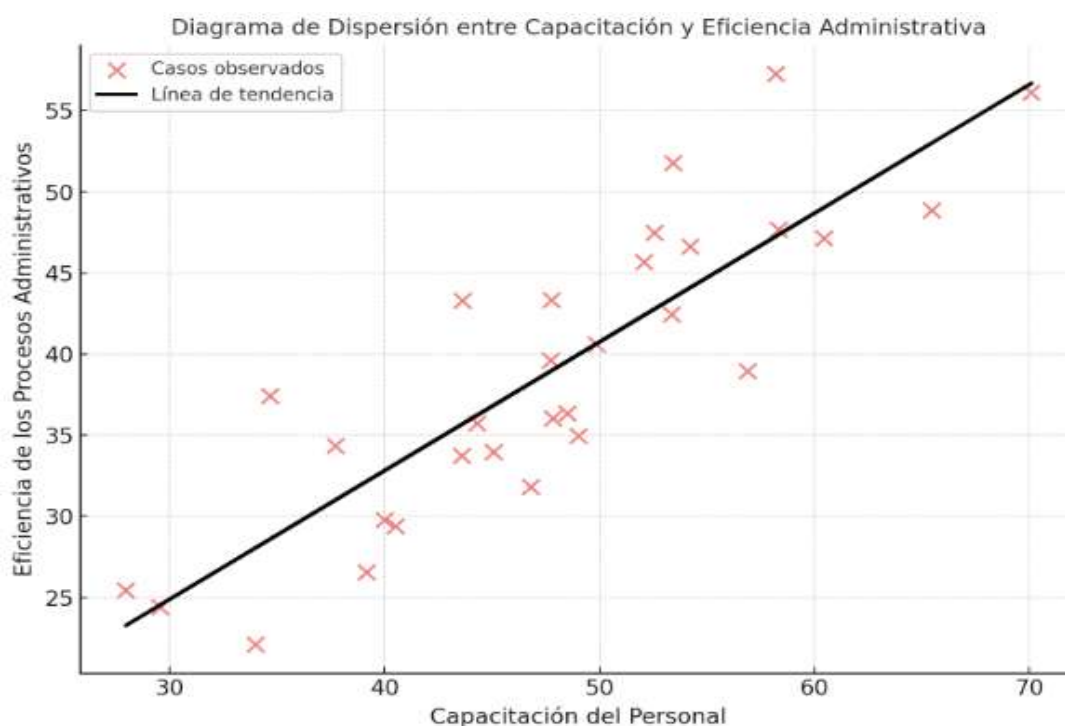
Correlación entre la capacitación y eficiencia de los procesos administrativos

Correlaciones		capacitación	eficiencia de los procesos administrativos
Rho de Spearman	capacitación	Coefficiente de correlación	,830
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30
	eficiencia de los procesos administrativos	Coefficiente de correlación	,830
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

Nota: creación propia en base a la investigación.

Figura 3

Diagrama de dispersión entre la capacitación y eficiencia de los procesos administrativos



Nota: creación propia en base a la investigación.

Síntesis interpretativa:

Según lo expuesto El coeficiente de correlación Rho de Spearman, con una puntuación de 0.830 en la tabla 11, muestra una correlación positiva

robusta y significativa entre la formación del personal y la efectividad administrativa. Este hallazgo permite inferir que los programas de formación técnica, la actualización en normativas y el fortalecimiento de competencias contribuyen de manera directa a optimizar la ejecución de procesos, favorecer la realización de elecciones adecuadas en el momento preciso y mejorar la excelencia de los servicios. En consecuencia, la inversión en capacitación permanente se convierte en una estrategia fundamental para consolidar organizaciones públicas más productivas y competitivas.

