UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS Y DE INGENIERÍA CIVIL

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

KNOWLEDGE MANAGEMENT PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LAS TICs EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI - 2018

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

INGENIERO DE SISTEMAS

ASTRID ALITHU HIDALGO PINEDO

OSCAR LOZANO GARCIA

PUCALLPA-PERÚ

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE INGENIERIA DE SISTEMAS E INGENIERIA CIVIL

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA DE SISTEMAS

CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERIA DE SISTEMAS

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

ACTA DE EVALUACION DE SUSTENTACION DE TESIS N° 020-2018

GRADUANDO : **Bach. HIDALGO PINEDO Astrid Alithu**
Bach. LOZANO GARCIA Oscar

TEMA : "KNOWLEDGE MANAGEMENT PARA LA ADMINISTRACION DE LA TICS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI"

CRITERIOS	PUNTAJE			
	3	2	1	0
I- PRESENTACION				
* MOTIVACION		X		
* TONO DE VOZ		X		
* CALIDAD DE MATERIAL AUDIOVISUAL		X		
II- DESARROLLO DE CONTENIDO				
* SECUENCIA		X		
* DOMINIO DE VOZ		X		
* USO ADECUADO DE MATERIAL		X		
* VALIDEZ DE LOS HALLAZGOS		X		
III- ABSOLUCION DE PREGUNTAS				
* RESPONDE A LAS PREGUNTAS FORMULADAS POR EL JURADO	X			
IV- APORTE CIENTIFICO Y TECNOLOGICO				
* AL DESARROLLO DE LA COMUNIDAD		X		
* A LA PROFESION		X		

EVALUACION

- EXCELENCIA 26 A 30 PUNTOS
- UNANIMIDAD 21 A 25 PUNTOS
- MAYORIA 16 A 20 PUNTOS
- DESAPROBADO 15 A MENOS

CALIFICACION FINAL:

PUNTAJE : 21

CONCLUSIONES:

APROBADO POR : UNANIMIDAD
DESAPROBADO POR :

JURADO EVALUADOR

- Ing. Mg. Arturo YUPANQUI VILLANUEVA Presidente
- Ing. Mg. Baldomero LEON TAFUR Miembro
- Ing. Mg. Freddy Elar FERRARI FERNÁNDEZ Miembro

SECRETARIO ACADÉMICO: Ing. Msc. Clotilde RÍOS HIDALGO DE CERNA

PUCALLPA, 20 DE DICIEMBRE DEL 2018

KNOWLEDGE MANAGEMENT PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LAS TICs EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI - 2018

Elaborado Por:

Bach. ASTRID ALITHU HIDALGO PINEDO
Bach. OSCAR LOZANO GARCIA

Aprobado Por:

Ing. Mg. Arturo Yupanqui Villanueva
Presidente

Ing. Mg. Baldomero León Tafur
Miembro

Ing. Mg. Fredy Elar Ferrari Fernández
Miembro

Asesor:

Ing. Mg. Euclides Panduro Padilla

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, Astrid Alithu Hidalgo Pinedo

Autor de la TESIS titulada:

"KNOWLEDGE MANAGEMENT PARA LA ADMINISTRACION DE LAS TICS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI"

Sustentada el año: 2018

Con la asesoría de: Ing. Mg. Euclides Pandura Padilla.

En la Facultad de: Ingeniería de Sistemas e Ingeniería civil.

Escuela Profesional de: Ingeniería de Sistemas.

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguiente términos: Primero: otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en forma digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones. Segundo: declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas. Tercero: autorizo la publicación,

- [x] Total (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).
- [ ] Parcial (significa que solo la carátula, la dedicatoria y el resumen en PDF serán compartidos en el repositorio).

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.

En señal de conformidad firma la presente autorización.

Fecha: 04 / 01 / 2019

Email: astridzita1218@gmail.com

Firma: 

Teléfono: 959043707

DNI: 73791282

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, Oscar Lozano García

Autor de la TESIS titulada: "KNOWLEDGE MANAGEMENT PARA LA ADMINISTRACION DE LA TICS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI"

Sustentada el año: 2018

Con la asesoría de: Ing. Mg. Euclides Pandura Padilla.

En la Facultad de: Ingeniería de Sistemas e Ingeniería civil

Escuela Profesional de: Ingeniería de Sistemas

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguiente términos: Primero: otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en forma digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones. Segundo: declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas. Tercero: autorizo la publicación,

- [X] Total (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).
- [ ] Parcial (significa que solo la carátula, la dedicatoria y el resumen en PDF serán compartidos en el repositorio).

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.

En señal de conformidad firma la presente autorización.

Fecha: 04 / 02 / 2019

Email: osloga2018@gmail.com

Firma: 

Teléfono: 961583058

DNI: 43688759

DEDICATORIA

Al señor Jesús, por salvarnos en la cruz, por amarnos cada día, por su gracia, por darnos las fuerzas para seguir adelante y llegar hasta la meta.

Oscar Lozano García.

A nuestros queridos padres quienes estuvieron con nosotros en cada momento, enseñándonos a no rendirnos, siendo ejemplos de vida.

Astrid Alithu Hidalgo Pinedo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Nacional de Ucayali por brindarnos su colaboración, al Sr. Romel Pinedo Ríos Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas e Ingeniería Civil, por sus valiosos aportes y apoyo de forma desinteresada, que hicieron posible la elaboración de esta tesis.

.

RECONOCIMIENTO

Nuestro mayor reconocimiento al Ing. Mg Euclides Panduro Padilla, por su asesoramiento y valiosas recomendaciones en el desarrollo de esta tesis, además por compartir sus conocimientos durante todos estos años de estudio.

RESUMEN

La administración de las TICs tienen una gran repercusión en las organizaciones de hoy, tal es el caso de la Universidad Nacional de Ucayali, que a través de su uso, pretende una alta competitividad, respecto a otras universidades y sobre el ámbito donde se desarrolla; en tal sentido, está investigación, pretende dar un aporte que ayude a mejorar la administración de las mismas.

Se investigó la correlación y asociación que existe entre el Knowledge Management y la administración de las TICs, constituyéndose una investigación de tipo aplicada, transversal, descriptiva, cuantitativa y de campo, donde el diseño de investigación es correlacional.

También se propone un modelo de Knowledge Management que permita una mejor administración de las TICs en la universidad nacional de Ucayali.

Finalmente, terminado el desarrollo de la investigación, quedó demostrado que el Knowledge Management y las TICs tienen un grado de asociación y correlación relevante, siendo el Knowledge Management a su vez, una alternativa de solución al problema planteado.

Palabras claves: Conocimiento, Administración y Tecnologías de Información.

ABSTRACT

The administration of ICTs has a great impact on today's organizations, such is the case of the National University of Ucayali, which through its use, aims for high competitiveness, compared to other universities and the field where it is developed; in this sense, this research is intended to provide a contribution that helps improve the administration of the same.

The correlation and association that exists between Knowledge Management and the administration of ICT was investigated, constituting a research of applied, transversal, descriptive, quantitative and field type, where the research design is correlational.

It also proposes a Knowledge Management model that allows a better administration of ICTs in the national university of Ucayali.

Finally, when the research was finished, it was demonstrated that Knowledge Management and ICTs have a relevant degree of association and correlation, Knowledge Management being, in turn, an alternative solution to the problem posed.

Key words: Knowledge, Administration and Information Technology

INDICE GENERAL

Pág.

DEDICATORIAS ..... **vi**

AGRADECIMIENTO ..... **vii**

RECONOCIMIENTO ..... **viii**

RESUMEN ..... **ix**

ABSTRACT ..... **x**

INDICE GENERAL ..... **xi**

ÍNDICE DE TABLAS ..... **xiii**

ÍNDICE DE FIGURAS ..... **xvi**

INTRODUCCIÓN ..... **xviii**

CAPITULO I **19**

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA **19**

1.1. Memoria Descriptiva de la Institución 19
1.2. Antecedentes del problema 21
1.3. Problemas de la investigación 22
1.3.1. Problema Principal 22
1.3.2. Problemas Específicos 23
1.4. Objetivos de la investigación 23
1.4.1. Objetivo general 23
1.4.2. Objetivos específicos 23
1.5. Justificación e importancia 24
1.5.1. Hipótesis principal 25
1.5.2. Hipótesis específicos 25
1.5.3. Variables 25
1.5.4. Operacionalización de las variables 26

Pág.

CAPÍTULO II 28

MARCO TEORICO 28

2.1. Antecedentes 28
2.2. Planteamientos Teóricos. 34
2.3. Definición de términos básicos. 59

CAPITULO III 65

METODOLOGIA 65

3.1 Método de la investigación. 65
3.1.1. Método de la investigación. 65
3.1.2. Nivel de investigación. 66
3.1.3. Diseño de investigación. 67
3.2. Población y muestra. 67
3.2.1. Población. 67
3.2.2. Muestra. 68
3.3. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos 69

CAPITULO IV 70

RESULTADOS DE LA INVESTIGACION 70

CAPITULO V 261

DISCUSION DE RESULTADOS 261

CAPITULO VI 268

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 268

5.1. Conclusiones. 268
5.2. Recomendaciones. 270

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS 271

Anexo 1: Matriz de identificación del problema 277

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 01: Indicadores de la variable independiente……..….26
Tabla 02. Indicadores de la variable dependiente……..…27
Tabla 03: Modelo de gestión del conocimiento de Nonaka y Hedlund…….....49
Tabla 04: Pilares de Gestión del Conocimiento de Wiig…….……53
Tabla 05: Factores de Influencia en el Modelo de GC de Szulanski……..……56
Tabla 06: Componentes de GC de Hoslapple y Joshi……..….58
Tabla 07: Población Estratificada……..……67
Tabla 08: Muestra Estratificada……...…..69
Tabla 09: Correlación de indicadores PE01 y PE10……155
Tabla 10: Correlación de indicadores PE01 y PE11……..……156
Tabla 11: Correlación de indicadores PE01 y PE12……157
Tabla 12: Correlación de indicadores PE01 y PE13……158
Tabla 13: Correlación de indicadores PE01 y PE14……..……159
Tabla 14: Correlación de indicadores PE01 y PE15……..……160
Tabla 15: Correlación de indicadores PE01 y PE16……..……161
Tabla 16: Correlación de indicadores PE01 y PE17……..……162
Tabla 17: Correlación de indicadores PE01 y PE18……163
Tabla 18: Correlación de indicadores PE01 y PE19……164
Tabla 19: Correlación de indicadores PE01 y PE20……..…165
Tabla 20: Correlación de indicadores PE01 y PE21……..…166
Tabla 21: Correlación de indicadores PE02 y PE10……..……167
Tabla 22: Correlación de indicadores PE02 y PE11……168
Tabla 23: Correlación de indicadores PE02 y PE12……169
Tabla 24: Correlación de indicadores PE02 y PE13……170
Tabla 25: Correlación de indicadores PE02 y PE14……171
Tabla 26: Correlación de indicadores PE02 y PE15……172
Tabla 27: Correlación de indicadores PE02 y PE16……173
Tabla 28: Correlación de indicadores PE02 y PE17……174
Tabla 29: Correlación de indicadores PE02 y PE18……175
Tabla 30: Correlación de indicadores PE02 y PE19……176
Tabla 31: Correlación de indicadores PE02 y PE20……177
Tabla32: Correlación de indicadores PE02 y PE21……178
Tabla 33: Correlación de indicadores PE03 y PE10……179
Tabla 34: Correlación de indicadores PE03 y PE11……180
Tabla 35: Correlación de indicadores PE03 y PE12……181
Tabla 36: Correlación de indicadores PE03 y PE13……182
Tabla 37: Correlación de indicadores PE03 y PE14……..…183
Tabla 38: Correlación de indicadores PE03 y PE15……..……184
Tabla 39: Correlación de indicadores PE03 y PE16……..……185
Tabla 40: Correlación de indicadores PE03 y PE17……..…186
Tabla 41: Correlación de indicadores PE03 y PE18……187
Tabla 42: Correlación de indicadores PE03 y PE19……188
Tabla 43: Correlación de indicadores PE03 y PE20……189
Tabla 44: Correlación de indicadores PE03 y PE21……190
Tabla 45: Correlación de indicadores PE04 y PE10……..……191
Tabla 46: Correlación de indicadores PE04 y PE11……..……192
Tabla 47: Correlación de indicadores PE04 y PE12……193

Tabla 48: Correlación de indicadores PE04 y PE13……..194
Tabla 49: Correlación de indicadores PE04 y PE14……..195
Tabla 50: Correlación de indicadores PE04 y PE15……..196
Tabla51: Correlación de indicadores PE04 y PE16……197
Tabla 52: Correlación de indicadores PE04 y PE17……..198
Tabla 53: Correlación de indicadores PE04 y PE18……..199
Tabla 54: Correlación de indicadores PE04 y PE19……..200
Tabla 55: Correlación de indicadores PE04 y PE20……..201
Tabla 56: Correlación de indicadores PE04 y PE21……201
Tabla 57: Correlación de indicadores PE05 y PE10……..202
Tabla 58: Correlación de indicadores PE05 y PE11……203
Tabla 59: Correlación de indicadores PE05 y PE12……204
Tabla 60: Correlación de indicadores PE05 y PE13……205
Tabla 61: Correlación de indicadores PE05 y PE14……..206
Tabla 62: Correlación de indicadores PE05 y PE15……207
Tabla 63: Correlación de indicadores PE05 y PE16……..208
Tabla 64: Correlación de indicadores PE05 y PE17……..209
Tabla 65: Correlación de indicadores PE05 y PE18……210
Tabla 66: Correlación de indicadores PE05 y PE19……211
Tabla 67: Correlación de indicadores PE05 y PE20……212
Tabla 68: Correlación de indicadores PE05 y PE21……213
Tabla 69: Correlación de indicadores PE06 y PE10……214
Tabla 70: Correlación de indicadores PE06 y PE11……215
Tabla 71: Correlación de indicadores PE06 y PE12……216
Tabla 72: Correlación de indicadores PE06 y PE13……217
Tabla 73: Correlación de indicadores PE06 y PE14……218
Tabla 74: Correlación de indicadores PE06 y PE15……219
Tabla 75: Correlación de indicadores PE06 y PE16……220
Tabla 76: Correlación de indicadores PE06 y PE17……221
Tabla 77: Correlación de indicadores PE06 y PE18……222
Tabla 78: Correlación de indicadores PE06 y PE19……223
Tabla 79: Correlación de indicadores PE06 y PE20……224
Tabla 80: Correlación de indicadores PE06 y PE21……225
Tabla 81: Correlación de indicadores PE07 y PE10……226
Tabla 82: Correlación de indicadores PE07 y PE12……227
Tabla 83: Correlación de indicadores PE07 y PE13……228
Tabla 84: Correlación de indicadores PE07 y PE14……229
Tabla 85: Correlación de indicadores PE07 y PE15……230
Tabla 86: Correlación de indicadores PE07 y PE16……231
Tabla 87: Correlación de indicadores PE07 y PE17……232
Tabla 88: Correlación de indicadores PE07 y PE18……233
Tabla 89: Correlación de indicadores PE07 y PE19……234
Tabla 90: Correlación de indicadores PE07 y PE20……235
Tabla 91: Correlación de indicadores PE07 y PE21……236
Tabla 92: Correlación de indicadores PE08 y PE10……237
Tabla 93: Correlación de indicadores PE08 y PE11……238
Tabla 94: Correlación de indicadores PE08 y PE12……239
Tabla 95: Correlación de indicadores PE08 y PE13……240
Tabla 96: Correlación de indicadores PE08 y PE14……241

Pág.

Tabla 97: Correlación de indicadores PE08 y PE15……242
Tabla 98: Correlación de indicadores PE08 y PE16……243
Tabla 99: Correlación de indicadores PE08 y PE17……244
Tabla 100: Correlación de indicadores PE08 y PE18……245
Tabla 101: Correlación de indicadores PE08 y PE19……246
Tabla 102: Correlación de indicadores PE08 y PE20……247
Tabla 103: Correlación de indicadores PE08 y PE21……248
Tabla 104: Correlación de indicadores PE09 y PE10……249
Tabla 105: Correlación de indicadores PE09 y PE11……250
Tabla 106: Correlación de indicadores PE09 y PE12……251
Tabla 107: Correlación de indicadores PE09 y PE13……252
Tabla 108: Correlación de indicadores PE09 y PE14……253
Tabla 109: Correlación de indicadores PE09 y PE15……254
Tabla 110: Correlación de indicadores PE09 y PE16……255
Tabla 111: Correlación de indicadores PE09 y PE17……256
Tabla 112: Correlación de indicadores PE09 y PE18……257
Tabla 113: Correlación de indicadores PE09 y PE19……258
Tabla 114: Correlación de indicadores PE09 y PE20……259
Tabla 115: Correlación de indicadores PE09 y PE21……260
Tabla 116: Lista de Indicadores……263
Tabla 117: Correlaciones de variables……265

ÍNDICE DE FIGURAS

Pág.

Figura 01: Organigrama de la Universidad Nacional de Ucayali……..……...20
Figura 02: Procesos de Conversión del Conocimiento en la Organización…..….47
Figura 03: Modelo Gestión del Conocimiento Arthur Andersen……..……50
Figura 04: Modelo Knowledge Management Assessment Tool……..……51
Figura 05: Modelo de Gestión del Conocimiento de KPMG Consulting…….57
Figura 06: Pregunta PE01……..70
Figura 07: Resultado por administrativos de pregunta PE01……71
Figura 08: Resultado por docentes de pregunta PE01……72
Figura 09: Resultado por alumnos de pregunta PE01……..……73
Figura 10: Resultado general de pregunta PE02……..74
Figura 11: Resultado por administrativos de pregunta PE02……..75
Figura 12: Resultado por docentes de pregunta PE02……..76
Figura 13: Resultado por alumnos de pregunta PE02……..77
Figura 14: Resultado general de pregunta PE03……78
Figura 15: Resultado por administrativos de pregunta PE03……79
Figura 16: Resultado por docentes de pregunta PE03……..80
Figura 17: Resultado por alumnos de pregunta PE03……..……81
Figura 18: Resultado general de pregunta PE04……82
Figura 19: Resultado por administrativos de pregunta PE04……83
Figura 20: Resultado por docentes de pregunta PE04……..84
Figura 21: Resultado por alumnos de pregunta PE04……..….85
Figura 22: Resultado general de pregunta PE05……86
Figura 23: Resultado por administrativos de pregunta PE05……..87
Figura 24: Resultado por docentes de pregunta PE05……88
Figura 25: Resultado por alumnos de pregunta PE05……..…89
Figura 26: Resultado general de pregunta PE06……90
Figura 27: Resultado por administrativos de pregunta PE06……91
Figura 28: Resultado por docentes de pregunta PE06……..92
Figura 29: Resultado por alumnos de pregunta PE06……..……93
Figura 30: Resultado general de pregunta PE07……..94
Figura 31: Resultado por administrativos de pregunta PE07……..95
Figura 32: Resultado por docentes de pregunta PE07……96
Figura 33: Resultado por alumnos de pregunta PE07……97
Figura 34: Resultado general de pregunta PE08……..98
Figura 35: Resultado por administrativos de pregunta PE08……..99
Figura 36: Resultado por docentes de pregunta PE08……..……100
Figura 37: Resultado por alumnos de pregunta PE08……..……..101
Figura 38: Resultado general de pregunta PE09……102
Figura 39: Resultado por administrativos de pregunta PE09……103
Figura 40: Resultado por docentes de pregunta PE09……104
Figura 41: Resultado por alumnos de pregunta PE09……105
Figura 42: Resultado general de pregunta PE10……..……..106
Figura 43: Resultado por administrativos de pregunta PE10……107
Figura 44: Resultado por docentes de pregunta PE10……108
Figura 45: Resultado por alumnos de pregunta PE10……109
Figura 46: Resultado general de pregunta PE11……110
Figura 47: Resultado por administrativos de pregunta PE11……..……111

Pág.

Figura 48: Resultado por docentes de pregunta PE11……..112
Figura 49: Resultado por alumnos de pregunta PE11……113
Figura 50: Resultado general de pregunta PE12……114
Figura 51: Resultado por administrativos de pregunta PE12……115
Figura 52: Resultado por docentes de pregunta PE12……116
Figura 53: Resultado por alumnos de pregunta PE12……117
Figura 54: Resultado general de pregunta PE13……..118
Figura 55: Resultado por administrativos de pregunta PE13……119
Figura 56: Resultado por docentes de pregunta PE13……120
Figura 57: Resultado por alumnos de pregunta PE13……121
Figura 58: Resultado general de pregunta PE14……..122
Figura 59: Resultado por administrativos de pregunta PE14……123
Figura 60: Resultado por docentes de pregunta PE14……124
Figura 61: Resultado por alumnos de pregunta PE14……125
Figura 62: Resultado general de pregunta PE15……..126
Figura 63: Resultado por administrativos de pregunta PE15……127
Figura 64: Resultado por docentes de pregunta PE15……128
Figura 65: Resultado por alumnos de pregunta PE15……129
Figura 66: Resultado general de pregunta PE16……130
Figura 67: Resultado por administrativos de pregunta PE16……131
Figura 68: Resultado por docentes de pregunta PE16……132
Figura 69: Resultado por alumnos de pregunta PE16……133
Figura 70: Resultado general de pregunta PE17……..134
Figura 71: Resultado por administrativos de pregunta PE17…..135
Figura 72: Resultado por docentes de pregunta PE17……136
Figura 73: Resultado por alumnos de la pregunta PE17……137
Figura 74: Resultado general de pregunta PE18……..138
Figura 75: Resultado por administrativos de pregunta PE18……139
Figura 76: Resultado por docentes de pregunta PE18……140
Figura 77: Resultado por alumnos de la pregunta PE18……141
Figura 78: Resultado general de pregunta PE19……142
Figura 79: Resultado por administrativos de pregunta PE19……143
Figura 80: Resultado por docentes de pregunta PE19……144
Figura 81: Resultado por alumnos de pregunta PE19……145
Figura 82: Resultado general de pregunta PE20……146
Figura 83: Resultado por administrativos de pregunta PE20……147
Figura 84: Resultado por docentes de pregunta PE20……148
Figura 85: Resultado por alumnos de pregunta PE20……149
Figura 86: Resultado general de pregunta PE21……..150
Figura 87: Resultado por administrativos de pregunta PE21……151
Figura 88: Resultado por docentes de pregunta PE21……152
Figura 89: Resultado por alumnos de pregunta PE21……153
Figura 90: Promedio de preguntas……154
Figura 91: Resumen de correlaciones……266

INTRODUCCIÓN

La Universidad Nacional de Ucayali en el marco de su desarrollo pretende una alta competitividad en todos los ámbitos donde se desenvuelve, esto quiere decir en la enseñanza, investigación, estudio, extensión y proyección social que realiza y que a la vez tiene integrada a estudiantes, profesores y personal administrativo y es sobre este contexto donde hace uso de tecnologías de la información para apoyar sus objetivos estratégicos que pretende alcanzar.