Tabla 12

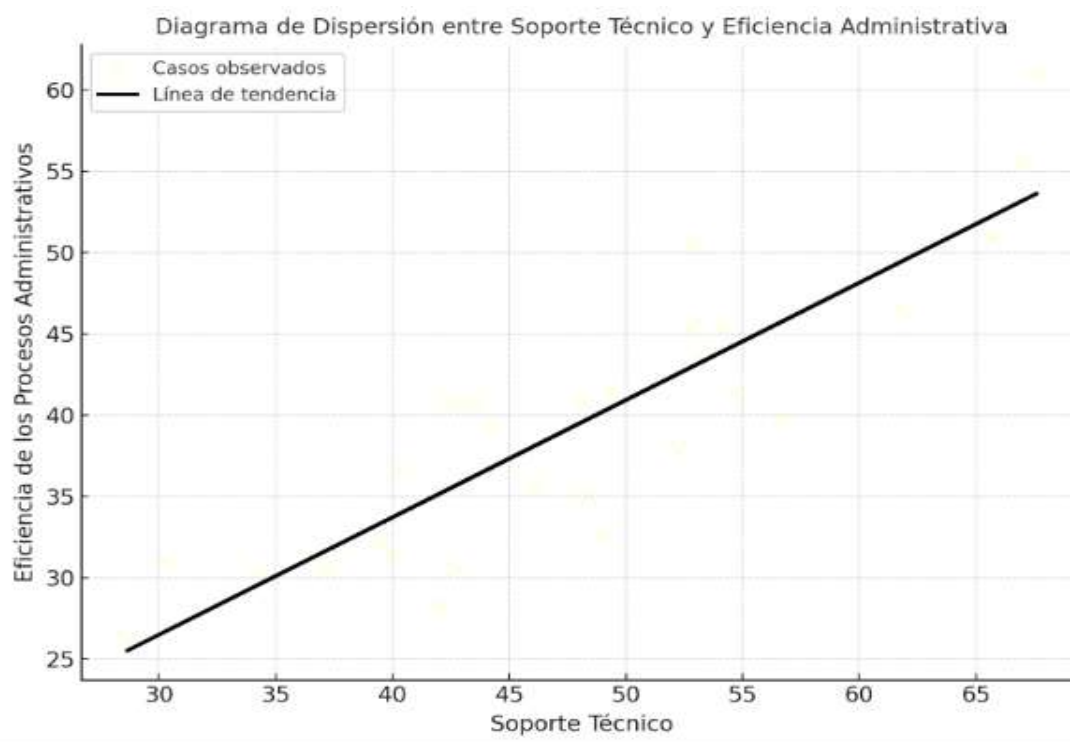
Correlación entre el soporte técnico y eficiencia de los procesos administrativos

		Correlaciones		
			soporte técnico	eficiencia de los procesos administrativos
Rho de Spearman	soporte técnico	Coefficiente de correlación	1,000	,841
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	eficiencia de los procesos administrativos	Coefficiente de correlación	,841	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Nota: creación propia en base a la investigación.

Figura 4

Diagrama de dispersión entre el soporte técnico y eficiencia de los procesos administrativos



Nota: creación propia en base a la investigación.

Síntesis interpretativa.

La tabla 12 evidencia un coeficiente Rho de Spearman de 0,841, se evidencia una relación positiva muy importante entre la eficiencia en la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de San Miguel y el soporte técnico. Este resultado sugiere que cuando los trabajadores cuentan con asistencia técnica oportuna ya sea en software, hardware o conectividad, los procesos internos fluyen con mayor rapidez y precisión. El soporte eficiente no solo resuelve fallas, sino que facilita un entorno operativo confiable y constante, lo que se traduce en una gestión más eficaz, menos pausas por errores técnicos y una mayor productividad institucional.

6.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El análisis de correlación Los hallazgos importantes sobre la conexión entre las tecnologías de la información se descubrieron utilizando el estadístico Rho de Spearman y la eficacia de los procesos administrativos, así como entre sus dimensiones respectivas.