El Knowledge Management se presenta como el proceso dinámico que nos permite una correcta gestión del conocimiento de las organizaciones para sus miembros de manera oportuna y en el momento adecuado. Siendo para estos tiempos, indispensable para las organizaciones modernas que pretenden una competitividad muy alta en su entorno.

A continuación, se describe lo que presenta cada capítulo:

Capítulo I: Planteamiento del problema; En esta parte se realiza el planteamiento del problema en la investigación, tales como: Formulación del problema, antecedentes del problema, objetivos de la investigación, hipótesis, variables y la operacionalidad de las variables.

Capítulo II: Marco Teórico; En esta parte se detalla todo el aspecto teórico de la investigación en dos partes: los antecedentes del estudio y el planteamiento teórico y a su vez la definición de términos básicos.

Capítulo III: Metodología; En esta parte de la investigación se determina el tipo, el nivel, y el diseño en el marco en que se desarrolló la investigación; también se

presentará la población, la muestra y las técnicas e instrumentos para la recolección de datos.

Capítulo IV: Resultados de investigación; En esta parte se presenta los resultados obtenidos en este estudio

Capítulo V: Discusión de resultados; En esta parte se presenta los resultados y la prueba de hipótesis; donde se realiza la contrastación entre los resultados y su validación para los términos de esta investigación.

Capítulo: Conclusiones y recomendaciones; Se presenta el producto de la investigación en conclusiones, que refleja el trabajo realizado a través de sus diferentes ítems y las recomendaciones para trabajos futuros que tengan su incidencia en el tema de investigación.

Finalmente tenemos las referencias bibliográficas; En esta última parte de la investigación se presenta las referencias bibliográficas y los anexos necesarios de la tesis.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Memoria Descriptiva de la Institución

La Universidad Nacional de Ucayali es una institución de derecho público interno, integrada por profesores, estudiantes y graduados. Se dedica a la enseñanza, investigación, estudio, extensión y proyección social. Tiene autonomía académica, económica, normativa y administrativa dentro de la Ley.

La Universidad Nacional de Ucayali organiza y establece su régimen académico por Facultades, de acuerdo con sus características y necesidades.

Las Facultades son unidades fundamentales de organización y formación académica profesional, están integradas por trabajadores administrativos, profesores, estudiantes y comprenden una o más carreras profesionales según la afinidad de sus objetivos y contenidos curriculares. Las facultades gozan de autonomía académica, administrativa y económica para el desarrollo de sus actividades.

La Universidad Nacional de Ucayali se agrupa en dos grandes bloques de trabajadores, como son los trabajadores administrativos y los docentes.

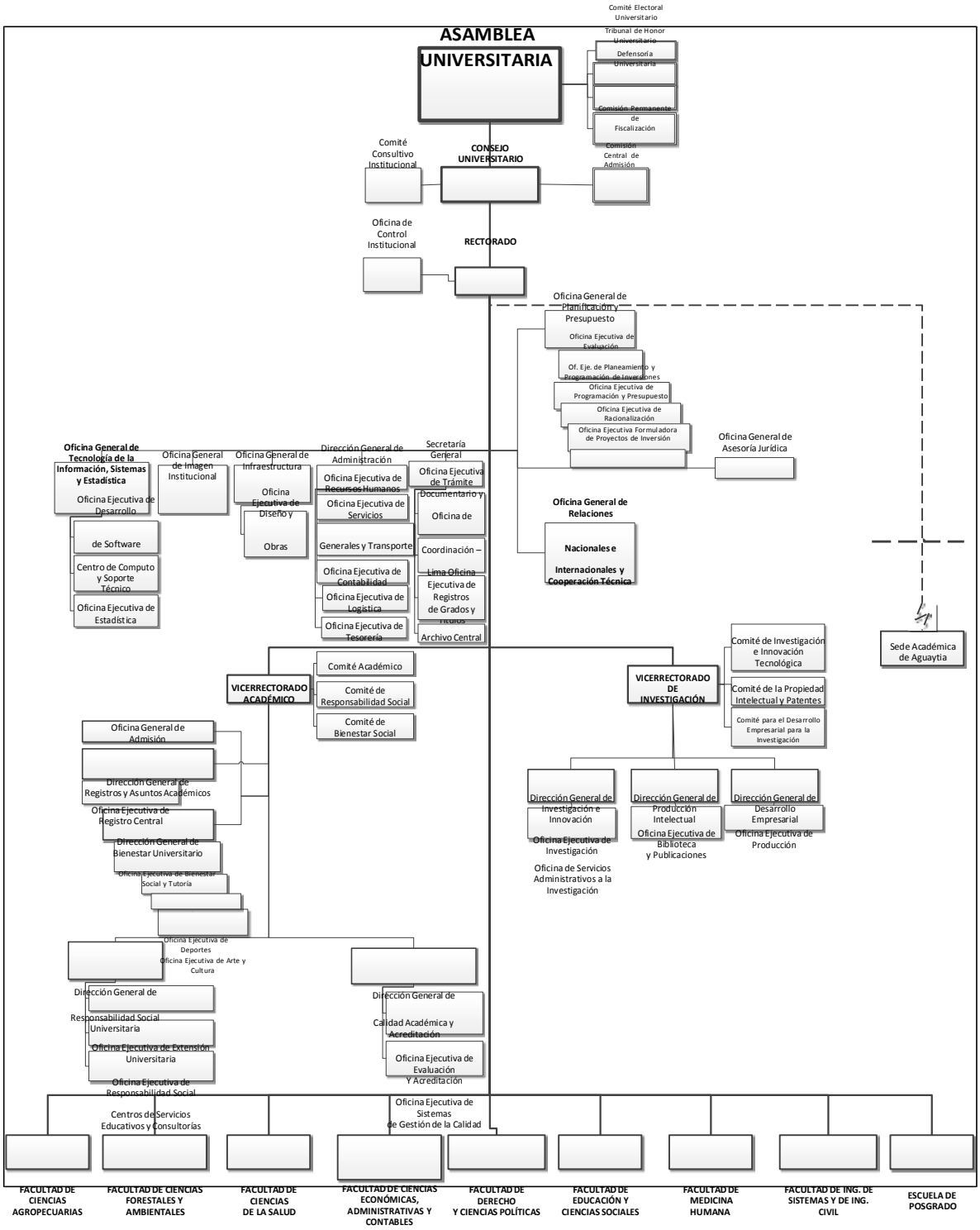


Figura 01: Organigrama de la Universidad Nacional de Ucayali
Fuente : Estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali

En este contexto, por donde se desplaza la Universidad Nacional de Ucayali, el uso de la tecnología de la información se ha masificado, con la premisa de brindar un soporte estratégico a los servicios que ésta brinda y cuya administración se ha tornado más compleja.

1.2. Antecedentes del problema

Sobre este camino se han venido presentando ciertos problemas en el uso y el soporte sobre las mismas, muchos de ellos, producidos por los cambios que se producen dentro de la universidad y su entorno. En tal sentido existe una deficiente administración tecnológica en la Universidad Nacional de Ucayali, donde se ha podido detectar ciertos síntomas, tales como:

- Carencia de una base de datos como apoyo y ayuda en la solución de los incidentes y problemas que se presentan.
- Deficiente conocimiento de los problemas tecnológicos que se presentan.
- Carencia de instructivos en la aplicación específica y concreta en los manejos de los procedimientos tecnológicos de la organización.
- Deficiente comunicación entre los recursos humanos responsables de la dirección de las tecnologías de la información.
- Deficiente transferencia del conocimiento entre el personal de la organización.

- Falta de preparación y actualización de conocimientos tecnológicos relacionados con el trabajo que se realiza en la gestión de las tecnologías de la información de la organización.
- No contar con tácticas y estrategias que se requieren para un máximo rendimiento del personal en el área.

Y cuyas posibles consecuencias son:

- Demora en la solución de los problemas tecnológicos que se presentan.
- Descoordinación y falta de unidad de criterios en la aplicación de conocimientos tecnológicos.
- Desinformación en los procedimientos empleados para la solución de problemas tecnológicos.
- Escaso uso del potencial del conocimiento tecnológico que emplea la universidad.
- Bajo rendimiento del personal en la producción de la universidad.
- Desorden y contradicción en los procedimientos tecnológicos realizados.
- Falta de conocimiento de las soluciones tecnológicas empleadas que apoyen una toma de decisión eficiente.

1.3. Problemas de la investigación

1.3.1. Problema Principal

¿En qué medida la Knowledge Management influye en la administración de las TICs en la Universidad Nacional de Ucayali - 2018?

1.3.2. Problemas Específicos

1) ¿Cuáles son los principales procesos de administración de las TICs en la Universidad Nacional de Ucayali?
2) ¿Cómo modelamos la Knowledge Management para que influya en la administración de las TICs en la Universidad Nacional de Ucayali?
3) ¿Cuál es el grado de asociación y correlación entre la Knowledge Management y la administración de las TICs en la Universidad Nacional de Ucayali?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar un modelo de Knowledge Management que influya en la administración de las TICs en la Universidad Nacional de Ucayali - 2018

1.4.2. Objetivos específicos

1) Identificar los procesos de administración de las TICs en la Universidad Nacional de Ucayali.
2) Modelar la Knowledge Management para la administración de las TICs en la Universidad Nacional de Ucayali.
3) Medir el grado de asociación y correlación entre la Knowledge Management y la administración de las TICs en la Universidad Nacional de Ucayali.

1.5. Justificación e importancia

- Justificación teórica

La Knowledge Management es una práctica llevada a cabo sistemáticamente en el entorno empresarial u organizativo que permite mejorar y aprovechar los conocimientos que se han venido generando a través de los años y a partir de ello generar nuevos conocimientos, posibilitando su uso masivamente dentro de las organizaciones.

- Justificación práctica

El modelo que se está proponiendo aprovecha y apoya la generación de nuevo conocimiento sobre las TICs en la Universidad Nacional de Ucayali, brindando un soporte eficiente y efectivo para su uso y masificación en la administración de las mismas.

- Justificación metodológica

Se siguió los lineamientos del proceso de investigación científica la cual incluye el planteamiento de interrogantes, objetivos e hipótesis, a fin de establecer un conocimiento probable acerca de los factores que influyen en la Knowledge Management y las TICs en la Universidad Nacional de Ucayali.

1.5.1. Hipótesis principal

La Knowledge Management influye en la administración de las TICs en la Universidad Nacional de Ucayali - 2018

1.5.2. Hipótesis específicos

H1: Es posible identificar los procesos de administración de las TICs en la Universidad Nacional de Ucayali.

H2: Es posible modelar la Knowledge Management para la administración de las TICs en la Universidad Nacional de Ucayali.

H3: La Knowledge Management posee un grado de asociación y correlación con la administración de las TICs en la Universidad Nacional de Ucayali.

1.5.3. Variables

X: Knowledge Management

Y: Administración de las TICs

Z: Universidad Nacional de Ucayali

1.5.4. Operacionalización de las variables

Variable independiente: Knowledge Management

Tabla 01: Indicadores de la variable independiente.

Dimensión	Indicadores
Identificar	Cantidad de casos identificados Cantidad de reuniones realizadas.
crear	Número de capacitación recibida. Nivel de satisfacción de las capacitaciones.
Almacenar	Cantidad de repositorios de acceso y registro de información. Nivel de satisfacción de los usuarios en el uso de los repositorios.
Estructurar	Nivel de satisfacción en la estructuración y organización de la información recibida. Grado de utilidad de la información
Distribuir y compartir	Nivel de satisfacción por el acceso a la información de los servicios de TI. Nivel de satisfacción por la atención recibida por los especialistas de TI.
Mantenimiento	Nivel de satisfacción por la información actualizada.
Contabilizar	Grado de satisfacción de la información recibida.

Fuente: Diseño propio

Variable dependiente: Administración de las TICs

Tabla 02. Indicadores de la variable dependiente.

Dimensión	Indicadores
Planificación	Grado de cumplimento de los cronogramas y presupuesto establecido.
Organización	Grado de participación de los miembros de la organización.
Dirección	Nivel de aceptación del liderazgo.
Control	Grado del cumplimiento de normas y procedimientos establecidos.

Fuente: Diseño propio

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes

Señalaremos algunos estudios cada uno de ellos tienen elementos significativos muy importantes para la presente investigación, por lo que, creemos conveniente considerarlos.

TESIS: "Propuesta de un modelo de gestión del conocimiento para las Mypes dedicadas a la fabricación de productos de plástico en Lima Metropolitana con el objetivo de brindar mayor ventaja competitiva mediante la creación de activos intangibles valorados por el mercado" por Taype Calderón, Alexander Félix. El proyecto de investigación propone un modelo de Gestión del Conocimiento para implementarlo en las micro y pequeñas empresas (MYPES) manufactureras del sector plástico. Esta propuesta ha sido elaborada a partir del estudio de las buenas prácticas ingenieriles de las medianas empresas del sector plástico en Lima Metropolitana. Se ha escogido la mediana empresa, ya que es una categoría reducida en cantidad, pero más desarrollada en comparación con las MYPES. En cuanto a la industria del plástico, el sector tiene altas posibilidades económicas para el crecimiento. Se busca que el modelo sea una guía metodológica para las MYPES del sector plástico que permita la creación de activos

intangibles valorados por el mercado, generando una mayor ventaja competitiva. De esta manera, éstas podrán evolucionar satisfactoriamente en medianas empresas y así cumplir con la demanda interna y externa. Esto se respalda en el aporte actual de dichas empresas al desarrollo económico de las naciones. Para el diseño del modelo, se ha revisado la literatura existente acerca de la implementación de sistemas de gestión del conocimiento en medianas empresas en países en vías de desarrollo y los beneficios que permite alcanzar. Se consideró las herramientas de medición de las dimensiones del capital intelectual (capital humano, capital estructural y capital relacional). Asimismo, se ha tomado en cuenta la información recopilada de la investigación a nueve medianas empresas del sector plástico de Lima Metropolitana a través de encuestas para poder conocer como manejan su proceso de gestión del conocimiento. (Calderon, 2016).

TESIS: "Implementación de Gestión del Conocimiento usando medios sociales en una entidad de Administración Tributaria" por Cahui Parillo, Yanet Yovana y Gonzales Gonzales, Rossana Belén. Este proyecto consiste en plantear una guía de implementación para la mejora de la gestión del conocimiento aplicándola a una entidad de Administración Tributaria. Esta guía, refleja las características y ventajas para administrar el conocimiento a través de la integración de los medios sociales. El tipo de investigación que se aplica es cualitativo y cuantitativo, en que se revisó la

literatura para determinar los factores críticos de éxito y barreras más importantes en la gestión del conocimiento y se realizó la recolección de datos a través de encuestas con medición numérica y análisis estadístico para determinar la prueba de las hipótesis planteadas. Como conclusión se desprende que existe la necesidad de desarrollar una guía para la mejora de la gestión del conocimiento, que permita incrementar la obtención del conocimiento entre los colaboradores, identificando los medios sociales, los factores críticos de éxito y las barreras. Luego de la implantación realizada queda demostrado que el uso de los medios sociales mejoran la gestión de conocimiento, permitiendo a los empleados compartir las experiencias vividas, imitar las mejores prácticas aprendidas, colaborar con información en línea, y aprovechar todos los beneficios de los medios sociales. Por lo que la guía de implementación podría ser adecuada para ser usado en otras entidades del estado. (Cahui Parillo, 2015).

TESIS: “La gestión del conocimiento y la ciencia de la información: relaciones disciplinares y profesionales” por Rueda Martínez, María Isabel. La gestión del conocimiento es una filosofía organizacional surgida a mediados de la década de los noventa del pasado siglo. Su fundamento práctico descansaría sobre la evidencia de que ciertas compañías presentaban un mayor valor económico que aquel que se reflejaba en sus contabilidades tradicionales, este mayor valor vendría determinado por una serie de activos empresariales inmateriales (y por tanto de difícil conteo).

De entre ellos el conocimiento atesorado por los trabajadores se apuntaba como el que mayor potencial presentaba para asegurar una sostenibilidad en el tiempo de la capacidad para competir con éxito. A pesar de que se generaron un número importante de publicaciones sobre la gestión del conocimiento era perceptible tanto una falta de acuerdo en aspectos teóricos básicos (referentes, por ejemplo, a su extensión y límites), como inconsistencias en su articulación. Paralelamente, una filosofía organizacional que se ocupa de potenciar y facilitar los intercambios de "conocimiento" entre trabajadores nace alejada de la disciplina que se había ocupado, tradicionalmente, de la provisión de información: la Ciencia de la Información no es la disciplina que impulsa la gestión del conocimiento. Partiendo de estas dos circunstancias (debilidad teórica y distanciamiento ente Gestión del Conocimiento y Ciencia de la Información) esta investigación persigue establecer unos conceptos teóricos elementales sobre gestión del conocimiento, válidos para la Ciencia de la Información (consecuentemente marcando una aproximación disciplinar concreta y diferenciada). Si la hipótesis de la competencia disciplinaria de la Ciencia de la Información en la Gestión del Conocimiento (por semejanza de intereses y roles profesionales) se confirma, es objetivo, también, de esta tesis determinar los factores que han influido para que la Ciencia de la Información no tenga una voz reconocida y reconocible dentro de la gestión del conocimiento. (Rueda Martinez, 2014).

TESIS: “Técnicas de Gestión del Conocimiento en el Desarrollo de la Capacidad de Análisis Y Síntesis en Estudiantes de la Facultad de Ingeniera Química y Textil de la Universidad Nacional de Ingeniería “. Por Almora Rivas, Enrique y Cosco Guimaney, Jorge. Los cambios en la organización de la estructura social nuestra sociedad en todos sus ámbitos en especial en Sistemas de Información y Tecnologías de la información nos obligan a llevar a cabo un replanteamiento sobre cuál es nuestro papel como profesores universitarios en este nuevo escenario. La institución universitaria no es ajena a este momento de incertidumbre y como tal en los últimos años se encuentra inmersa en un proceso de reflexión sobre los cambios que se precisan para abordar la complejidad del contexto social en el que estamos situados en especial en el referente a el nuevo tipo de profesionales que la sociedad de esta siglo exige. Percibimos un clima de inquietud y reflexión constante sobre el diseño y desarrollo de prácticas docentes innovadoras en la universidad peruana, en un principio fruto de iniciativas individuales que debe institucionalizarse en el transcurso de los años. (Almora Rivas, 2014)

TESIS: “El Modelo de Gestión de Información y Conocimiento: resultados de su aplicación en una empresa en perfeccionamiento”. Por Artiles Visbal, Sara y Márquez Pérez, Yarine. El Modelo de Gestión de Información y Conocimiento para la empresa en perfeccionamiento (MOGICEP) utiliza la gestión del conocimiento como enfoque gerencial, se sustenta en el marco

regulatorio del país para la organización de la información, su aplicación se basa en el cumplimento de las etapas que lo conforman y las herramientas que permiten la evaluación de la organización objeto de estudio, estas aportan datos e información y además facilitan el control del modelo propuesto. Esta combinación resulta en extremo necesaria para las organizaciones cualquiera que sea su sector de aplicación. Todo sistema de información debe contribuir decisivamente a propiciar espacios de intercambio, de identificación y de generación de nuevo conocimiento, de ordenación de los datos y de la información interna, para que sean utilizados en el momento preciso por quienes lo necesiten y demanden. Si logramos organizar la información de conjunto con el conocimiento podemos alcanzar en más breve tiempo mejores resultados; este trabajo expone algunas de las experiencias obtenidas en la aplicación del MOGICEP. (Artiles Visbal, 2013)

TESIS: "Metodología de Evaluación y Gestión del Conocimiento dinámico por procesos utilizando como soporte TIC el Entorno Colaborativo de Trabajo basado en el modelo de creación de Conocimiento de Nonaka- Takeuchi. Caso de estudio en el área de Gestión de proyectos de I+D+i en institución avanzada en Conocimiento" por Arambarri Basañez, Jon. Son varios los aspectos que se plantean en torno a la Gestión del Conocimiento. En primera instancia esta la necesidad de las organizaciones por preservar su conocimiento y dar continuidad a sus procesos más críticos. En segunda

instancia se podría perfilar el conocimiento como un aspecto estratégico a través del cual se pueden obtener beneficios y ventajas competitivas. Son varias las empresas y sectores que han desarrollado o iniciado procesos de Gestión del Conocimiento (GEC), esta experiencia les ha permitido adquirir un alto grado de experticia en esta área. Por medio de esta tesis de grado se han realizado un importante estudio de empresas que han emprendido proyectos de Gestión del Conocimiento, entre otros objetivos, con el fin de identificar aquellos elementos, actividades y puntos críticos que han permitido llevar a cabo gestión del conocimiento de la manera más apropiada y junto con una profunda investigación teórica se ha formulado, descrito y esquematizado lo que se ha denominado "Metodología de Implantación de sistema de Gestión del Conocimiento (GEC) dinámico por procesos basado en el modelo de Nonaka-Takeuchi". (Arambarri Basañez, 2012).