En primer lugar, La tabla 12 muestra que el coeficiente Rho de Spearman adquirió un valor de 0,841, lo cual indica una correlación positiva muy fuerte entre la eficiencia administrativa y el soporte técnico en la Municipalidad Distrital de San Miguel, confirmando que la asistencia tecnológica adecuada constituye un factor decisivo para optimizar la gestión institucional. Este resultado reafirma una correlación positiva muy fuerte, es decir, que al mejorar los recursos tecnológicos con los que cuenta la municipalidad (plataformas digitales, sistemas integrados de gestión, mecanismos de digitalización documental) impacta de manera directa y significativa en la mejora de los procedimientos internos. Este hallazgo apoya lo que Ramírez y Salazar (2023) proponen, ya que la digitalización no solo agiliza procesos repetitivos, sino que fomenta una cultura organizacional eficiente y con acceso inmediato a la información.

Para el primer objetivo específico, en la dimensión infraestructura, Se alcanzó un coeficiente de 0,771, lo cual señala una correlación positiva de elevada importancia. Este descubrimiento indica que poseer una infraestructura tecnológica adecuada mejora la eficiencia en la gestión y optimiza directamente los procesos administrativos de la institución. (equipos actualizados, conectividad y espacios adecuados Afecta la fluidez y calidad de los procedimientos administrativos en cuanto al uso de TIC.. Esta idea se

apoya en lo que mencionan Vargas y Núñez (2023), que los entornos físicos apropiados maximizan la atención y minimizan la carga cognitiva.

En relación con el segundo objetivo específico, correspondiente a la dimensión capacitación, se alcanzó un coeficiente de correlación de 0,830, lo cual evidencia una fuerte asociación entre la capacitación del personal y la eficiencia administrativa. Este hallazgo confirma que los empleados que forman parte de programas de capacitación continua fortalecen sus competencias y, en consecuencia, elevan significativamente la calidad de su desempeño en la gestión institucional adquieren habilidades técnicas para manipular con mayor eficiencia los sistemas digitales, mejorando su productividad y disminuyendo los errores en la administración. En ese sentido, Mendoza y Pérez (2023) señalan que la capacitación continua desarrolla no solo habilidades técnicas, sino también compromiso institucional y mejora el clima organizacional.

Finalmente, para el tercer objetivo particular, en la esfera soporte técnico, se obtuvo una correlación de 0,841, la más alta. Este valor demuestra que el hecho de contar con un soporte técnico eficiente y oportuno está directamente relacionado con el buen funcionamiento de los sistemas administrativos. Un soporte reactivo y proactivo garantiza la disponibilidad de los sistemas, resuelve incidentes rápidamente y previene interrupciones que afecten el servicio al ciudadano. Como argumentan Gutiérrez y Herrera (2022), un sistema de soporte técnico es un pilar invisible pero indispensable para la continuidad y calidad de las actividades administrativas.

En conclusión, estos resultados confirman que la tecnología de información no es un elemento complementario, sino un elemento estratégico



para el funcionamiento institucional. Su acoplamiento con infraestructura, capacitación y soporte técnico genera las condiciones para establecer procesos administrativos eficientes, confiables y sustentables.

CONCLUSIONES

PRIMERA. Se determina que existe una correlación altamente significativa ($Rho = 0,833$) entre las tecnologías de información y la eficacia de los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de San Miguel. Con este descubrimiento se ratifica que el fortalecimiento en el uso de las TIC permite mejorar la calidad, rapidez y eficiencia de los trámites internos, para una administración pública más moderna, eficiente y orientada al logro de resultados.

SEGUNDA. Se halló que la infraestructura tecnológica se relaciona ($Rho = 0,771$) con la eficiencia administrativa. Esto demuestra que contar con equipos adecuados, conectividad y locales listos para la digitalización transforma los procesos y la capacidad de respuesta de las oficinas municipales.

TERCERA. La capacitación del personal se asoció fuertemente ($Rho = 0,830$) con la eficiencia de los procesos. Este descubrimiento evidencia que el fortalecimiento de las capacidades digitales en el personal municipal impacta positivamente en la gestión institucional, al permitir mejorar la gestión documental, el uso de sistemas informáticos y la toma de decisiones basada en tecnología, para una administración más eficiente y moderna.