2.2. Planteamientos Teóricos.

a) DATOS.

Se conoce que la palabra Datos proviene del latín "**Dtum**" cuyo significado es "**lo que se da**". Los datos son la representación simbólica, bien sea mediante números o letras de una recopilación de información la cual puede ser cualitativa o cuantitativa, que facilitan la deducción de una investigación o un hecho. Los datos indican condiciones o situaciones que

por sí solos no aportan ninguna información importante, es en conjunto de la observación y la experiencia que un dato puede tomar cierto valor instruccional. También se dice que los datos son atributos pertenecientes a cualquier ente, pues una utilidad muy significativa de los datos es que se pueden emplear en estudios comparativos. (Venemedia, Concepto de datos, 2015)

En la informática es muy usado y valorado este término, debido a que la información que se introduce en las computadoras es recibida en forma de datos y los mismos son manipulados para que se pueda desarrollar distintas soluciones a los diferentes problemas, por ejemplo, en programación informática un dato es en general una expresión que indica las cualidades de los diferentes comandos sobre los que un algoritmo puede trabajar. También se llama datos a aquellos símbolos numéricos obtenidos de algún tipo de estudio para poder realizar cálculos matemáticos que arrojen información sobre un tema en específico, pues abren un gran mundo de posibilidades en el campo de investigaciones científicas, y en cualquier ámbito en general. Por otro lado también se sabe que toda información contenida en la ficha o cédula de identidad de una persona, como el nombre, número de identificación, fecha de nacimiento, estado civil, entre otras, es llamada datos personales. (Venemedia, Concepto de datos, 2015)

b) INFORMACIÓN

La información está definida como una serie de datos con significado, que organiza el pensamiento de los seres vivos, en especial el de los seres humanos. En sentido general, la información es un grupo organizado de datos procesados que integran un mensaje sobre un determinado ente o fenómeno; permitiendo que el hombre adquiera el conocimiento necesario para la toma de decisiones en su vida cotidiana. (Venemedia, Concepto de informacion, 2011)

La información se caracteriza por:

Los datos: se refiere a toda la información recopilada y codificada, para poder ser archivada y guardada. (Venemedia, Concepto de informacion, 2011)

El orden: para que la información tenga sentido es necesario que este ordenada. (Venemedia, Concepto de informacion, 2011)

La veracidad: para que la información sea válida, es necesario que provengan de fuentes veraces. (Venemedia, Concepto de informacion, 2011)

Valor: se refiere a la utilidad de la información para el destinatario (Venemedia, Concepto de informacion, 2011)

Existen diferentes tipos de información, algunos de ellos son:

Información privilegiada: es aquella a la cual no pueden acceder de manera directa, ciertas personas por razón de su posición en una

empresa u organismo, y la cual por su naturaleza, está sujeta a reserva; si esta información llegase a divulgarse podría ser utilizada con el fin de obtener provecho para sí o para un tercero. (Venemedia, Concepto de informacion, 2011)

Información Pública: es aquella que crean o controlan los entes públicos, sean estatales o no estatales. Es la información que toda persona tiene derecho a solicitar, y a recibir por parte de los organismos públicos. Todos los países en donde existe la libertad de expresión, el acceso a la información pública es un derecho fundamental que implica múltiples beneficios, entre los que se destacan: la promoción de la participación ciudadana en asuntos públicos, fomenta la transparencia en la rendición de cuentas de los organismos públicos, entre otros. (Venemedia, Concepto de informacion, 2011)

Información privada: es aquella a la cual la ley tiene prohibido divulgar, ya que perjudica la seguridad nacional, o la intimidad personal; por ejemplo ciertos datos personales y bancarios, contraseñas de correos electrónicos. Estos son datos personales que solo pueden ser revelados con autorización del titular. (Venemedia, Concepto de informacion, 2011)

Información interna: es aquella que circula en el interior de una empresa u organización. Tiene como finalidad poder llevar un mensaje, que permita la coordinación entre los diferentes

departamentos; proporcionando la introducción, divulgación y acatamiento de pautas para el correcto desarrollo de la empresa. (Venemedia, Concepto de informacion, 2011)

Información externa: es aquella que se introduce en una empresa, ocasionada por diferentes vías externas, algunas veces solo está circulando en el medio, en espera de que algún ente empresarial la pueda aprovechar a fin de solventar problemas corporativos. Esta información debe ser escogida, ya que no todas sirven para todas las organizaciones de un mismo sector, es por esto que debe ser analizada antes de adquirirla. (Venemedia, Concepto de informacion, 2011)

Información directa: es aquella que brinda los datos que se buscan de manera inmediata, sin necesidad de recurrir a otra fuente. La información directa es la forma de comunicación humana, que se da por medio de una lengua natural, y que se caracteriza por la inmediatez temporal. (Venemedia, Concepto de informacion, 2011)

Información indirecta: es aquella que no es proporcionada directamente por una fuente, sino que se encuentra, luego de revisar las sugerencias de los documentos que contienen dicha información. Es decir que la información indirecta es la que llega a una persona, a través de un medio distinto al que la origina. (Venemedia, Concepto de informacion, 2011)

Información selectiva: es aquella que emplea ciertos tipos de lenguaje que al ser interpretados de manera adecuada, puede difundir información de relevancia. En el campo de la informática, la información selectiva toma en cuenta los intereses comunes, que presentan los usuarios de los sistemas de información, por lo tanto, es una información que se propaga hacia un campo especifico del conocimiento y en las disciplinas similares a este; es una información concreta acerca de determinados datos, tales como métodos cifras, etc. (Venemedia, Concepto de informacion, 2011)

Información semántica: es aquella que puede transmitirse a través de afirmaciones verdaderas o falsas. La semántica se refiere a todo lo relacionado con el significado, o interpretación de signos lingüísticos como símbolos, palabras o expresiones. Según el principio general de la información semántica; para que exista información debe haber datos bien formados y con significado. (Venemedia, Concepto de informacion, 2011)

c) CONOCIMIENTO

El conocimiento es un conjunto de representaciones abstractas que se almacenan mediante la experiencia o la adquisición de conocimientos o a través de la observación. En el sentido extenso se trata de la tenencia de variados datos interrelacionados que al ser tomados por sí solos, poseen

un menor valor cualitativo. El conocimiento es la disciplina que se encarga de considerar su validez y la expresión que se identifica como la epistemología que es la rama de la filosofía donde el objetivo de estudio son los conocimientos científicos que no solo debe ser válido y consistente desde el punto de vista lógico, pero además debe comprobado mediante el método científico o experimental. (Venemedia, Concepto de Conocimiento, 2014)

El conocimiento estima el valor o mérito por la sociedad que es el llamado “científico”, en tanto que son las personas con defectos de dicción que le hace pronunciar la S y la C como T pero cuando se supone que guarda una cercanía más estrecha con lo representado. Para estimar el valor de la proximidad en el espacio o en el tiempo relevante que puedan hacerse anuncios o avisos previos de la materia sobre lo que trata el saber. Lo importante es examinar que el propio “método científico” que es un método de investigación utilizado principalmente en la producción de conocimientos en las ciencias. En efecto, de las fases que constituyen el diseño o planificación de una teoría que sucede contrastación que se consideran como los procedimientos más pertinentes para elaborar un saber acertado en el proceso de una representación en sí mismo. (Venemedia, Concepto de Conocimiento, 2014)

d) KNOWLEDGE MANAGEMENT

Es una filosofía, una cultura de empresa, y en cualquier organización. Es el proceso de capturar, crear, distribuir, almacenar, compartir y utilizar por los miembros de una organización de manera oportuna y en el momento adecuado (GarcíaTapial Arregui, 2002).

Sin embargo el conocimiento es consustancial al ser humano. Y las personas siembre han sido componente básico y primordial de las organizaciones.

Categorías del conocimiento en la empresa.

Se estructura en tres categorías (Master, 2014)

Capital relacional: es el valor generado por el intercambio de información con agentes externos, tanto clientes como proveedores.

Capital Estructural: es el valor del conocimiento creado en la organización, que se traduce en la capacidad de la organización para ser productiva.

Capital Intelectual: puede definirse como el valor del conocimiento creado por las personas que conforman la organización, así como sus habilidades y capacidades para llevar a cabo su trabajo.

Ciclo del conocimiento

Identificar Conocimiento

Es la identificación de los conocimientos que residen en el seno de la misma, así como de sus características o elementos identificativos (Master, 2014)

Crear conocimiento

Bajo este epígrafe se recogen todas las actividades y procesos encaminados a creación de conocimiento, tanto individual como organizacional (Master, 2014)

Almacenar conocimiento

Una vez creado o identificado el siguiente paso dentro del ciclo es almacenarlo. Al hablar de almacenar conocimiento evidentemente estamos hablando del conocimiento explícito, que es el que es susceptible de ser almacenado (Master, 2014)

Estructurar conocimiento

Íntimamente ligado al almacenamiento del conocimiento está su estructuración, ya que, al almacenarse, el conocimiento se debe estructurarse de manera adecuada, ya que si no, será imposible el acceso al mismo. El conocimiento podría ser almacenado, de manera simple, con la siguiente estructura (Master, 2014):

- **Casos prácticos:** recogería experiencias prácticas reales de la empresa que pudieran ser de utilidad cara al futuro, para resolver situaciones analógicas o parecidas. Es el denominado conocimiento percepcional.

Metodología: En este caso se trata de deducir reglas y pautas en base al conocimiento poseído.

Herramientas: Similar al caso anterior

Preguntas frecuentes: En este caso, se buscaría un listado de preguntas frecuentemente realizadas y se le daría respuesta por parte de aquel personal de la organización.

Fuentes de información: Recogería una relación de lugares donde se pudiera acceder a información adicional sobre la materia consultada.

Foros: En este caso, se trataría de un lugar donde se compartiera conocimiento de manera iterativa.

Formación: Recogería el acceso a oferta formativa que permitiera perfeccionar el conocimiento del empleado.

Páginas amarillas: En este caso se ofrecería personas expertas en la materia.

e) ADMINISTRACIÓN

Su palabra proviene del latín ad–ministrare, que significa “estar bajo el mando del otro, prestar un servicio”. Es el conjunto de funciones cuya finalidad es administrar, es considerada la técnica que busca obtener resultados de máxima eficiencia, por medio de la coordinación de las personas, cosas y sistemas que forman una organización o entidad. La administración se da dondequiera que existe un organismo social; el éxito

de este dependerá de su buena administración. Para las grandes empresas la administración técnica o científica es indiscutible y esencial, su utilización adecuadamente hará que exista elevación de la productividad, el cual es un factor importante y preocupante en el campo económico-social de hoy en día. En general, existen dos tipos de administración: la pública, que se refiere a la actividad gubernamental o del Estado, y tiene la finalidad de alcanzar sus objetivos para beneficio del país. Y la privada, referente al sector privado (una empresa), cuyo fin es lograr un beneficio para asegurar su permanencia y su crecimiento. (Venemedia, Concepto de Administracion, 2014)

La administración suele dividirse en dos fases: mecánica y dinámica; la primera de ella tiene como elementos, la previsión (consiste en la determinación de lo que se desea lograr, ¿Que puede hacerse?), la planeación (determina la acción que se va a seguir, ¿Que se va hacer?) y la organización (se refiere a la estructuración técnica de las funciones, jerarquías y obligaciones individuales, ¿Como se va hacer?). Mientras que la dinámica de la administración presenta como elementos la integración (seleccionar personas o cosas más adecuadas para la organización, ¿Con quien y con que se va hacer?), la dirección (promover, coordinar y vigilar las acciones de cada grupo, ver que se haga el logro) y el control (consiste en saber como se ha realizado todo, medir los resultados actuales y pasados, en relación con los esperados). (Venemedia, Concepto de Administracion, 2014)

Proceso administrativo

Un proceso es una forma sistemática de hacer las cosas. Existen cuatro actividades administrativas básicas, así como las relaciones y el tiempo que involucra.

Planificación: Planificar implica que los administradores piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica, y no en corazonadas. Es una función de la administración donde se definen las metas, se definen las estrategias para alcanzarlas y se trazan planes para integrar y coordinar las actividades. (Venemedia, Concepto de Administracion, 2014)

Organización: Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar la meta de la organización. Función de la organización que consiste en determinar que tareas hay que hacer, quien las hace, como se agrupan, quién rinde cuentas a quién y donde se toman las decisiones. (Venemedia, Concepto de Administracion, 2014)

Dirección: Implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. Función de la Administración que consiste en motivar a los subordinados, influir en los individuos y equipos mientras hacen su trabajo, elegir el mejor canal de comunicación y ocuparse de cualquier otra manera del comportamiento de los empleados. (Venemedia, Concepto de Administracion, 2014)

Control: entraña los siguientes elementos básicos (Venemedia, Concepto de Administracion, 2014):

Establecer estándares de desempeño

Medir los resultados presentes

Compara estos resultados con normas establecidas

Tomar medidas correctivas

f) Modelos de gestión del conocimiento en las organizaciones

En la gestión del conocimiento no existe una taxonomía clara de modelos de creación y gestión del conocimiento (Gómez, 2006).

Algunos modelos de conocimiento según (Paniagua Arís, 2007) y (CEVALSI, 2015), son:

a. Modelo de proceso de creación del conocimiento.
b. Modelo de gestión del conocimiento de Arthur Andersen
c. Modelo Knowledge Management Assessment Tool (KMAT)
d. Modelo de cluster del conocimiento.
e. Modelo de gestión del conocimiento de Wigg
f. Modelo de gestión del conocimiento de Leonard-Barton
g. Modelo de gestión del conocimiento de Szulanski
h. Modelo de gestión del conocimiento de KPMG Consulting.
i. Modelo de gestión del conocimiento de Holsapple y Joshi

g) Modelo de proceso de creación del conocimiento

Los autores del modelo, Nonaka y Takeuchi, estudiando la creación y difusión del conocimiento en las empresas y organizaciones, dieron con un modelo que explica perfectamente el carácter de una entidad estática / dinámica (CEVALSI, 2015).

Para ello, distinguen dos tipos distintos de conocimiento, y es el movimiento y el trasvase de información entre el uno y el otro lo que explica la generación de conocimiento, base del modelo (CEVALSI, 2015):

El conocimiento tácito es aquel que físicamente no es palpable, sino que es interno y propiedad de cada persona en particular.

El conocimiento explícito es aquel que se puede expresar o representar mediante símbolos físicamente almacenables y transmisibles.

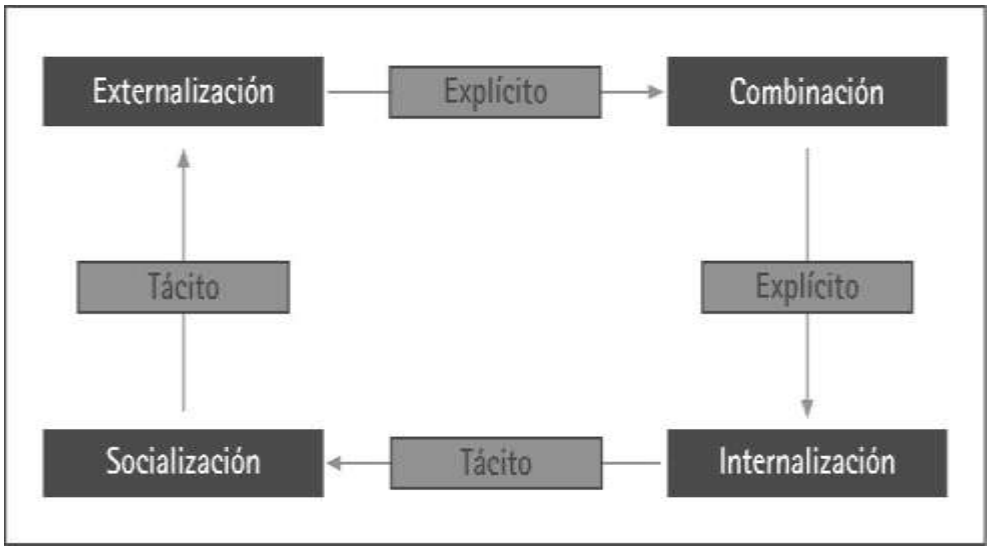


Figura 02: Procesos de Conversión del Conocimiento en la Organización
Fuente (CEVALSI, 2015)

Según Nonaka y Takeuchi, existen cuadro modos posibles de iteración o conversión sobre las distintas categorías o tipos de conocimiento (Valhondo, 2003):

Tácito a tácito (Socialización): es el proceso de adquirir conocimiento tácito a través de compartir experiencias por medio de exposiciones orales, documentos, manuales y tradiciones que añaden el conocimiento novedoso a la base colectiva que posee la organización.

Explícito a explicito (Combinación): es el proceso de crear conocimiento explícito al reunir conocimiento explícito proveniente de cierto número de fuentes, mediante el intercambio de conversaciones telefónicas, reuniones, correos, etc., y se puede categorizar, confrontar y clasificar para formas bases de datos que producen conocimiento explícito.

Tácito a explícito (Exteriorización): es el proceso de convertir conocimiento tácito en conceptos explícitos, que supone hacer tangible mediante el uso de metáforas conocimiento difícil de comunicar, integrándolo en la cultura de la organización; es la actividad esencial en la creación del conocimiento.

Explícito a tácito (Interiorización): es un proceso de incorporación de conocimiento explícito en conocimiento tácito, que analiza las experiencias adquiridas en la puesta en práctica de los nuevos conocimientos y que se

incorpora en las bases de conocimiento tácito de los miembros de la organización en la forma de modelos mentales compartidos o prácticas de trabajo.

La evolución del modelo de Nonaka y Takeuchi se plasma en el modelo que posteriormente desarrolla el primer autor en colaboración con Hedlund, intentando resolver el enfoque inicial en la categorización del conocimiento (Que era mecanicista y simplista) (Paniagua Arís, 2007).

Tabla 03: Modelo de gestión del conocimiento de Nonaka y Hedlund

Tipo/Dominio	Individual	Grupo	Organización	Interorganizacional
Conocimiento Explícito	Procesos Normalizados	Monitorización y Evaluación	Estructura Funcional y Operativa	Patentes
Conocimiento Tácito	*Skills* Individuales	*Skills* Sociales	Cultura Organizacional	Necesidades y Expectativas de los Clientes

Fuente (Paniagua Arís, 2007)

Modelo de Arthur Andersen

Este modelo tiene su base en la idea de favorecer la transmisión de la información que sea valiosa para la organización (CEVALSI, 2015).

Las novedades del modelo se refieren a dos aspectos: por un lado a nivel individual, pues existe una responsabilidad personal para compartir y hacer explícito el conocimiento que uno posee, una obligación ética hacia el resto de los compañeros de la organización; y por otro lado a nivel organizativo, ya que la dirección de la empresa

debe apostar y liderar un clima que fomente ese nivel individual mencionado (CEVALSI, 2015).

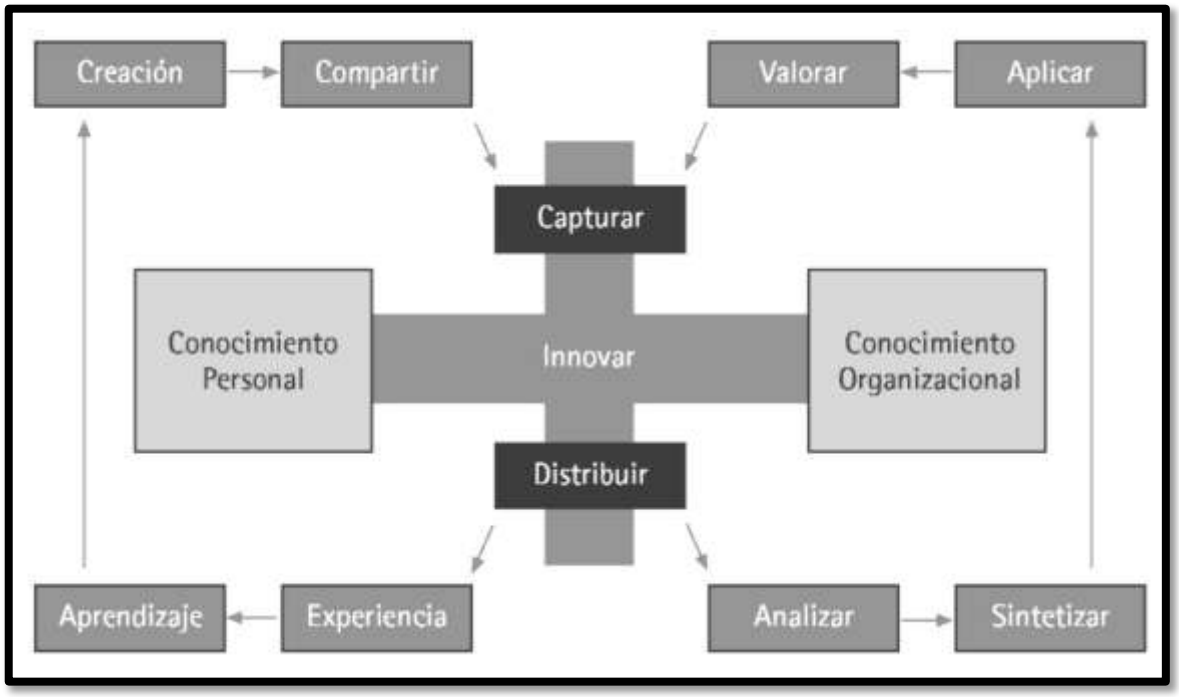


Figura 03: Modelo Gestión del Conocimiento Arthur Andersen
Fuente (CEVALSI, 2015)

Modelo Knowledge Management Assessment Tool (KMAT)

El KMAT, Herramienta para la Evaluación de la Gestión del Conocimiento, está basado en el Modelo de Administración del Conocimiento Organizacional que crearon conjuntamente Arthur Andersen y APQC (CEVALSI, 2015).

Relacionados con este modelo se encuentran una serie de conceptos: liderazgo, que hace referencia al modo que tiene la empresa de liderar su negocio o ámbito de actuación; cultura, como clima que posee la organización para los ámbitos de enseñanza y nuevo aprendizaje;

tecnología, que toma nota de los medios de comunicación que la empresa pone para sus empleados; medición, que mide el capital intelectual y la relación de recursos orientados a su crecimiento; y procesos, que está relacionado con la propia mecánica interna de localización, transmisión y adquisición de conocimiento (CEVALSI, 2015).

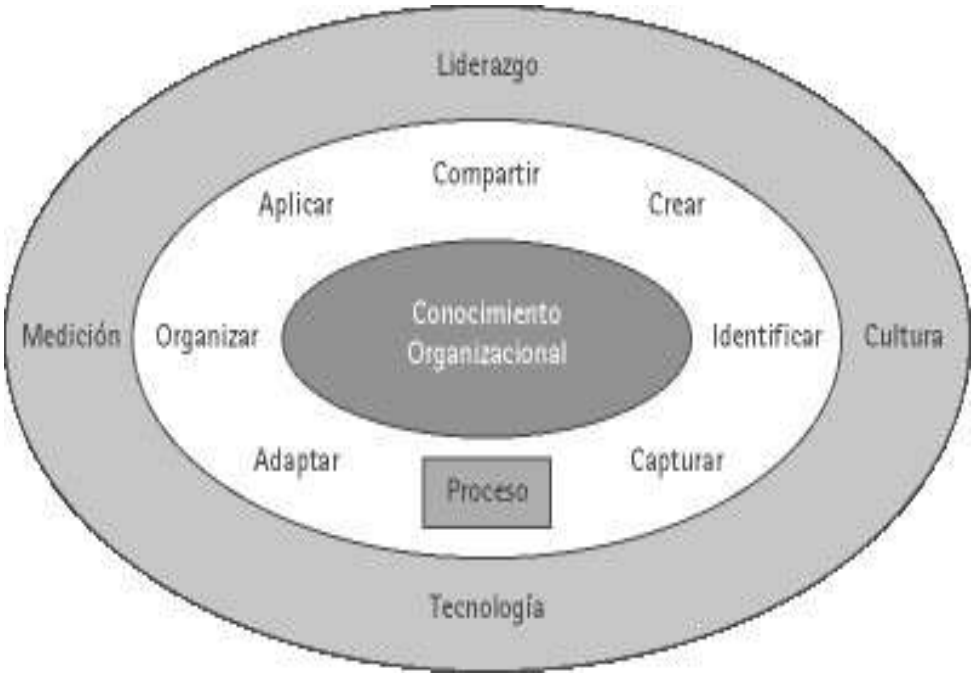


Figura 04: Modelo Knowledge Management Assessment Tool
Fuente (CEVALSI, 2015)

Modelo de Cluster del Conocimiento

Como puntos principales desde su creación, el cluster facilitará la comunicación entre los diversos elementos integrantes del mismo, apoyará una mejora en la calidad, ofertará formación y hará especial

hincapié en la importancia que las empresas tienen que dar al deseo de adquirir conocimiento (CEVALSI, 2015).

Para lograr esto, se han detallado dos líneas de actuación: una, mediante las acciones de dinamización, que son aquellas que vienen definidas como prioritarias por el Plan Estratégico creado desde la dirección ejecutiva del Cluster; y la otra, conseguida desde los grupos de interés, que son focos o puntos de encuentro para los asociados al Cluster del Conocimiento. Tienen diversas áreas de conocimiento, como pueden ser las de Investigación y Modelización del Conocimiento en Gestión y la de Mejora de la Difusión del Conocimiento en Gestión (CEVALSI, 2015).

Modelo de Gestión del Conocimiento de Wigg

Con este enfoque, la Gestión del Conocimiento se apoya en aquellas funciones (o actividades) que le permiten a la organización: crear, manifestar, utilizar y transmitir su conocimiento (organizadas en los denominados pilares de GC) (Paniagua Arís, 2007).

Tabla 04: Pilares de Gestión del Conocimiento de Wiig

Pilar	Actividades
I (Exploración del Conocimiento)	Estudio y Clasificación del Conocimiento
	Análisis del Conocimiento para su Obtención, Codificación y Organización
	Obtención, Codificación y Organización del Conocimiento
II (Evaluación del Conocimiento)	Valoración y Evaluación del Conocimiento
	Valorar y Evaluar las Actividades del Conocimiento
III (Gestión del Conocimiento)	Síntesis de Actividades del Conocimiento
	Manejo, Utilización y Control del Conocimiento
	Afianzamiento, Distribución y Automatización del Conocimiento

Fuente (Paniagua Arís, 2007)

Modelo de Gestión del Conocimiento de Leonard-Barton

El modelo de Gestión del Conocimiento de Leonard-Barton se basa en dos componentes básicos: las capacidades básicas de la organización, y las actividades de creación del conocimiento (Paniagua Arís, 2007).

Las capacidades básicas de la organización son las fuentes y actividades de gestión del conocimiento que le permiten a la organización afianzar su conocimiento: a) los sistemas físicos y los

conocimientos y aptitudes de los empleados; b) los sistemas de gestión y las normas. Las dos primeras son las fuentes, y las últimas las actividades de gestión (Paniagua Arís, 2007).

Las actividades de creación de conocimiento son aquellas, orientadas principalmente al desarrollo de productos, que generan nuevo conocimiento en la organización. Se dividen en cuatro actividades: a) resolución de problemas (compartida o creativa) para producir los productos actuales; b) implantación de nuevas metodologías y técnicas (e integración) para optimizar los procesos actuales; c) experimentación y creación de prototipos para innovar y crear nuevas capacidades en la organización; y d) adquisición, importación y absorción de tecnología exterior (Paniagua Arís, 2007).

Modelo de Gestión del conocimiento de Szulanski

El modelo de Gestión del Conocimiento de Szulanski se centra en el análisis de la estructura interna de una organización, para evaluar su dificultad en la transferencia del conocimiento interno. De forma similar al modelo de A. Andersen, se analizan, tanto los procesos de transferencia del conocimiento, como los factores de influencia de la organización sobre dichos procesos (Paniagua Arís, 2007). Los procesos de transferencia del conocimiento son los siguientes (Paniagua Arís, 2007):

Inicio: En esta etapa se reconoce una necesidad de conocimiento para la organización para la organización, que requiere de una búsqueda de dicho conocimiento, y la transferencia de dicho conocimiento para satisfacer la necesidad.

Implantación: En esta etapa se realiza la transferencia del conocimiento. Dicho proceso requiere la identificación de la fuente de conocimiento, y el flujo que debe recorrer hasta el cliente (o destinatario).

Incremento: En esta etapa el destinatario utiliza el conocimiento transferido, aplicándolo a los problemas no resueltos anteriormente, previamente identificados y clasificados.

Integración: En esta última etapa el conocimiento, y utilizado con éxito, se institucionaliza y transforma en rutina dentro de la organización.

Los factores de influencia son aquellas características negativas (y que se deben evaluar y reducir), relacionadas con los procesos y componentes de la transferencia de conocimiento (Paniagua Arís, 2007).

Tabla 05: Factores de Influencia en el Modelo de GC de Szulanski

Factor de Influencia	Amenazas
Transferencia del Conocimiento	Ambigüedad Causal
	Falta de Comprobación del Conocimiento
Fuente del Conocimiento	Falta de Motivación
	Inestabilidad
Destinatario del Conocimiento	Falta de Motivación
	Poca Capacidad de Asimilación
	Poca Capacidad de Retención
Contexto Organizativo	Relaciones Difíciles
	Contexto Estéril

Fuente (Paniagua Arís, 2007)

Modelo de Gestión del Conocimiento de KPMG Consulting

Explica dos de los factores más importantes al hablar de gestión del conocimiento: los factores condicionantes del aprendizaje, y los resultados esperados del aprendizaje (CEVALSI, 2015).

Los factores que intervienen activamente en el aprendizaje en una organización son: la existencia de un claro compromiso nítidamente liderado por la dirección de la empresa, que habrá asimilado la necesidad de la gestión del conocimiento para cumplir con los objetivos de la empresa; la existencia de climas que fomenten el aprendizaje, pues los miembros de la organización deben estar situados en un ambiente que favorezca la formación y el intercambio

de experiencias; y la existencia de unas infraestructuras que permitan que la empresa funcione óptimamente en todos sus aspectos: dirección, producción, recursos humanos,... (CEVALSI, 2015).

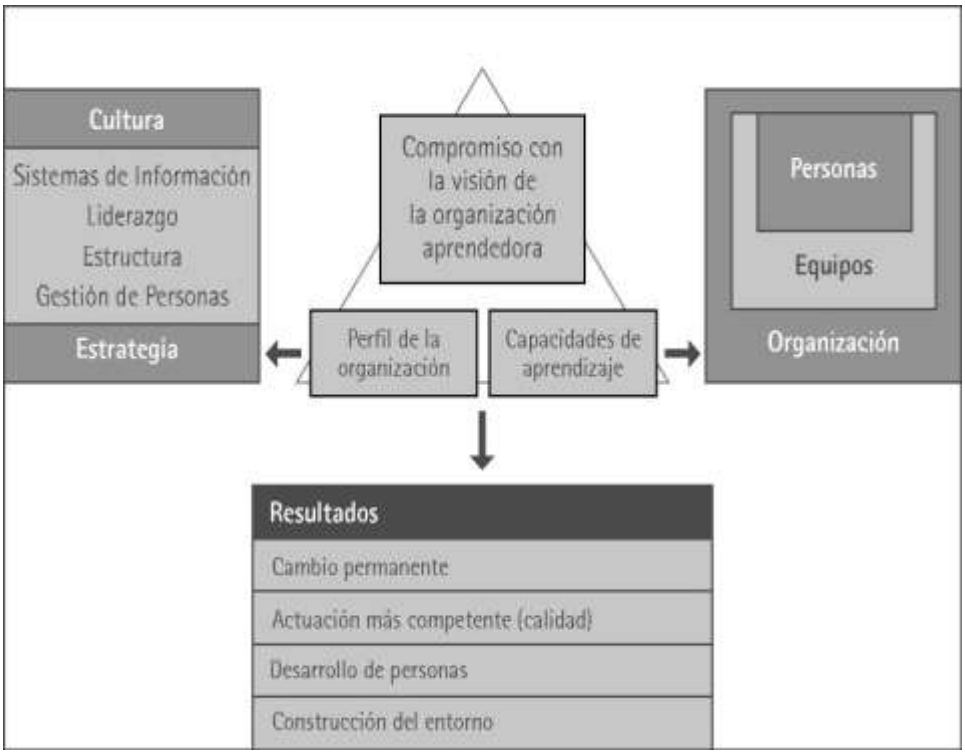


Figura 05: Modelo de Gestión del Conocimiento de KPMG Consulting
Fuente (CEVALSI, 2015)

Modelo de Gestión del Conocimiento de Holsapple y Joshi

Se identifican tres dimensiones que parecen ser fundamentales en la Gestión del conocimiento: a) los recursos del conocimiento; b) las actividades de gestión del conocimiento y c) factores de influencia (Paniagua Arís, 2007).

Del estudio realizado, Holsapple y Joshi establecen un modelo de tres niveles (o dimensiones) (Paniagua Arís, 2007):

Recursos de Conocimiento: Son las fuentes del conocimiento en una organización.

Actividades del conocimiento: Son los procesos que establecen la manipulación del conocimiento.

Factores de influencia: Son los elementos de la organización que pueden apoyar u obstaculizar las actividades del conocimiento en la organización.

Tabla 06: Componentes de GC de Hoslapple y Joshi

Dimensión	Componente
Recursos de Conocimiento	Conocimiento de los Agentes (personas, sistemas físicos)
	Cultura de la organización (normas, principios, reglas)
	Infraestructura (nivel funcional, nivel operativo)
	Artefactos (productos, servicios)
	Estrategia (misión, posicionamiento, estrategia competitiva)
	Recursos Externos (compartidos, adquiridos)
Actividades del Conocimiento	Adquisición del Conocimiento
	Selección del Conocimiento
	Interiorización del Conocimiento
	Uso del Conocimiento
Factores de Influencia	Influencia de los Agentes
	Influencia de la Gestión
	Influencia del Entorno

Fuente (Paniagua Arís, 2007)

Del análisis de estos tres componentes (o dimensiones) obtenemos un emparejamiento con las tres principales estrategias tecnológicas de gestión del conocimiento: a) orientación a las personas; b) orientación a los documentos; c) orientación al negocio (Paniagua Arís, 2007).

2.3. Definición de términos básicos.

Los siguientes términos fueron de[1] :

CONOCIMIENTO: El conocimiento es una mezcla de experiencia, valores, información y know-how que sirve como marco para la incorporación de nuevas experiencias e información, y es útil para la acción. Se origina y aplica en la mente de los conocedores. En las organizaciones con frecuencia no sólo se encuentra dentro de documentos o almacenes de datos, sino que también está en rutinas organizativas, procesos, prácticas, y normas.

ACTIVOS INTANGIBLES: Son también las capacidades que se generan en la organización cuando sus miembros comienzan a trabajar en grupo. La mayoría de estos intangibles se relacionan con los procesos de captación, estructuración y transmisión de los conocimientos. Es precisamente en este punto, donde se refleja la relación de la gestión del conocimiento con el aprendizaje organizacional y por ello, se afirma que la gestión del

[1] www.monografias.com/trabajos13/glosadm/glosad

conocimiento tiene en el aprendizaje organizacional su principal herramienta.

AUDITORÍA DE RECURSOS HUMANOS: Auditoría de Recursos Humanos es el proceso por el cual se evalúa la eficacia y la eficiencia de las políticas y las prácticas de gestión de Recursos Humanos, con la finalidad de indicar las prácticas adecuadas, los posibles fallos y problemas, y proponer soluciones y sugerencias de mejora.

AUDITORÍA SOCIAL: La Auditoría social debe servir para controlar y evaluar las acciones de la empresa, es decir, dotando las acciones que surgen de aplicar la estrategia de Recursos Humanos con coherencia y eficacia.

CAPITAL ESTRUCTURAL: Infraestructura que incorpora, forma y sostiene el capital humano. Es la capacidad organizacional e influye factores como calidad y alcance de los sistemas de información, imagen de la empresa, cultura y rutinas organizativas, y elementos tradicionales como propiedad intelectual, incluyendo patentes, marcas y derechos de autor.

CAPITAL HUMANO: Es el aumento en la capacidad de la producción del trabajo alcanzada con mejoras en las capacidades de trabajadores. Estas capacidades realzadas se adquieren con el entrenamiento, la educación y la experiencia.

CAPITAL INTELECTUAL: Es el conocimiento intelectual de una organización, la información intangible (que no es visible, y por tanto, no está recogida en ninguna parte) que posee y que puede producir valor.

CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS: Alude al reconocimiento formal de la competencia demostrada (por consiguiente evaluada) de un individuo para realizar una actividad laboral normalizada.

COMPETENCIAS LABORALES: Capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada.

CONOCIMIENTO EXPLÍCITO: Es el conocimiento que está codificado y que es trasmisible a través de algún sistema de lenguaje corporal. Dentro de esta categoría se encuentran los documentos, reportes,, mensajes, presentaciones, diseños, especificaciones, simulaciones, entre otras.

CONOCIMIENTO TÁCITO: Es el conocimiento que no es de fácil expresión y definición, por lo que no se encuentra codificado. Es aquel que proviene de la experiencia, en lugar de un aprendizaje por memorización. Dentro de esta categoría se encuentran las experiencias de trabajo, emocionales, el know - How, habilidades, las creencias, entre otras.

CONOCIMIENTOS: Es la información que una persona posee sobre áreas de contenido específico. Por ejemplo programación multi-objetivo (técnica de investigación de operaciones). Ahora bien, los conocimientos predicen lo que alguien puede hacer, pero no lo que hará en el contexto específico del puesto.

CULTURA ORGANIZACIONAL: Es un conjunto de paradigmas, que se forman a lo largo de la vida de la organización como resultado de las interacciones entre sus miembros, de éstos con las estructuras, estrategias, sistemas y procesos, y de la organización con su entorno, a partir de los

cuales se conforman un conjunto de referencias, que serán válidas en la medida que garanticen la eficiencia, la eficacia y la efectividad de la organización.

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO: Es la descripción de las actividades laborales realizadas en un trabajo. Suele incluir, también, información sobre diversos aspectos relacionados con el trabajo, tales como condiciones laborales, herramientas y equipos utilizados, etc.

ESTRÉS: Es el resultado de la relación entre el individuo y su entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar. El estrés es un estado vivencial displacen tero sostenido en el tiempo, acompañado en mayor o menor medida de trastornos psicofisiológicos que surgen en individuo como consecuencia de la alteración de sus relaciones con el ambiente que impone al sujeto demandas o exigencias que, objetiva o subjetivamente, resulta amenazantes para él y sobre las que tiene o cree tener poco o ningún control.

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS LABORALES: Es un proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo y facilitando la información necesaria para que el empresario esté en condición de adoptar una decisión sobre el tipo de medidas preventivas que deben adoptarse.

FRUSTRACIÓN: Se entiende como aquellos casos en los que una vez surgida la necesidad, no se puede obtener un objetivo, mediante la

conducta motivada, lo que da lugar a que la necesidad quede insatisfecha; es la imposibilidad de llegar a la meta.

GESTIÓN: Consiste en modificar una situación actual en una situación futura esperada. Se requiere conocer el estado actual y las coordenadas de la situación futura.

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO: Es un concepto aplicado en las organizaciones, que pretende transferir el conocimiento y experiencia existente entre sus miembros, de modo que pueda ser utilizado como un recurso disponible para otros en la organización.

GESTIÓN POR COMPETENCIA: Herramienta estratégica indispensable para enfrentar los nuevos desafíos que impone el medio. Es impulsar a nivel de excelencia las competencias individuales, de acuerdo a las necesidades operativas. Garantiza el desarrollo y administración del potencial de las personas, "de lo que saben hacer" o podrían hacer.

HABILIDADES: Es la capacidad para desempeñar una tarea física o mental; es la capacidad de una persona para hacer algo bien. Por ejemplo dirigir una reunión.

HIGIENE LABORAL: Se refiere al conjunto de normas o procedimientos que buscan proteger la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas de su cargo y del ambiente físico en que ejecuta las labores. Se relaciona con el diagnóstico y prevención de las enfermedades ocupaciones, a partir del estudio y control de dos variables: el hombre y el ambiente de trabajo.

INDICADORES: Es un dato revelador que indica si se va en el sentido correcto, mide si se están cumpliendo los objetivos. Parámetro cuantificable que ayuda a ver la evolución de la gestión, respecto a niveles previamente definidos como aceptables.

NORMAS DE COMPETENCIA LABORAL: Son la expresión estandarizada de una descripción de competencias laborales identificadas previamente. Es importante considerar la norma en su acepción de estándar, de patrón de comparación, más que de instrumento jurídico de obligatorio cumplimiento. La norma está conformada por los conocimientos, habilidades, destrezas, comprensión y actitudes, que se identificaron en la etapa de análisis funcional, para un desempeño competente en una determinada función productiva.

PUESTO DE TRABAJO: Es un conjunto de tareas y funciones asignadas a un individuo. Un puesto de trabajo existe independientemente de que esté ocupado por una persona o esté vacante. Así, se puede hablar, en diversas organizaciones, de los puestos de jefe de mantenimiento, director de organización, auxiliar administrativo, etc.

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1 Método de la investigación.

3.1.1. Método de la investigación.

Deductivo

Consiste en obtener conclusiones particulares a partir de una ley universal.

Ejemplo: La aplicación de la ley de los grandes números formulada por Bernoulli. Esta ley es un fundamento del muestreo estadístico, en el que, para obtener los datos necesarios, en lugar de aplicar una encuesta a toda la población se aplica una muestra representativa.

Inductivo

El método inductivo es un proceso en el que, a partir del estudio de casos particulares, se obtienen conclusiones o leyes universales que explican o relacionan los fenómenos estudiados.

Ejemplo: Mediante la observación de la productividad de un grupo de trabajadores en la construcción de una carretera, ante determinados factores de motivación, se obtiene una teoría acerca de la motivación de la compañía.

Descriptivo

El método descriptivo, que se orienta hacia el presente y actúa en los niveles de investigación aplicada y activa, intenta una observación sistemática, estudiando la realidad educativa tal y como se desarrolla. (Serrano, 2000)

3.1.2. Nivel de investigación.

Un objeto o fenómeno es llevado a algún tipo de investigación profundizándole a un cierto grado, lo cual se le denomina niveles de investigación, en este proyecto optamos por la investigación **descriptiva**.