CUARTA. El soporte técnico logró el mayor valor de correlación ($Rho = 0,841$), lo que indica que la ayuda oportuna en cuestiones tecnológicas influye en la continuidad y efectividad de los procesos administrativos, para que estos se desarrollen de manera continua, organizada y con eficiencia. Contar con un soporte adecuado reduce interrupciones, mantiene el sistema en funcionamiento y fortalece la productividad institucional.

RECOMENDACIONES

PRIMERA. Se sugiere que la Municipalidad Distrital de San Miguel refuerce la implementación e integración de las tecnologías de la información, de manera que estas se conviertan en un soporte estratégico para optimizar los procesos administrativos y potenciar la eficiencia institucional en todas las áreas administrativas, promoviendo la automatización de procedimientos y la gestión digital de documentos para agilizar la atención al ciudadano.

SEGUNDA. Es necesario destinar presupuesto con el propósito de optimizar y modernizar la infraestructura tecnológica, garantizando condiciones adecuadas que respalden la eficiencia administrativa y la calidad en la gestión institucional, priorizando la adquisición de equipos modernos, servidores eficientes y conectividad segura, a fin de garantizar un entorno físico que potencie el uso de herramientas digitales en cada oficina.

TERCERA. Se sugiere institucionalizar desarrollar programas permanentes de capacitación en competencias tecnológicas, orientados a todo el personal administrativo, con el fin de fortalecer sus habilidades digitales y mejorar su desempeño en los procesos institucionales, con énfasis en el uso de software de gestión, plataformas digitales gubernamentales y alfabetización digital, lo cual permitirá un mejor desempeño institucional.

CUARTA. Se aconseja consolidar un sistema de soporte técnico permanente, con personal capacitado y protocolos de respuesta rápida, que



permita atender incidencias, realizar mantenimientos preventivos y actualizar los sistemas, asegurando así la estabilidad tecnológica en las operaciones diarias.



REFERENCIAS

- Castillo, R. (2023). Gestión de recursos en municipalidades y eficiencia operativa. Universidad Nacional de Piura.
- Cárdenas, M. (2022). Sistemas de gestión financiera y control presupuestal. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Castro, J. (2022). Capacitación digital y desempeño municipal. Universidad Nacional de San Agustín.
- Fernández, J. (2020). Procesos administrativos en la gestión municipal. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Fernández, J. (2021). Optimización administrativa a través de las TIC. Universidad de Salamanca.
- Fernández, J. (2022). Reducción de plazos mediante plataformas digitales en municipios. Universidad Nacional de Córdoba.
- Fernández, J. (2023). Talleres TIC y mejora del desempeño municipal. Universidad Nacional del Altiplano.
- Fernández, J., & Castillo, L. (2020). Gobierno electrónico y transparencia institucional. Universidad de Zaragoza.
- Flores, L. (2021). Tecnologías de la información y eficiencia en la Municipalidad de San Miguel. Universidad Nacional del Altiplano.
- García, M. (2020). Software administrativo y automatización pública. Universidad Nacional de Trujillo.
- García, M. (2022). Productividad administrativa y plataformas digitales. Universidad Nacional de La Plata.
- García, M., & López, A. (2022). Innovación tecnológica en la administración pública. Universidad Nacional de San Agustín.



- Gómez, R. (2020). Formación continua en TIC y eficiencia institucional. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Gómez, R. (2022). Eficiencia de procesos administrativos municipales. Universidad Nacional de Colombia.
- Gómez, R. (2023). Gestión de tiempos y cumplimiento de cronogramas en gobiernos locales. Universidad Nacional de Loja.
- González, P. (2020). Distribución eficiente de recursos en entidades públicas. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- González, P., & Ramírez, E. (2021). Metodología cuantitativa en investigación administrativa. Editorial Científica Peruana.
- Gutiérrez, L. (2020). Capacitación tecnológica y adaptabilidad institucional. Universidad Autónoma de México.
- Gutiérrez, L. (2021). Tiempo de respuesta en soporte técnico público. Universidad Nacional del Litoral.
- Gutiérrez, L., & Herrera, S. (2022). Soporte técnico y eficiencia administrativa en municipalidades. Instituto Nacional de Administración Pública.
- Gutiérrez, L. (2022). Sistemas integrados de gestión en municipios chilenos. Universidad de Santiago de Chile.
- Hernández, J. (2022). Resultados administrativos y trazabilidad digital. Universidad Nacional de Colombia.
- Hernández, R., & Vargas, C. (2021). Diseño no experimental en estudios sociales. McGraw-Hill.
- Heeks, R., & Ospina, A. (2021). Digital government and administrative reform. Routledge.
- Herrera, S. (2022). Consumo de materiales y digitalización en gobiernos locales. Universidad Nacional de San Marcos.



- López, C. (2021). Capacitación digital y eficiencia de procesos administrativos. Universidad Nacional del Altiplano.
- López, C. (2023). Transformación digital y reducción de costos en la gestión pública. Universidad de Lima.
- López, C., & Fernández, J. (2022). Método deductivo aplicado a investigaciones en gestión. Editorial Universitaria.
- Luna, F. (2023). Uso de software en la administración municipal. Universidad Nacional Agraria.
- Luna-Reyes, L. F., & Gil-García, J. R. (2020). Digital government and public value creation. *Government Information Quarterly*, 37(2), 1–9.
- Martínez, A. (2021). Duración de tareas administrativas y automatización en municipios. Universidad Nacional de Córdoba.
- Martínez, A. (2022). Respuesta de soporte técnico y productividad administrativa. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Martínez, A. (2023). Impacto del gobierno digital en la administración municipal argentina. Universidad Nacional de La Plata.
- Martínez, A., & Rojas, M. (2023). Investigación básica en el sector público. Universidad Nacional de Cajamarca.
- Mendoza, F. (2020). Capacitación digital en la administración municipal de Cusco. Universidad Andina del Cusco.
- Mendoza, F. (2022). Gestión del tiempo en procesos administrativos. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Mendoza, F., & Pérez, J. (2023). Capacitación laboral y calidad de gestión en el sector público peruano. Universidad Andina del Cusco.
- Méndez, L. (2021). Formación tecnológica y eficiencia en entidades públicas. Universidad Nacional del Callao.



- Muñoz, T. (2022). Impacto de redes instaladas en instituciones públicas. Universidad Nacional de Ingeniería.
- Pacheco, R. (2020). Capacitación en software administrativo en Lampa. Universidad Nacional del Altiplano.
- Pérez, J. (2022). Capacitación en TIC y desempeño laboral público. Universidad Nacional de Trujillo.
- Pérez, J. (2023). Soporte técnico y soluciones tecnológicas en municipios. Universidad Nacional de La Libertad.
- Pérez, J., & Castro, M. (2020). Investigación correlacional en el ámbito institucional. Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Pérez, J., & Ramírez, E. (2021). Automatización y eficiencia institucional en el sector público peruano. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Quispe, R. (2021). Digitalización y mejora de la gestión municipal en Perú. Universidad Nacional de Juliaca.
- Ramírez, E. (2020). Gobierno digital y eficiencia operativa en México. Universidad Autónoma de México.
- Ramírez, E. (2021). Optimización de recursos tecnológicos en gobiernos locales. Universidad Nacional del Altiplano.
- Ramírez, E. (2022). Gestión de fallas tecnológicas y eficiencia municipal. Universidad Nacional de Piura.
- Ramírez, E. (2023). Procesos administrativos y cultura de eficiencia institucional. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Ramírez, E., & Chávez, M. (2021). Limitaciones digitales en la administración pública peruana. Universidad del Pacífico.
- Ramírez, E., & Salazar, F. (2023). Digitalización organizacional y eficiencia en entidades públicas peruanas. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.