La investigación descriptiva trabaja sobre realidades y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta. La tarea del investigador en este tipo de investigaciones tiene las siguientes etapas (Moguel, metodologia de la investigacion, 2005):

Descripción del problema.

Definición y formulación de hipótesis

Supuestos en que se basan las hipótesis

Marco teórico y conceptual

Selección de técnicas de recolección de datos (muestreo)

Categorías de datos a fin de facilitar relaciones

Verificación de validez de instrumentos

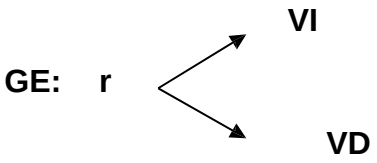
Recolección de datos

Descripción y análisis e interpretación

Conclusiones.

3.1.3. Diseño de investigación.

El diseño que se utilizó en él, fue de tipo correlacional.



GE : Grupo experimental.

R : grado de correlación o asociación.

VI : variable independiente

VD : variable dependiente.

3.2. Población y muestra.

3.2.1. Población.

Para la realización de esta investigación la población fue el total de docentes, personal administrativo y estudiantes, un total de 5388, de la Universidad Nacional de Ucayali al año 2017.

Tabla 07: Población Estratificada

CARGO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Docentes	317	5.88%
Personal Administrativos	285	5.29%
Estudiantes	4786	88.83%
	5388	100%

Fuente: Estadística UNU.

3.2.2. Muestra.

La muestra para el presente estudio de investigación, se estimó siguiendo los criterios que ofrece la estadística, por ello se hizo uso del método Probabilístico, mediante la técnica del Muestreo Proporcional, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

N = Población (5388)

n = Tamaño de la muestra necesaria.

P = Probabilidad de que evento ocurra (50%).

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra (50%).

$Z_{/2}$ = 1,96

= 0,05

Cuya fórmula matemática es: $n = \frac{Z^2_{\alpha/2} PQN}{\varepsilon^2 (N-1) + Z^2_{\alpha/2} PQ}$

Obteniéndose una muestra de 359 personas, para realizar la investigación.

Muestreo estratificado

$$ni = n(\frac{Ni}{N})$$

Dónde:

ni =Muestra poblacional de cada estrato

n= Muestra total

Ni = población de cada estrato

N= población total

Tabla 08: Muestra Estratificada

CARGO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Personal administrativo	19	5.29%
Docentes	21	5.88%
Alumnos	319	88.83%
	359	**100%**

Fuente: Elaboración propia.

Es decir, se tomó como muestra 19 trabajadores, 21 docentes y Alumnos 319 para aplicar los instrumentos de medición para la recolección de datos de manera aleatoria.

3.3. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.

Elaboración de los instrumentos de recolección de datos, en este caso entrevistas.

Aplicación de las entrevistas.

CAPITULO IV RESULTADOS DE LA

INVESTIGACION

PE01. En el diseño de la estrategia de la universidad se considera la inversión y uso de las Tecnologías de la Información y comunicación (TICs).

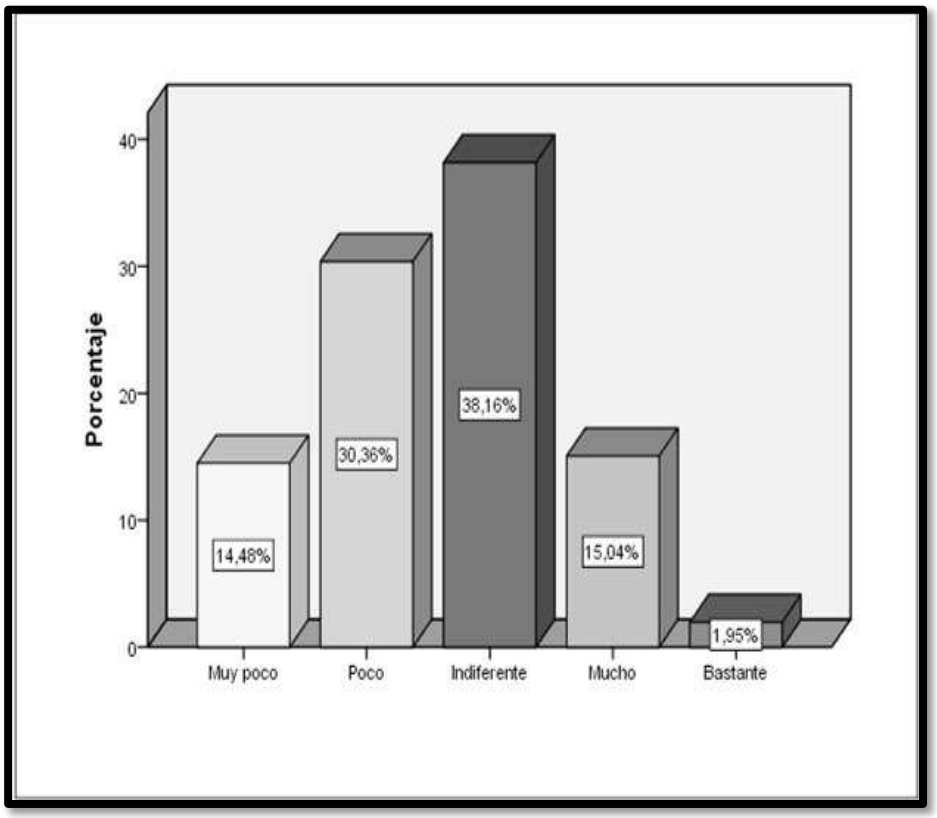


Figura 06: Pregunta PE01

Interpretación: De los 359 encuestados, el 14,48%, o sea 52 personas, respondieron que, es muy poco lo que se considera en la inversión y uso de las TI, el 30,36%, o sea 109 personas, que es poco, el 38.16%, o sea 137 personas,

que es indiferente lo que se considera, el 15,04%, o sea 54 personas, que se considera mucho y el 1.95%, o sea 7 personas, que es bastante. De lo expuesto inferimos que las opiniones están divididas, siendo las más predominantes que poco e indiferente es lo que se considera en la inversión y uso de las TICs en el diseño de la estrategia de la universidad.

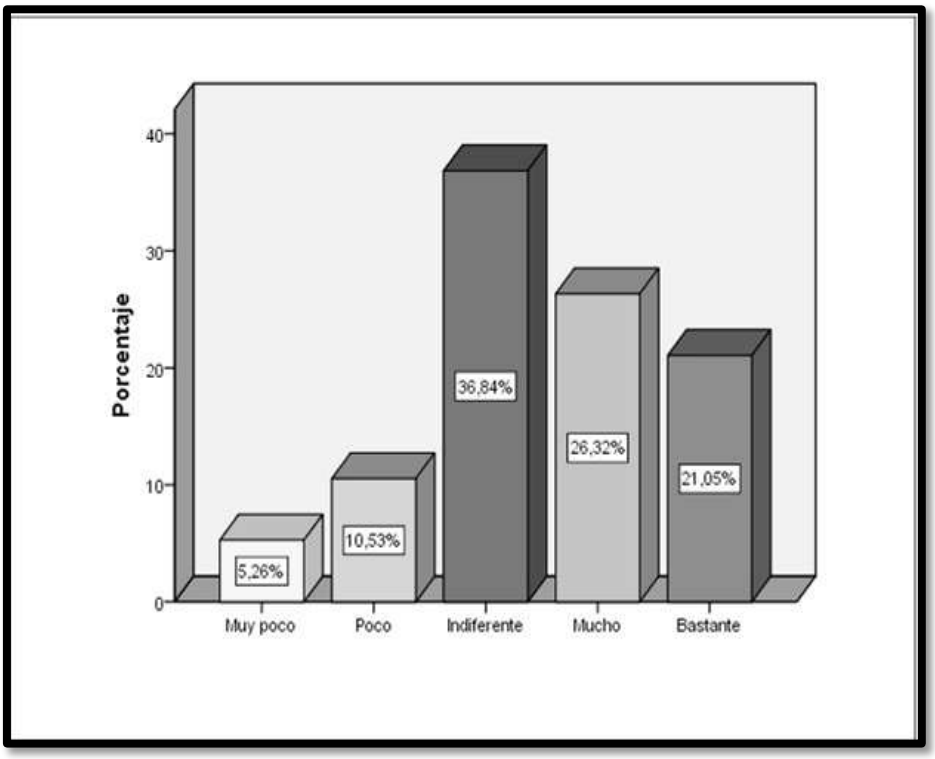


Figura 07: Resultado por administrativos de pregunta PE01

Interpretación: De los 19 administrativos encuestados, el 5,26%, o sea 1 persona, respondió que, es muy poco lo que se considera en la inversión y uso de las TICs, el 10,53%, o sea 2 personas, que es poco, el 36.84%, o sea 7 personas, que es indiferente lo que se considera, el 26,32%, o sea 5 personas, que se considera mucho y el 21.05%, o sea 4 personas, que es bastante. De lo

expuesto inferimos que las opiniones están divididas, siendo la más predominante lo indiferente que es lo que se considera en la inversión y uso de las TICs en el diseño de la estrategia de la universidad.

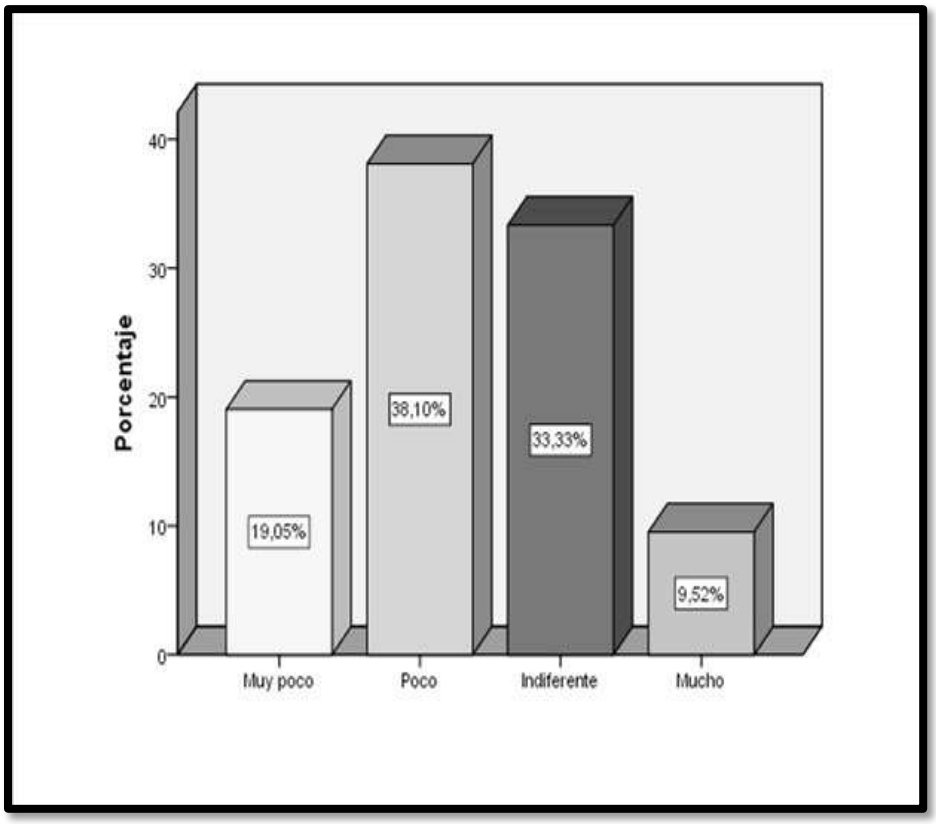


Figura 08: Resultado por docentes de pregunta PE01

Interpretación: De los 21 docentes encuestados, el 19,05%, o sea 4 personas, respondió que, es muy poco lo que se considera en la inversión y uso de las TICs, el 38,10%, o sea 8 personas, que es poco, el 33.33%, o sea 7 personas, que es indiferente lo que se considera, el 9,52%, o sea 2 personas, que se considera mucho. De lo expuesto inferimos que lo más predominante, es lo poco que se considera en la inversión y uso de las TICs en el diseño de la estrategia de la universidad.

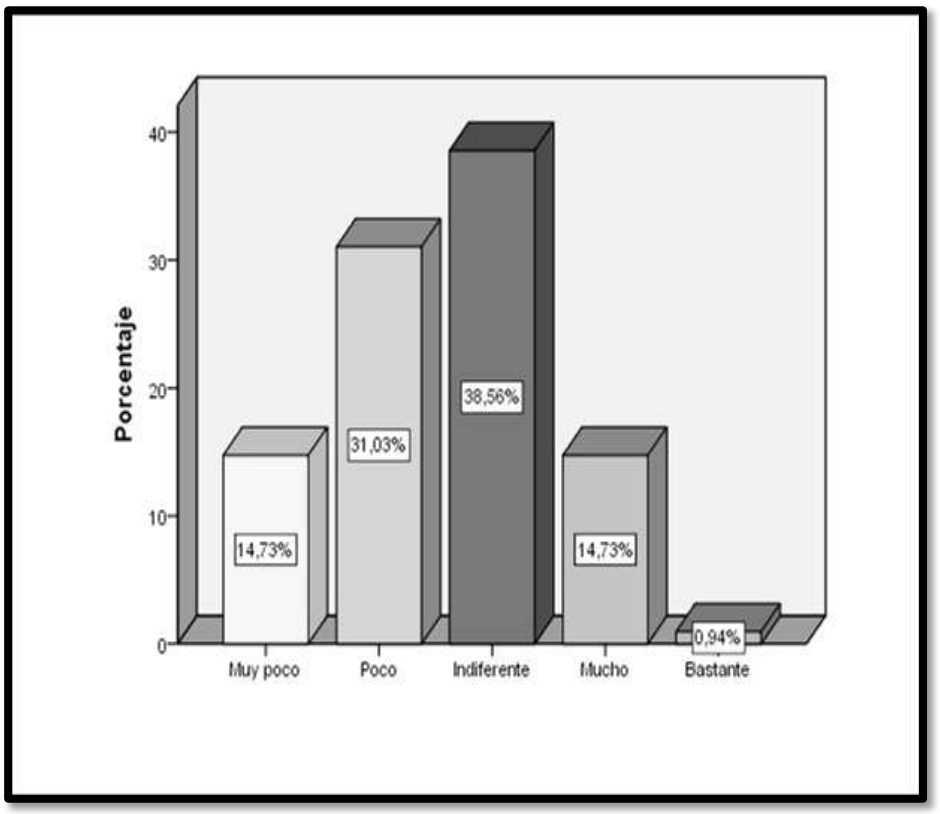


Figura 09: Resultado por alumnos de pregunta PE01

Interpretación: De los 319 alumnos encuestados, el 14,73%, o sea 47 personas, respondió que, es muy poco lo que se considera en la inversión y uso de las TICs, el 31,03%, o sea 99 personas, que es poco, el 38.56%, o sea 123 personas, que es indiferente lo que se considera, el 14,73%, o sea 47 personas, que se considera mucho y el 0.94%, o sea 3 personas, que es bastante. De lo tratado, podemos determinar que lo que se considera en la inversión y uso de las TICs en el diseño de la estrategia de la universidad es indiferente para la mayoría de los estudiantes.

PE02. Las TICs y sus aplicaciones fueron y son adquiridas y/o diseñadas con una clara visión de las necesidades de la universidad.

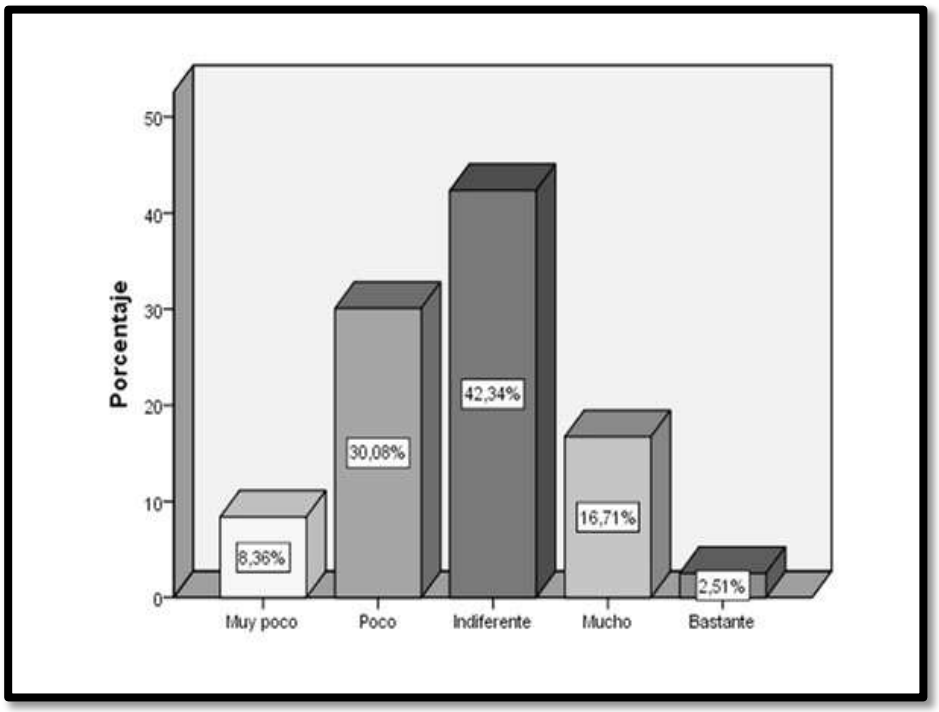


Figura 10: Resultado general de pregunta PE02

Interpretación: De los 359 encuestados, el 8,36%, o sea 30 personas, considera que las TICs y sus aplicaciones fueron y son adquiridas y/o diseñadas con muy poca clara visión de las necesidades de la universidad, el 30,08%, o sea 108 personas, que es poca, el 42.34%, o sea 152 personas, que es indiferente, el 16,71%, o sea 60 personas, que es mucho y el 2.95%, o sea 9 personas, que es bastante. De lo expuesto, podemos reflexionar que, las opiniones están divididas, siendo la más predominante que, las TICs y sus aplicaciones fueron y son adquiridas y/o diseñadas con una indiferente visión de las necesidades de la universidad.

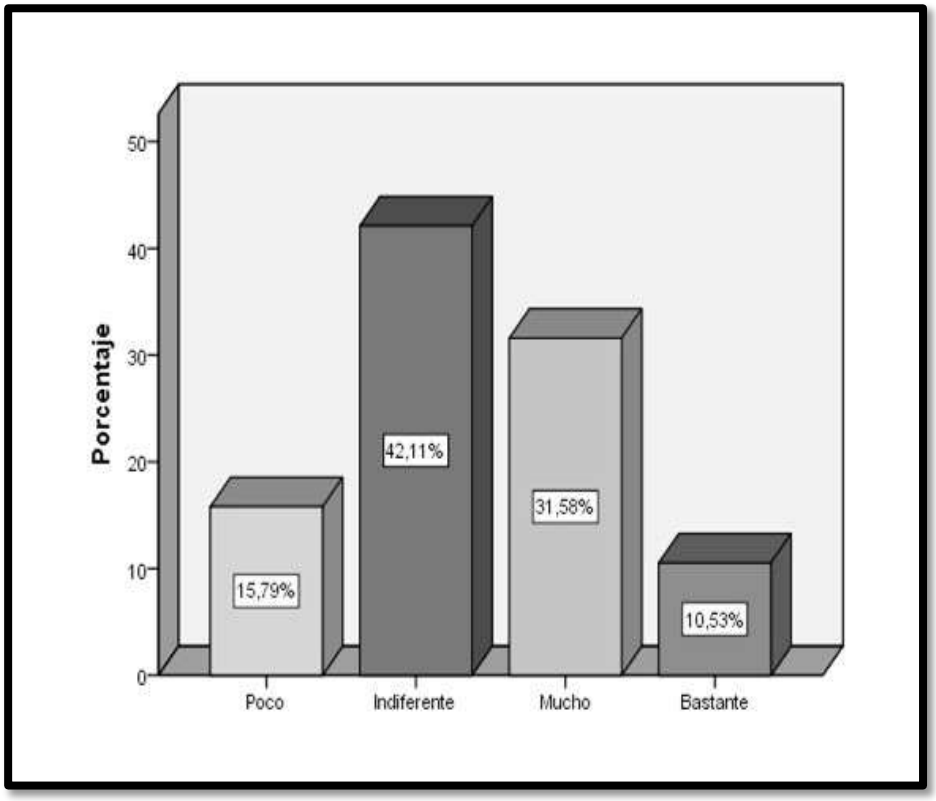


Figura 11: Resultado por administrativos de pregunta PE02

Interpretación: De los 19 administrativos encuestados, el 15,79%, o sea 3 personas, considera que las TICs y sus aplicaciones fueron y son adquiridas y/o diseñadas con poca clara visión de las necesidades de la universidad, el 42.11%, o sea 8 personas, que es indiferente, el 31,58%, o sea 6 personas, que es mucho y el 10.53%, o sea 2 personas, que es bastante. De lo expuesto, podemos decir que la más predominante es, que las TICs y sus aplicaciones fueron y son adquiridas y/o diseñadas con una indiferente visión de las necesidades de la universidad.