- Reyes, D. (2023). Gestión electrónica de expedientes y eficiencia administrativa. Universidad Nacional de Juliaca.
- Rodríguez, M. (2020). Soluciones aplicadas y mantenimiento tecnológico en el sector público. Universidad Nacional de Ingeniería.
- Rojas, C. (2022). Disponibilidad de equipos tecnológicos en la gestión pública. Universidad Nacional de Trujillo.
- Salazar, F. (2021). Seguridad informática y soporte técnico en municipios. Universidad Nacional del Callao.
- Sánchez, V. (2022). Gestión documental y eficiencia administrativa en Lima Metropolitana. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Torres, L. (2021). Modernización administrativa y automatización en Arequipa. Universidad Nacional San Agustín.
- Torres, L. (2023). Capacitación tecnológica y eficiencia en gestión municipal. Universidad Nacional de Juliaca.
- Vargas, P. (2021). Resultados administrativos y transformación digital. Universidad Nacional del Altiplano.
- Vargas, P., & Núñez, A. (2023). Infraestructura tecnológica y desempeño institucional en gobiernos locales. Universidad Nacional del Altiplano.



ANEXOS



ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2024

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL: ¿qué relación existe entre las tecnologías de la información y la eficiencia de los procesos administrativos de los trabajadores de la municipalidad distrital de san miguel, 2024?	OBJETIVO GENERAL: determinar la relación entre las tecnologías de la información y la eficiencia de los procesos administrativos de los trabajadores de la municipalidad distrital de san miguel, 2024	HIPOTESIS GENERAL: Las tecnologías de la información se relacionan significativamente con la eficiencia de los procesos administrativos de los trabajadores de la municipalidad distrital de san miguel, 2024.	VARIABLE 1: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DIMENSIÓN: Infraestructura INDICADORES: - Equipos disponibles - Redes instaladas - Software usado DIMENSIÓN: Capacitación INDICADORES: - Personal capacitado - Horas capacitación - Talleres realizados DIMENSIÓN: Soporte Técnico INDICADORES: - Respuesta soporte - Soluciones aplicadas - Fallas resueltas	Enfoque de investigación: Cuantitativo. Método: Deductivo. Tipo de investigación: Básico. Nivel de investigación: Correlacional. Diseño de investigación: No experimental I-transversal. Población:
PROBLEMAS ESPECÍFICOS: ¿qué relación existe entre la infraestructura y la eficiencia de los procesos	OBJETIVOS ESPECÍFICOS: - analizar la relación entre la infraestructura y la eficiencia de los procesos administrativos	HIPOTESIS ESPECÍFICOS: - la infraestructura se relaciona significativamente con la eficiencia de los procesos administrativos de los trabajadores		



administrativos de los trabajadores de la municipalidad distrital de san miguel, 2024? ¿qué relación existe entre la capacitación y la eficiencia de los procesos administrativos de los trabajadores de la municipalidad distrital de san miguel, 2024? ¿qué relación existe entre el soporte técnico y la eficiencia de los procesos administrativos de los trabajadores de la municipalidad distrital de san miguel, 2024?	de los trabajadores de la municipalidad distrital de san miguel, 2024 - evaluar la relación entre la capacitación y la eficiencia de los procesos administrativos de los trabajadores de la municipalidad distrital de san miguel, 2024 - determinar la relación entre el soporte técnico y la eficiencia de los procesos administrativos de los trabajadores de la municipalidad distrital de san miguel, 2024	de la municipalidad distrital de san miguel, 2024. - La capacitación se relaciona significativamente con la eficiencia de los procesos administrativos de los trabajadores de la municipalidad distrital de san miguel, 2024. - el soporte técnico se relaciona significativamente con la eficiencia de los procesos administrativos de los trabajadores de la municipalidad distrital de san miguel, 2024.	VARIABLE 2: EFICIENCIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DIMENSIÓN: Tiempo INDICADORES: • Duración tareas • Reducción plazos • Cumplimiento tiempos DIMENSIÓN: Recursos INDICADORES: • Optimización recursos • Usos materiales • Reducción costos DIMENSIÓN: Resultados INDICADORES: • Metas alcanzadas • Productividad • Documentos procesados	rabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Miguel. Muestra: 40 trabajadores administrativos de la municipalidad. Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario.
--	--	--	---	---

Nota: creación propia en base a la investigación.



ANEXO 2 MATRIZ DE DATOS

VARI1	VARI2	VARI3	VARI4	VARI5	VARI6	VARI7	VARI8	VARI9	VARI10	VARI11	VARI12	VARI13	VARI14	VARI15	VARI16	VARI17	VARI18	VARI19	VARI20	VARI21	VARI22	VARI23	VARI24	V1	V2	V3	
4	5	3	5	5	2	2	3	3	5	4	2	5	2	4	2	5	5	3	4	2	5	4	1	30	33	14	
3	3	3	2	4	4	3	4	4	1	3	5	3	5	1	2	4	3	4	2	2	3	2	5	40	43	15	
3	4	4	4	4	5	3	3	4	2	4	2	2	4	5	2	4	2	2	4	2	4	4	5	39	37	13	
5	2	5	2	3	4	4	4	5	1	5	5	1	1	3	5	4	5	3	1	5	3	5	3	31	33	15	
5	2	2	1	4	1	4	2	3	5	5	4	5	5	3	3	5	5	3	5	2	5	3	1	2	35	33	14
2	4	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	2	2	5	1	5	4	4	37	30	14	
4	4	4	5	3	4	1	1	3	1	5	3	4	5	3	3	5	3	1	5	1	5	3	4	5	35	44	13
3	4	1	1	3	4	4	2	3	1	5	3	1	3	1	2	2	4	5	1	1	3	2	5	31	34	15	
4	2	4	3	3	1	5	4	2	3	1	3	4	3	5	3	4	4	3	4	3	3	3	3	30	30	15	
4	4	1	1	3	1	3	3	4	5	1	2	3	4	3	4	3	4	5	2	1	4	5	5	31	30	13	
3	5	1	3	3	3	4	3	4	3	1	4	4	3	3	3	1	5	2	2	2	2	3	5	1	38	38	13
4	5	4	1	5	4	3	3	3	3	4	3	5	3	3	3	2	5	3	4	1	5	4	5	31	40	13	
5	4	3	1	3	4	4	5	5	5	4	3	5	5	3	5	5	4	3	5	5	5	3	5	38	44	12	
3	5	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	1	1	3	5	2	3	3	2	1	5	4	2	39	37	14	
3	4	5	4	1	4	5	4	2	2	5	3	2	5	3	2	1	4	3	3	4	5	3	5	42	35	11	
4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	2	4	2	5	3	3	4	3	4	2	2	5	2	5	4	38	36	15
5	1	2	2	3	2	1	5	5	1	5	5	5	5	3	4	2	5	5	3	5	4	5	1	4	37	33	12
5	4	2	2	5	4	1	5	2	2	5	4	2	4	2	3	2	3	2	3	5	5	4	2	1	41	43	11
4	3	4	4	2	3	4	3	3	5	3	3	5	4	3	3	1	1	2	3	4	5	5	4	2	33	44	12
5	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	1	4	3	5	2	5	3	5	4	3	4	5	3	32	30	13
3	4	2	5	3	3	1	3	4	2	1	5	4	1	5	3	3	3	1	3	1	4	3	5	3	41	34	13
3	5	4	4	5	5	3	4	5	4	3	4	3	2	5	5	3	4	3	5	4	5	1	38	43	11		
5	5	2	3	2	5	3	5	3	5	3	3	2	4	1	2	4	1	5	5	2	1	3	5	2	42	43	11
2	5	5	5	5	1	5	1	4	5	1	5	4	4	4	3	5	4	3	2	2	4	3	5	5	31	43	11
3	4	2	4	4	5	1	3	3	5	4	3	4	1	3	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	40	33	11
3	4	5	4	3	5	4	3	3	4	2	1	1	5	3	3	4	2	4	4	5	2	4	4	30	43	11	
2	2	4	2	4	4	5	1	4	3	1	1	1	5	3	5	4	3	5	3	5	2	3	5	3	30	34	12
3	2	2	3	3	5	5	3	2	2	1	3	5	2	3	3	1	5	1	2	1	3	2	3	1	38	37	15
5	4	1	5	5	3	5	5	5	5	5	2	2	3	1	5	5	1	3	5	5	4	1	5	2	33	40	13
4	2	2	2	3	3	2	4	5	4	5	3	1	1	5	5	2	3	3	4	4	2	2	2	2	29	38	13
3	3	2	4	3	1	1	4	2	3	1	5	5	3	2	3	2	1	4	4	5	2	5	2	3	35	31	13
5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	5	2	5	2	3	3	5	5	2	4	2	5	37	41	13
5	3	5	1	4	2	2	3	2	5	3	2	1	3	3	5	1	2	4	1	3	5	3	5	37	32	12	
4	2	4	3	5	2	5	3	3	5	4	5	2	2	3	3	1	5	4	2	1	3	2	4	34	33	14	
3	3	5	4	3	4	2	3	3	5	3	4	2	1	4	3	2	1	5	4	2	2	3	5	37	30	15	
5	5	1	1	5	5	4	3	3	3	3	5	4	2	4	4	3	4	3	3	1	2	2	2	39	37	11	