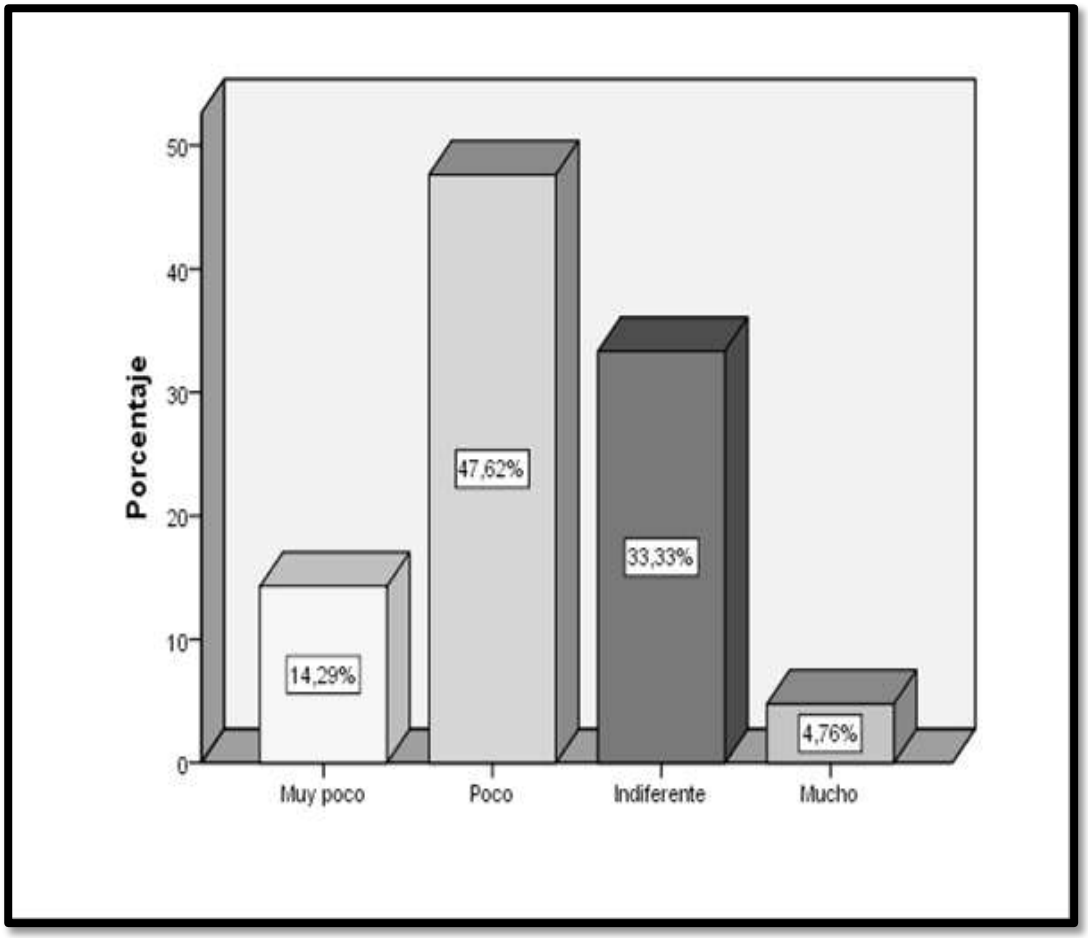


Figura 12: Resultado por docentes de pregunta PE02

Interpretación: De los 21 docentes encuestados, el 14,29%, o sea 3 personas, considera que las TICs y sus aplicaciones fueron y son adquiridas y/o diseñadas con muy poca clara visión de las necesidades de la universidad, el 47,62%, o sea 10 personas, que es poca, el 33.33%, o sea 7 personas, que es indiferente y el 4,76%, o sea 1 persona, que es mucho. De lo expuesto, la más predominante es que, las TICs y sus aplicaciones fueron y son adquiridas y/o diseñadas con una poca visión de las necesidades de la universidad.

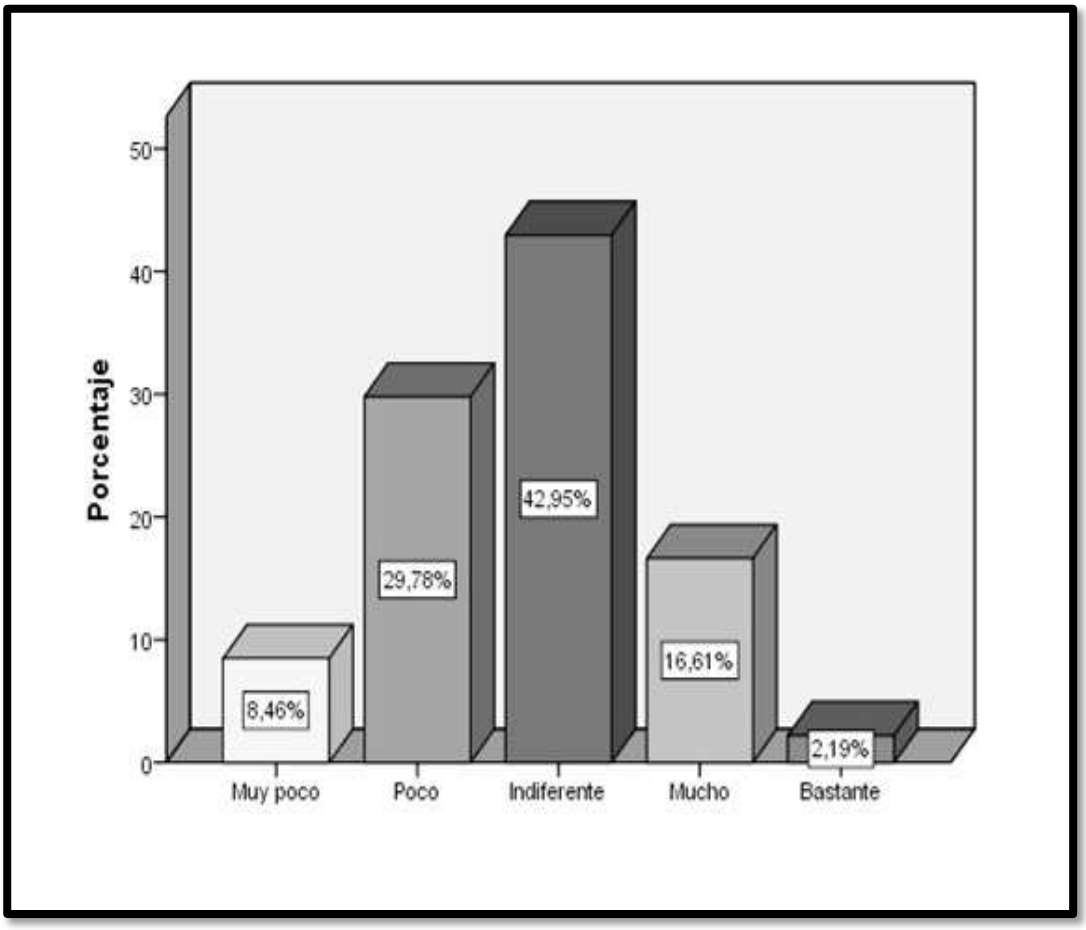


Figura 13: Resultado por alumnos de pregunta PE02

Interpretación: De los 319 encuestados, el 8,46%, o sea 27 personas, considera que las TICs y sus aplicaciones fueron y son adquiridas y/o diseñadas con muy poca clara visión de las necesidades de la universidad, el 29,78%, o sea 95 personas, que es poca, el 42.95%, o sea 137 personas, que es indiferente, el 16,61%, o sea 53 personas, que es mucho y el 2.19%, o sea 7 personas, que es bastante. De lo expuesto, podemos decir que, la más predominante es que, las TICs y sus aplicaciones fueron y son adquiridas y/o diseñadas con una indiferente visión de las necesidades de la universidad.

PE03. La universidad actualiza/reemplaza el hardware/software constantemente de los equipos que necesito.

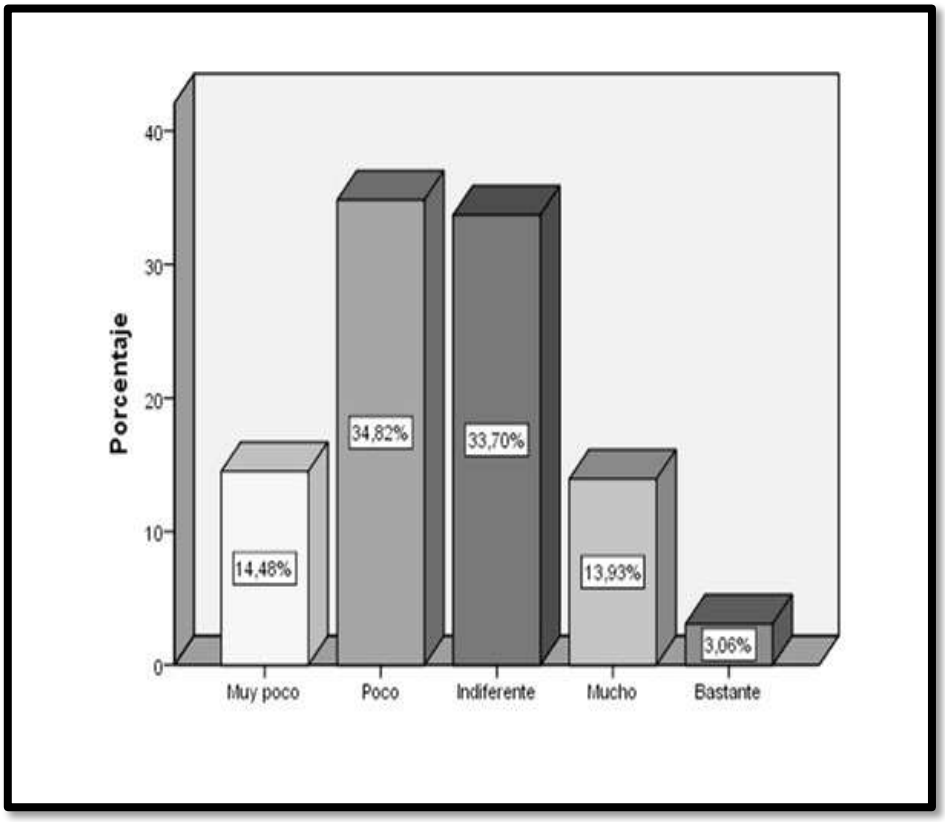


Figura 14: Resultado general de pregunta PE03

Interpretación: De los 359 encuestados, el 14,48%, o sea 52 personas, respondieron que, es muy poco lo que la universidad actualiza/reemplaza el hardware/software de los equipos que necesitan, el 34,82%, o sea 125 personas, que es poco, el 33.70%, o sea 121 personas, que es indiferente, el 13,93%, o sea 50 personas, que es mucho y el 3.06%, o sea 11 personas, que es bastante. De lo expuesto, podemos reflexionar que, el más predominante, en opinión de los encuestados es, lo poco que la universidad actualiza/reemplaza el hardware/software de los equipos que necesitan.

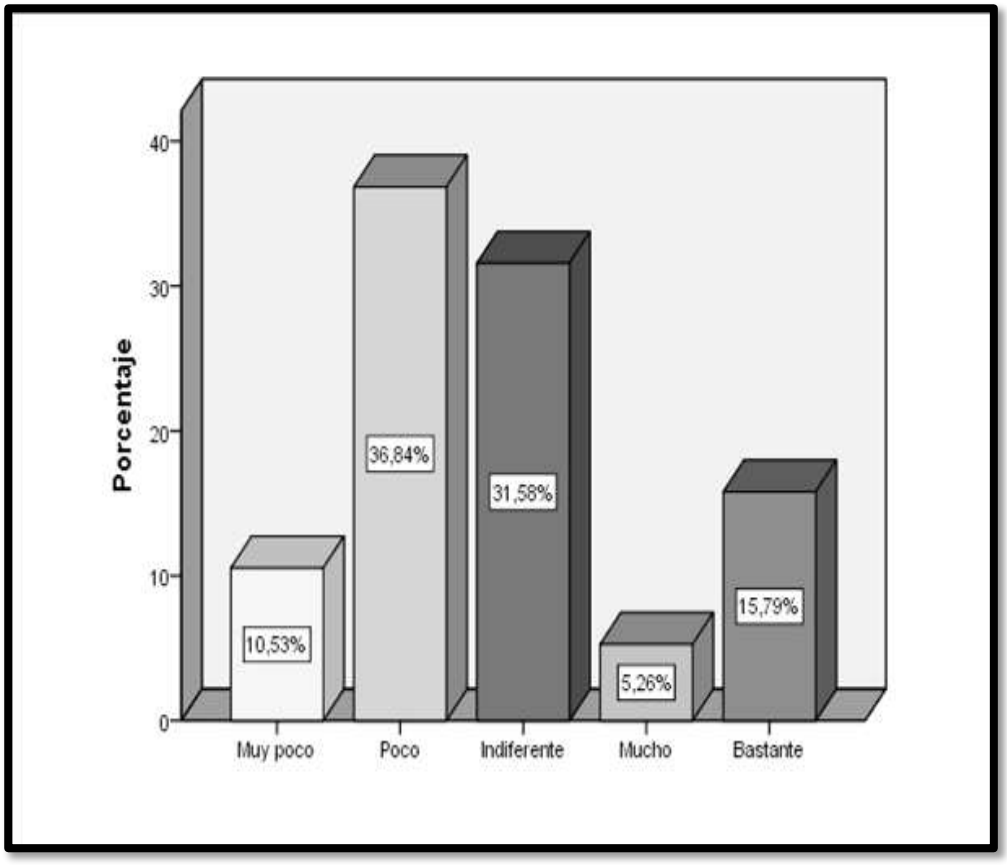


Figura 15: Resultado por administrativos de pregunta PE03

Interpretación: De los 19 administrativos encuestados, el 10,53%, o sea 2 administrativos, respondieron que es muy poco lo que la universidad actualiza/reemplaza el hardware/software de los equipos que necesitan, el 36,84%, o sea 7 administrativos, que es poco, el 31.58%, o sea 6 administrativos, que es indiferente, el 5,26%, o sea 1 administrativo, que es mucho y el 15.79%, o sea 3 administrativos, que es bastante. De lo expuesto, podemos reflexionar que, la mayoría de administrativos opina, que es poco, lo que la universidad actualiza/reemplaza el hardware/software de los equipos que necesitan.

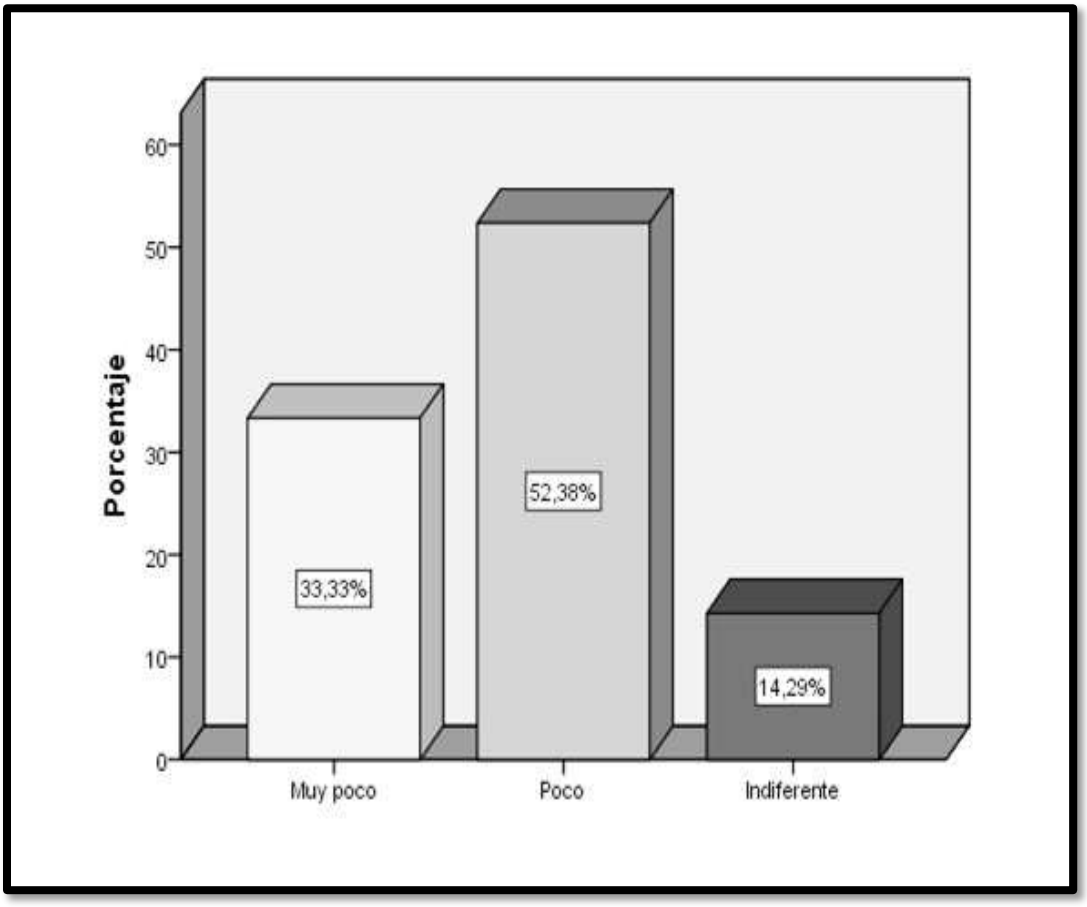


Figura 16: Resultado por docentes de pregunta PE03

Interpretación: De los 21 docentes encuestados, el 33,33%, o sea 7 docentes, respondieron que, es muy poco lo que la universidad actualiza/reemplaza el hardware/software de los equipos que necesitan, el 52,38%, o sea 11 docentes, que es poco, y el 14.29%, o sea 3 docentes, que es indiferente. De lo expuesto, podemos decir que la mayoría de docentes opina que es poco lo que la universidad actualiza/reemplaza el hardware/software de los equipos que necesitan.

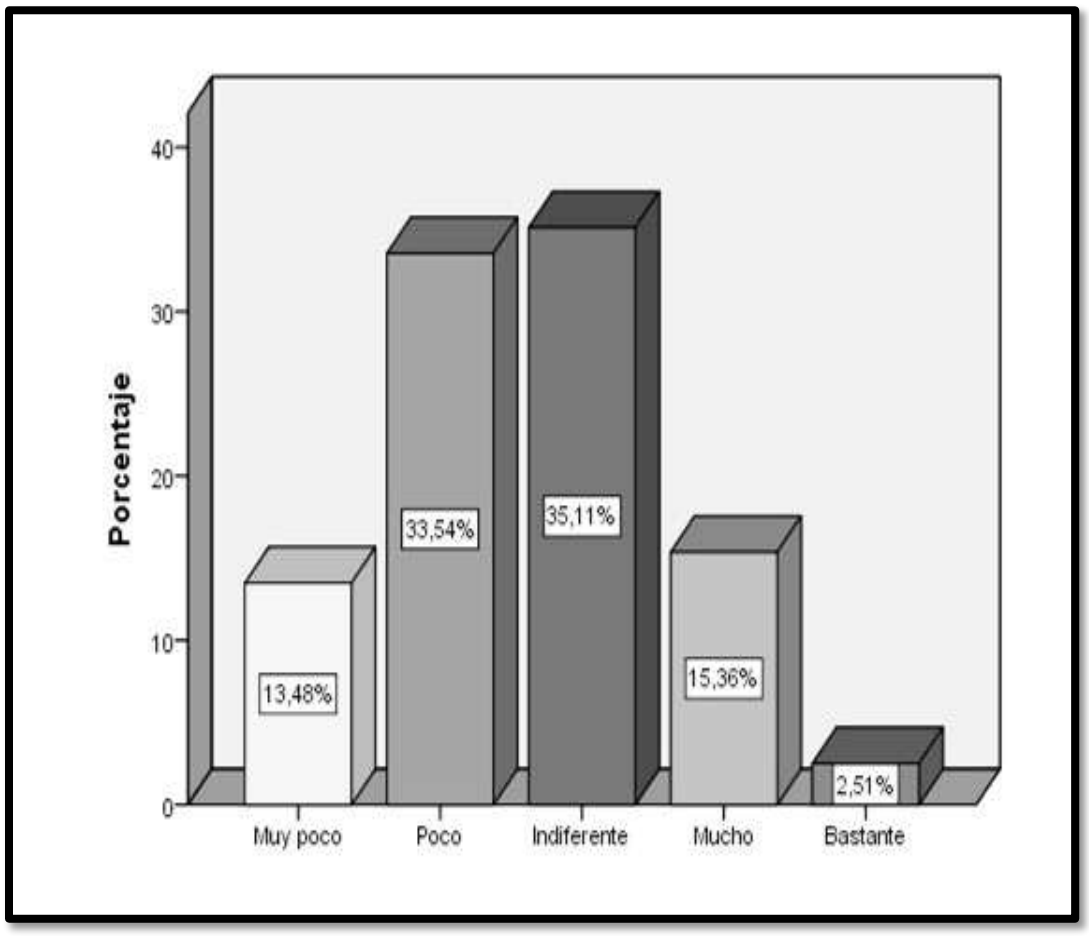


Figura 17: Resultado por alumnos de pregunta PE03

Interpretación: De los 319 alumnos encuestados, el 13,48%, o sea 43 alumnos, respondieron que es muy poco lo que la universidad actualiza/reemplaza el hardware/software de los equipos que necesitan, el 33,54%, o sea 107 alumnos, que es poco, el 35.11%, o sea 130 alumnos, que es indiferente, el 15,36%, o sea 73 alumnos, que es mucho y el 2.51%, o sea 11 alumnos, que es bastante. De lo tratado, podemos decir que, la mayoría de alumnos opina, que es indiferente, lo que la universidad actualiza/reemplaza el hardware/software de los equipos que necesitan.

PE04: Las autoridades universitarias son conscientes de la relevancia de la generación del conocimiento.

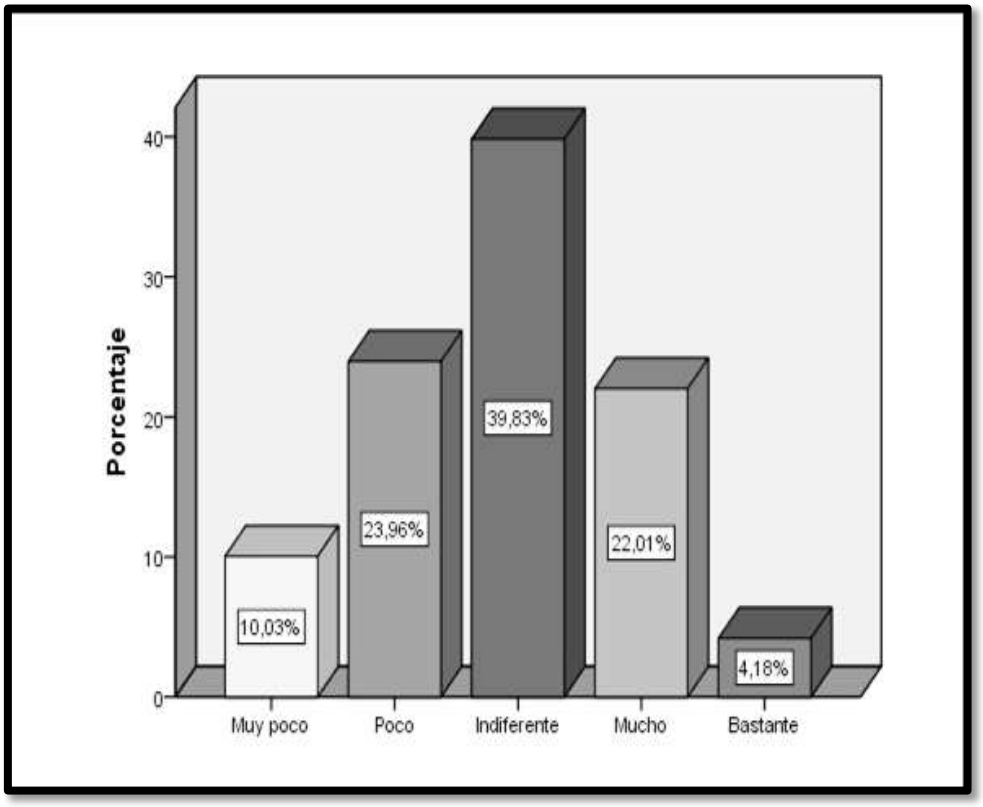


Figura 18: Resultado general de pregunta PE04

Interpretación: De los 359 encuestados, el 10,03%, o sea 36 personas, respondieron que las autoridades universitarias son muy poco conscientes de la relevancia de la generación del conocimiento, el 23,96%, o sea 86 personas, que es poco, el 39.83%, o sea 143 personas, que es indiferente, el 22,01%, o sea 79 personas, que es mucho y el 4.18%, o sea 15 personas, que es bastante. De lo expuesto, podemos reflexionar que, el más predominante entre los encuestado es, lo indiferente que las autoridades universitarias son de la relevancia de la generación del conocimiento.

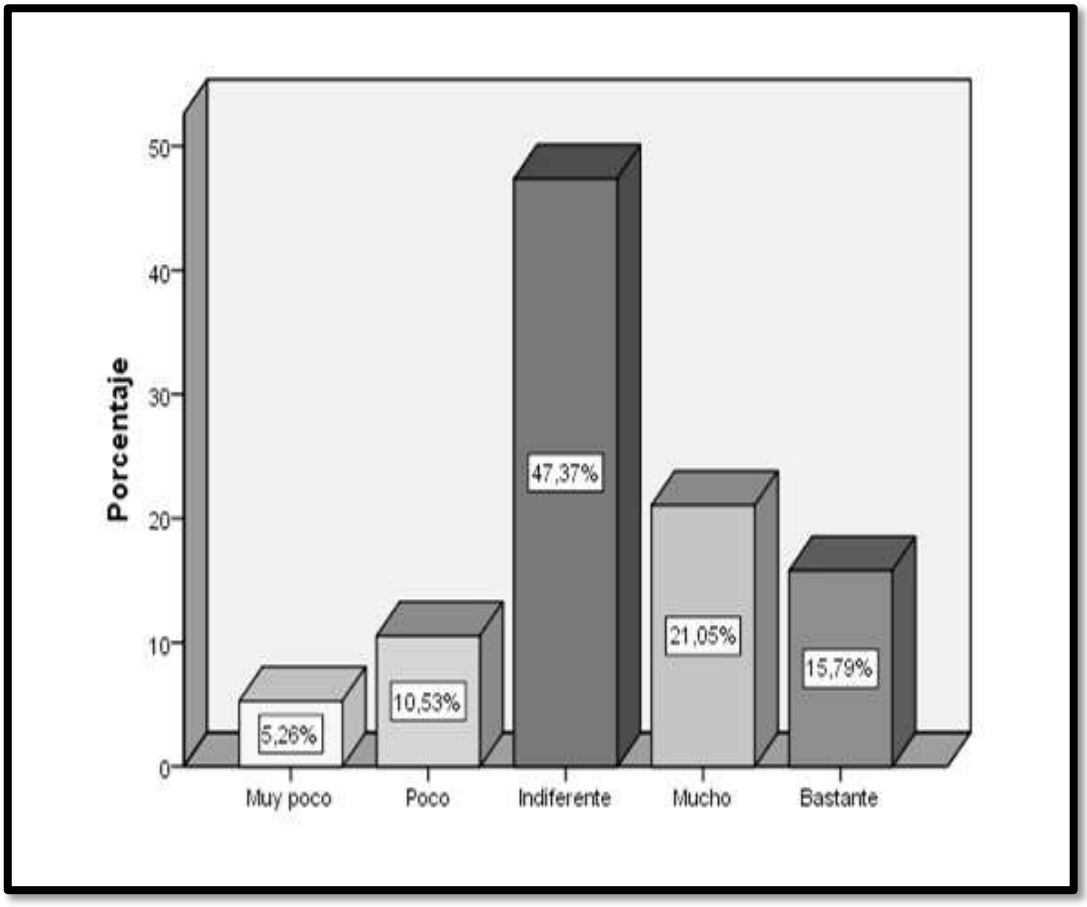


Figura 19: Resultado por administrativos de pregunta PE04

Interpretación: De los 19 administrativos encuestados, el 5,26%, o sea 1 administrativo, respondió que las autoridades universitarias son muy poco conscientes de la relevancia de la generación del conocimiento, el 10,53%, o sea 2 administrativos, que es poco, el 47.37%, o sea 9 administrativos, que es indiferente, el 21,05%, o sea 4 administrativos, que es mucho y el 15.79%, o sea 3 administrativos, que es bastante. De lo expuesto, podemos decir que la mayoría de los administrativos encuestados opina que es indiferente lo consciente que son las autoridades universitarias sobre la relevancia de la generación del conocimiento.

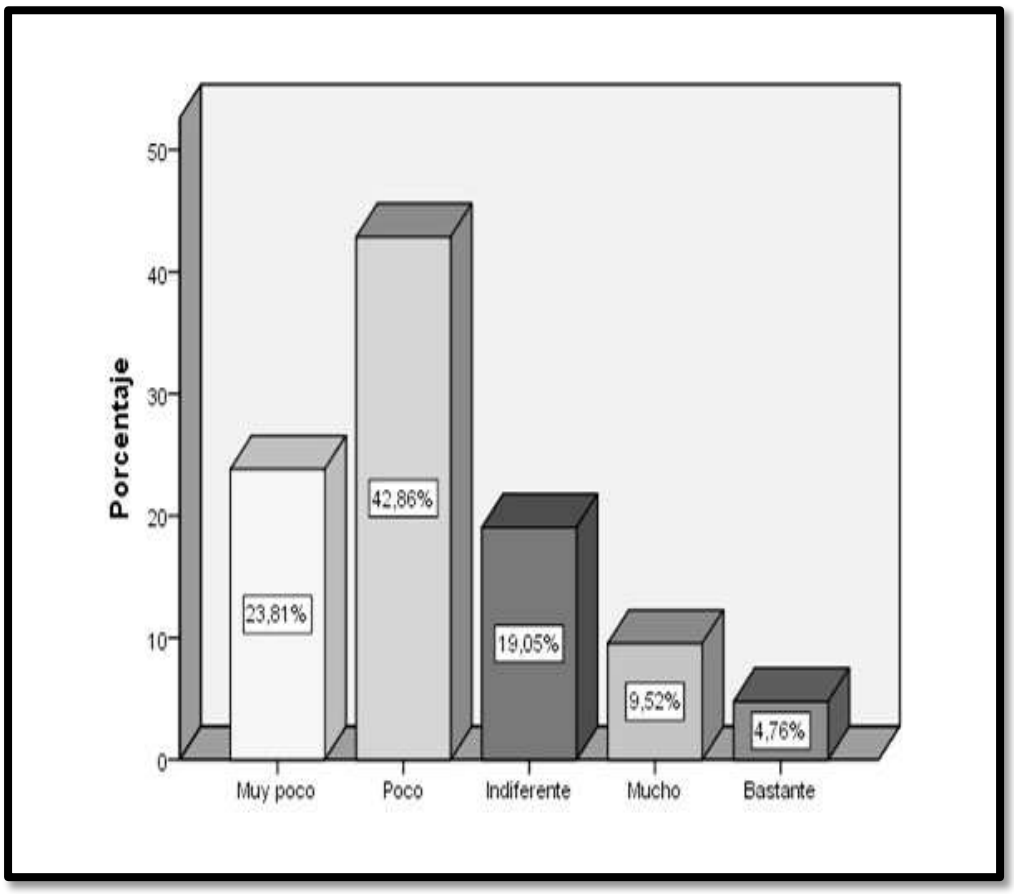


Figura 20: Resultado por docentes de pregunta PE04

Interpretación: De los 21 docentes encuestados, el 23,81%, o sea 5 docentes, respondieron que las autoridades universitarias son muy poco conscientes de la relevancia de la generación del conocimiento, el 42,86%, o sea 9 docentes, que es poco, el 19.05%, o sea 4 docentes, que es indiferente, el 9,52%, o sea 2 docentes, que es mucho y el 4.76%, o sea 1 docente, que es bastante. De lo expuesto, podemos decir que la mayoría de los docentes encuestados opina que, las autoridades universitarias son poco conscientes sobre la relevancia de la generación del conocimiento.

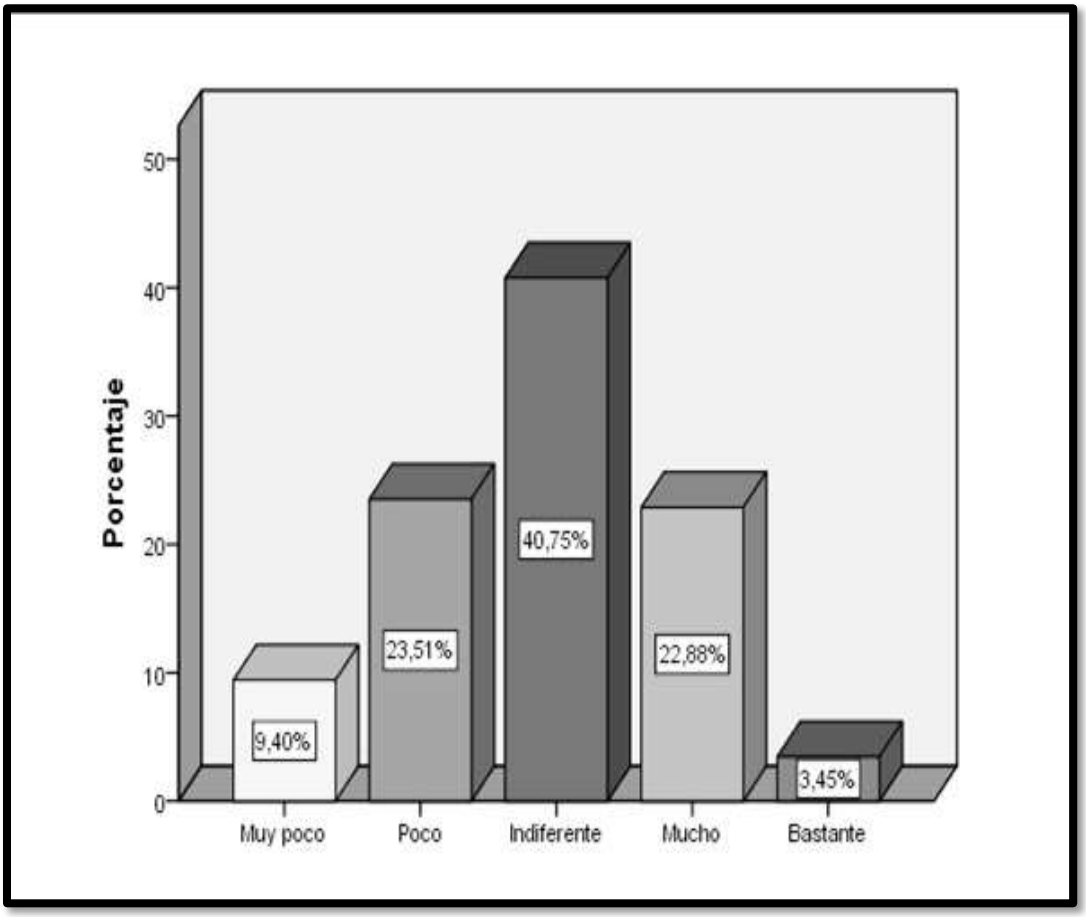


Figura 21: Resultado por alumnos de pregunta PE04

Interpretación: De los 319 alumnos encuestados, el 9,40%, o sea 51 alumnos, respondieron que las autoridades universitarias son muy poco conscientes de la relevancia de la generación del conocimiento, el 23,51%, o sea 87 alumnos, que es poco, el 40.75%, o sea 98 alumnos, que es indiferente, el 22,88%, o sea 77 alumnos, que es mucho y el 3.45%, o sea 6 alumnos, que es bastante. De lo tratado, podemos decir que la mayoría de los alumnos encuestados opina que, es indiferente, lo consciente que son las autoridades universitarias sobre la relevancia de la generación del conocimiento.

PE05: Como miembro activo de la universidad me permiten una participación activa en la elaboración de nuevos servicios de TICs.

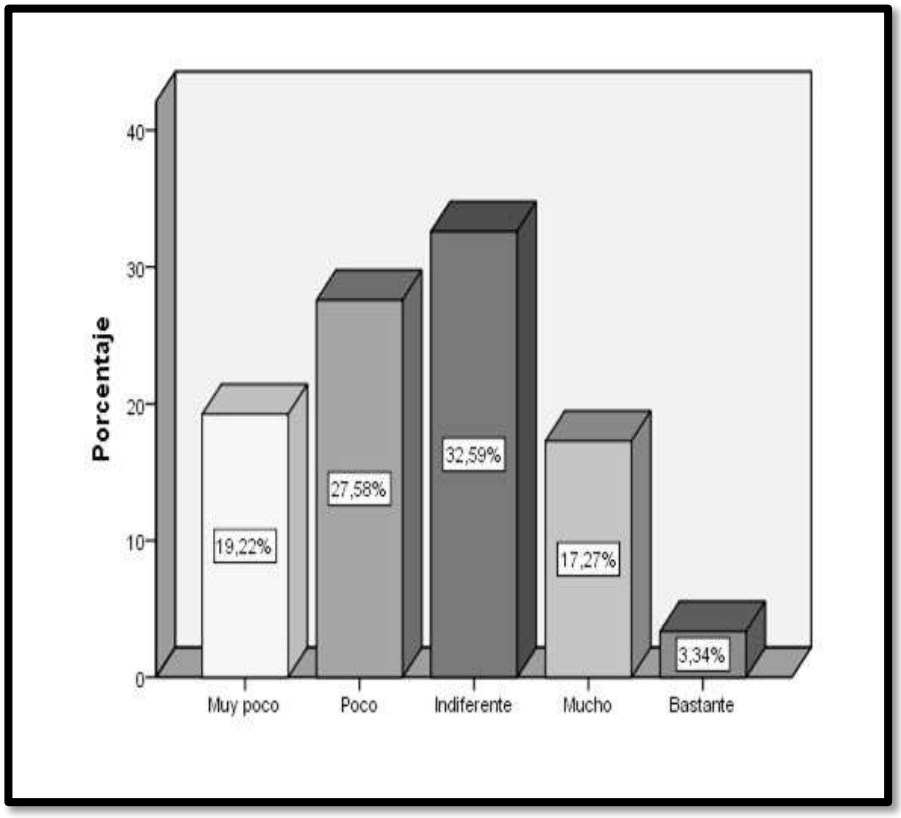


Figura 22: Resultado general de pregunta PE05

Interpretación: De los 359 encuestados, el 19,22%, o sea 69 personas, respondieron que se tiene muy poca participación en la elaboración de nuevos servicios de TICs, el 27,58%, o sea 99 personas, que es poca, el 32.59%, o sea 117 personas, que es indiferente, el 17,27%, o sea 62 personas, que es mucho y el 3.34%, o sea 12 personas, que es bastante. De lo inferido, podemos señalar que, la mayoría de encuestados, señalan como indiferente, que como miembro activo de la universidad se les permite una participación activa en la elaboración de nuevos servicios de TICs.

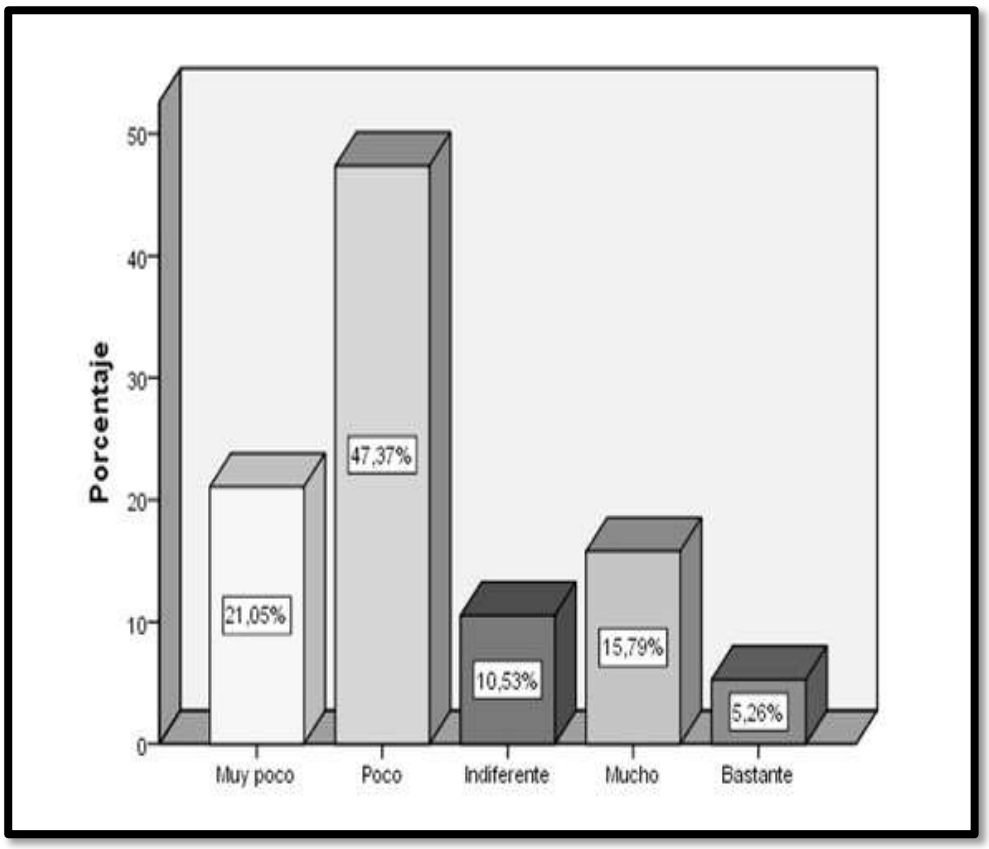


Figura 23: Resultado por administrativos de pregunta PE05

Interpretación: De los 19 administrativos encuestados, el 21,05%, o sea 4 administrativos, respondieron que se tiene muy poca participación en la elaboración de nuevos servicios de TICs, el 47,37%, o sea 9 administrativos, que es poca, el 10.53%, o sea 2 administrativos, que es indiferente, el 15,79%, o sea 3 administrativos, que es mucho y el 5.26%, o sea 1 administrativo, que es bastante. De lo inferido, podemos señalar que, la mayoría de administrativos encuestados, señalan como poco, que como miembro activo de la universidad se les permita una participación activa en la elaboración de nuevos servicios de TICs.