ANEXO 3 INSTRUMENTO

Cuestionario

Criterios de valoración

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

ÍTEMS		Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
Vr. 1. Tecnologías de la Información	Dimensión 1. Infraestructura					
	1. La municipalidad cuenta con suficientes equipos informáticos para realizar las funciones administrativas					
	2. Las redes de conexión (internet y sistemas internos) funcionan de manera eficiente					
	3. El software utilizado en la municipalidad facilita la gestión administrativa.					
	Dimensión 2. Capacitación					
	4. El personal administrativo ha recibido capacitación en el uso de herramientas tecnológicas.					
	5. La cantidad de horas de capacitación tecnológica es suficiente para un desempeño óptimo.					
	6. Se han realizado talleres tecnológicos pertinentes para mejorar la productividad.					
	Dimensión 3. Soporte Técnico					
	7. El área de soporte técnico brinda una respuesta rápida ante inconvenientes informáticos					
Vr. 2. Eficiencia de los Procesos Administrativos	8. Las soluciones aplicadas por soporte técnico son efectivas y permanentes					
	9. La mayoría de fallas tecnológicas se resuelven en tiempos adecuados.					
	Dimensión 1. Tiempo					
	10. Las tareas administrativas se completan en el tiempo previsto					
	11. Se han reducido los plazos en los procedimientos administrativos con el uso de TIC.					
	12. Se cumple puntualmente con los cronogramas establecidos para los procesos.					
	Dimensión 2. Recursos					
	13. Se optimizan los recursos tecnológicos y físicos disponibles					
	14. El uso de materiales administrativos es racional y controlado					
	15. Se han reducido los costos operativos gracias a la implementación de tecnología					
	Dimensión 3. Resultados					



16. Las metas administrativas se logran en los tiempos establecidos					
17. Se observa un aumento en la productividad del personal gracias a la tecnología.					
18. El procesamiento de documentos se realiza de manera ágil y sin demoras.					



ANEXO 4 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

TÍTULO: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2024

I. REFERENCIAS

- EXPERTO :
- PROFESIÓN :
- CARGO ACTUAL :
- GRADO ACADÉMICO :

I. ASPECTO DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	4	5
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	4	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables.	1	2	3	4	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	4	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	3	4	5
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices	1	2	3	4	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	4	5
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	4	5

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217).

Coeficiente de valorización porcentual, $C = \text{Toral}/50 =$ _____

II. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....

III. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado ($C \geq 75\% = 0.75$)
- b. Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$)

Lugar y fecha:



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

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

Formato digital ☐

Fecha de entrega: 07/01/20

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: ROY ROBINSON HILASACA MAMANI

Dirección: JR. FEDERICO VILLAREAL 479 – JULIACA - PUNO

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 75517347

Teléfono: 959 382 374

email: ROYROBINSON55@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 GESTIÓN PÚBLICA

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Asesor: Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación ☐

Tesis ☒

Trabajo de Suficiencia Profesional ☐

Trabajo Académico ☐

Título: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL, 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): TECNOLOGÍA, INFORMACIÓN, EFICIENCIA, PROCESOS

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2}?

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: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 - UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

07/01/2026

Fecha