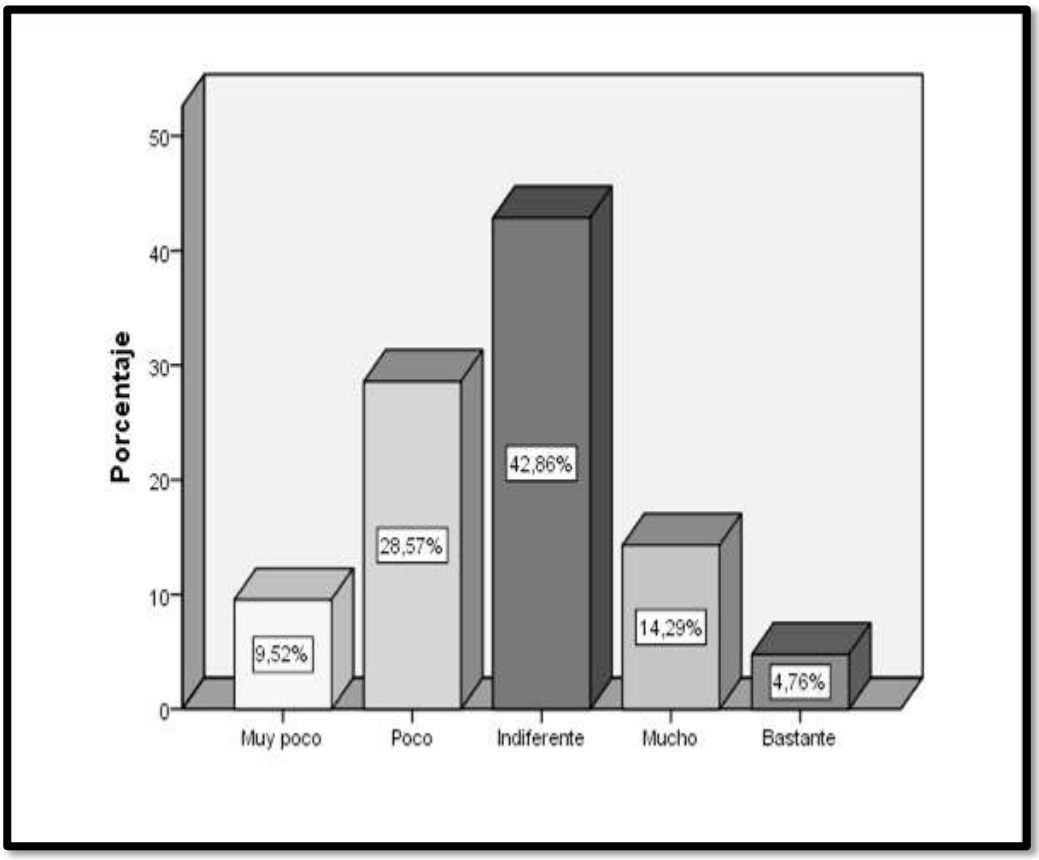


Figura 24: Resultado por docentes de pregunta PE05

Interpretación: De los 21 docentes encuestados, el 9,52%, o sea 2 docentes, respondieron que se tiene muy poca participación en la elaboración de nuevos servicios de TICs, el 28,57%, o sea 6 docentes, que es poca, el 42.86%, o sea 9 docentes, que es indiferente, el 14,29%, o sea 3 docentes, que es mucho y el 4.76%, o sea 1 docente, que es bastante. De lo expuesto, podemos decir que, la mayoría de docentes encuestados, señalan como indiferente, que como miembro activo de la universidad se les permita una participación activa en la elaboración de nuevos servicios de TICs

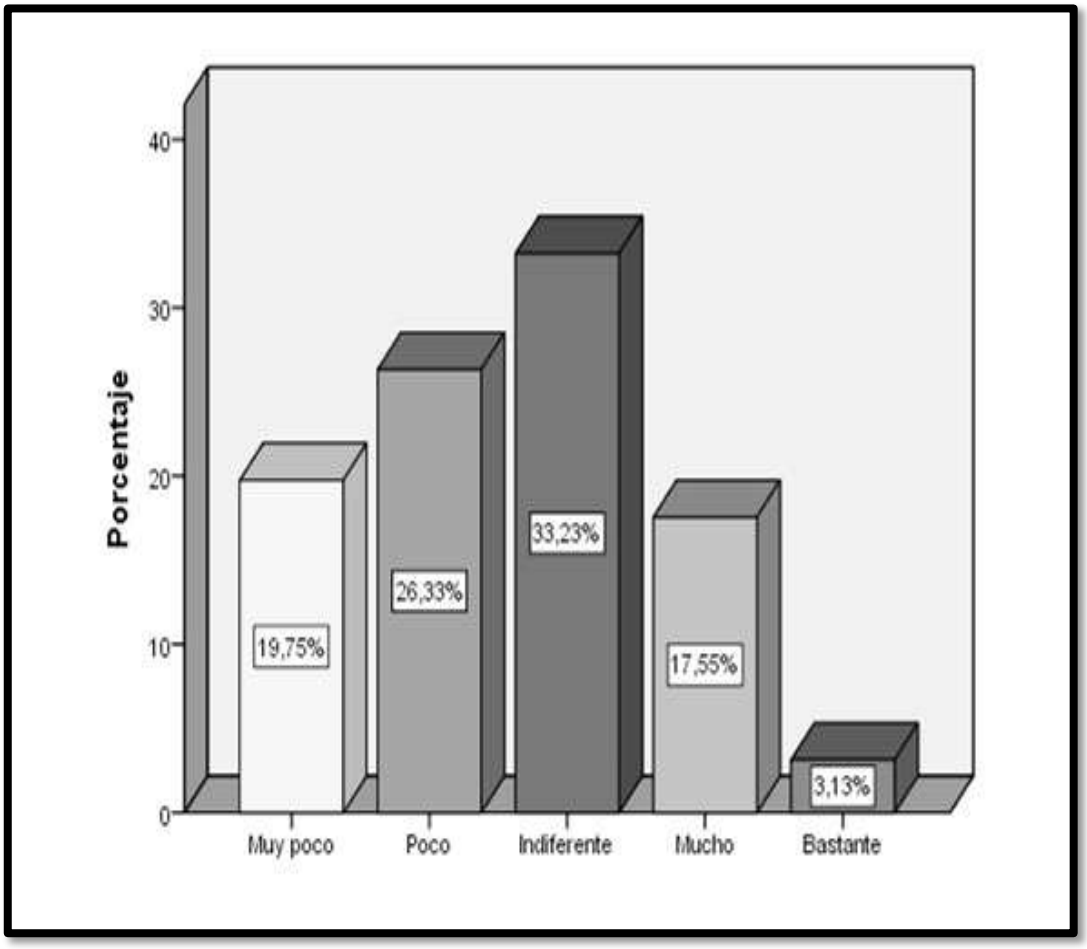


Figura 25: Resultado por alumnos de pregunta PE05

Interpretación: De los 319 alumnos encuestados, el 19,75%, o sea 63 alumnos, respondieron que se tiene muy poca participación en la elaboración de nuevos servicios de TICs, el 26,33%, o sea 84 alumnos, que es poca, el 33.23%, o sea 106 alumnos, que es indiferente, el 17,55%, o sea 56 alumnos, que es mucho y el 3.13%, o sea 10 alumnos, que es bastante. De lo inferido, podemos decir que, la mayoría de alumnos encuestados, señalan como indiferente, que como miembro activo de la universidad se les permita una participación activa en la elaboración de nuevos servicios de TICs.

PE06. Las sugerencias, peticiones de ayuda, quejas etc., son tomadas en cuenta por el área de TICs.

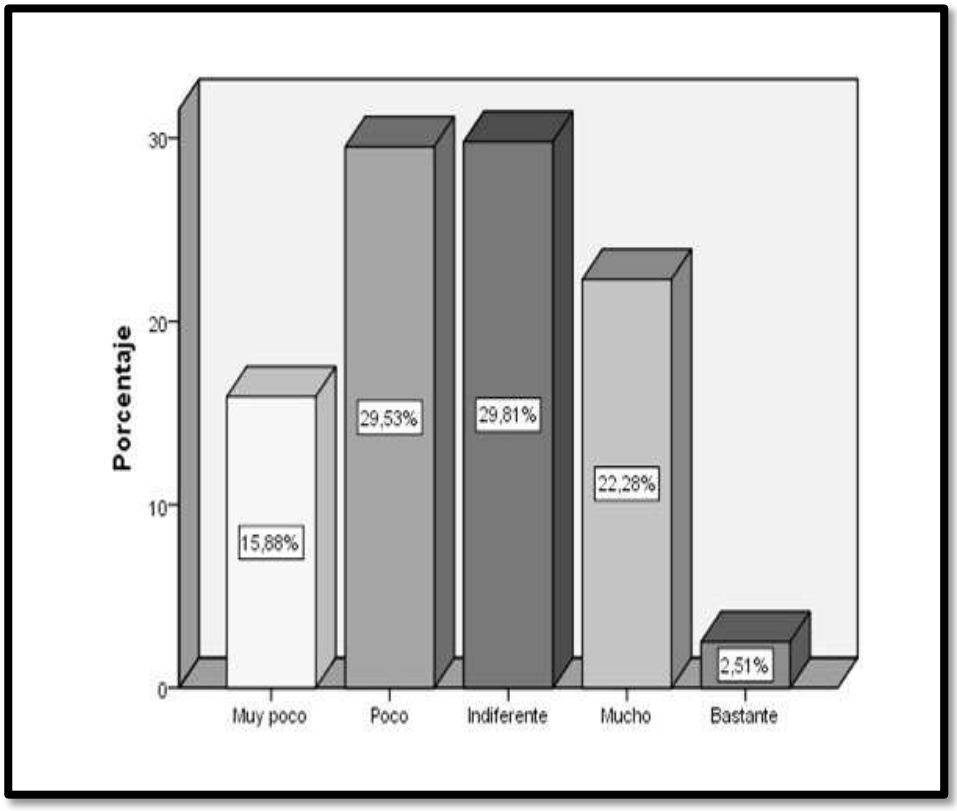


Figura 26: Resultado general de pregunta PE06

Interpretación: De los 359 encuestados, el 15,88%, o sea 57 personas, respondieron que es muy poco que las sugerencias, peticiones de ayuda, quejas etc., son tomadas en cuenta por el área de TICs, el 29,53%, o sea 106 personas, que es poco, el 29.81%, o sea 107 personas, que es indiferente, el 22,28%, o sea 80 personas, que es mucho y el 2.51%, o sea 9 personas, que es bastante. De lo referido, podemos decir que las opiniones están divididas siendo las más predominantes que son, poco e indiferente, que las sugerencias, peticiones de ayuda, quejas etc., sean tomadas en cuenta por el área de TICs.

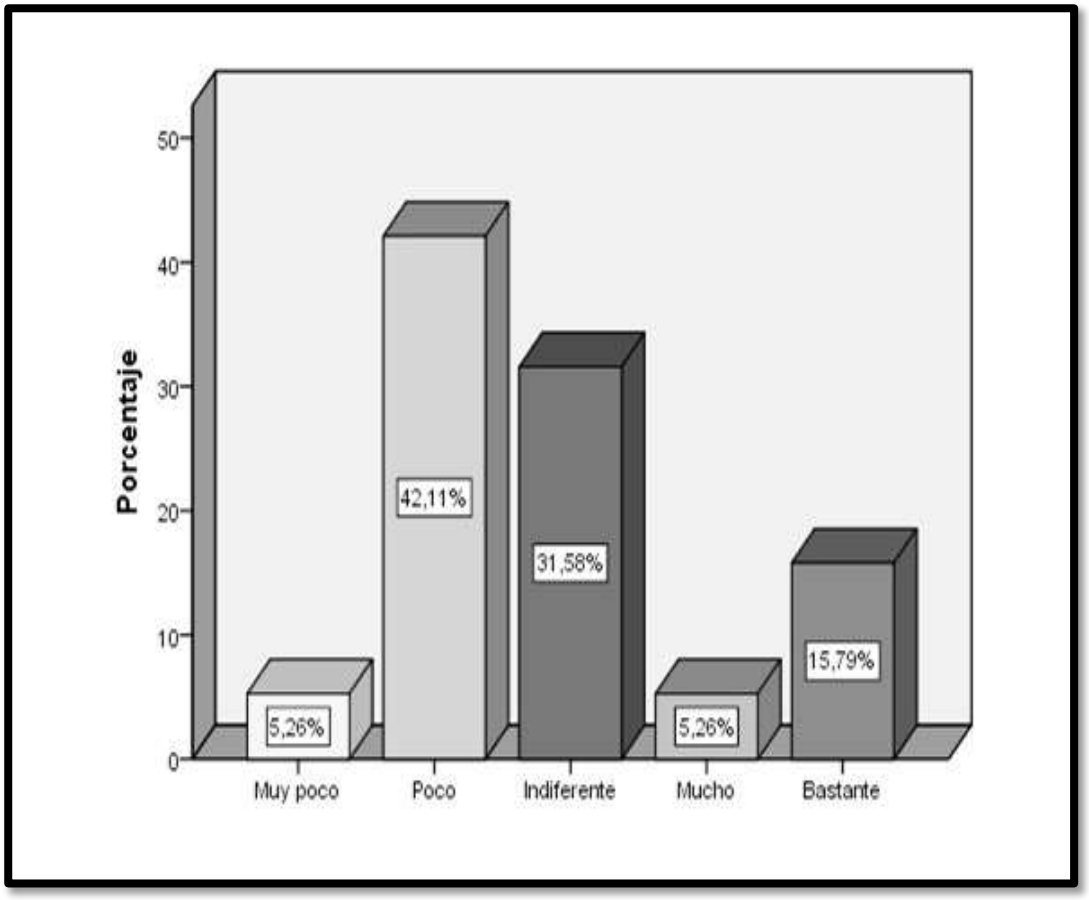


Figura 27: Resultado por administrativos de pregunta PE06

Interpretación: De los 19 administrativos encuestados, el 5,26%, o sea 1 administrativo, respondió que es muy poco que, las sugerencias, peticiones de ayuda, quejas etc., sean tomadas en cuenta por el área de TICs, el 42,11%, o sea 8 administrativos, que es poco, el 31.58%, o sea 6 administrativos, que es indiferente, el 5,26%, o sea 1 administrativo, que es mucho y el 15.79%, o sea 3 administrativos, que es bastante. De lo señalado, podemos decir que, la mayoría de administrativos indica que es poco, que las sugerencias, peticiones de ayuda, quejas etc., sean tomadas en cuenta por el área de TICs.

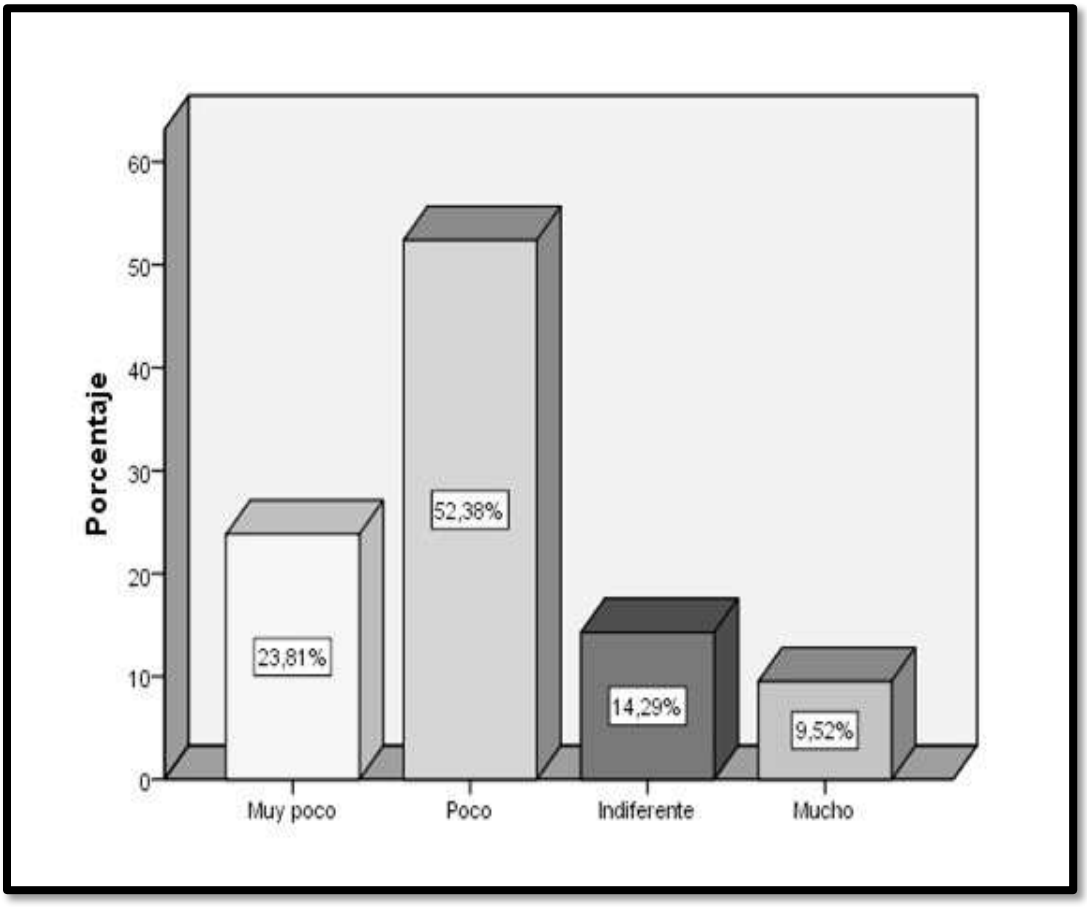


Figura 28: Resultado por docentes de pregunta PE06

Interpretación: De los 21 docentes encuestados, el 23,81%, o sea 5 docentes, respondió que es muy poco que, las sugerencias, peticiones de ayuda, quejas etc., sean tomadas en cuenta por el área de TICs, el 52,38%, o sea 11 docentes, que es poco, el 14.29%, o sea 3 docentes, que es indiferente y el 9,52%, o sea 2 docentes, que es mucho. De lo expuesto, podemos decir que, la mayoría de docentes, indica que es poco, que las sugerencias, peticiones de ayuda, quejas etc., sean tomadas en cuenta por el área de TICs.

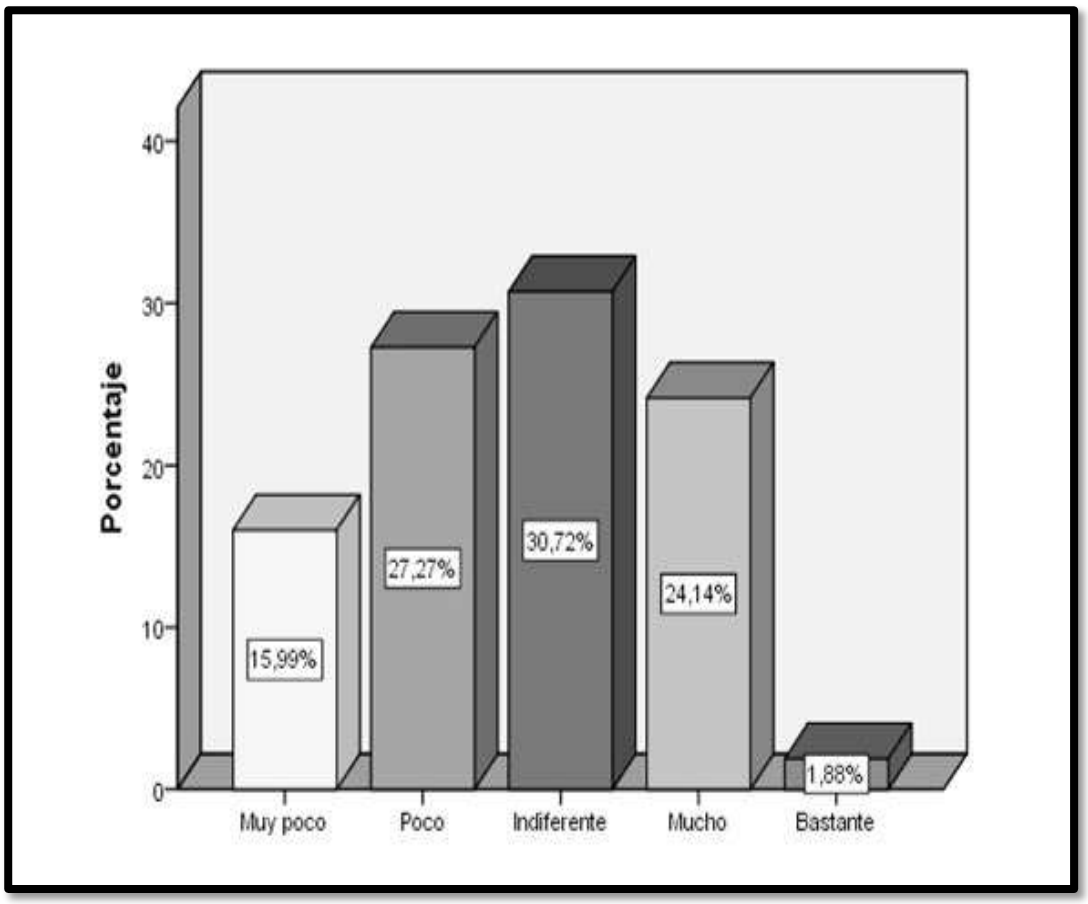


Figura 29: Resultado por alumnos de pregunta PE06

Interpretación: De los 319 alumnos encuestados, el 15,99%, o sea 51 alumnos, respondió que es muy poco que, las sugerencias, peticiones de ayuda, quejas etc., sean tomadas en cuenta por el área de TICs, el 27,27%, o sea 87 alumnos, que es poco, el 30.72%, o sea 98 alumnos, que es indiferente, el 24,14%, o sea 77 alumnos, que es mucho y el 1.88%, o sea 6 alumnos, que es bastante. De lo referido, podemos decir que, la mayoría de alumnos señala como indiferente, que las sugerencias, peticiones de ayuda, quejas etc., sean tomadas en cuenta por el área de TICs.

PE07.: Se tiene una comunicación constante, abierta y sincera con las autoridades universitarias relacionada a las TICs.

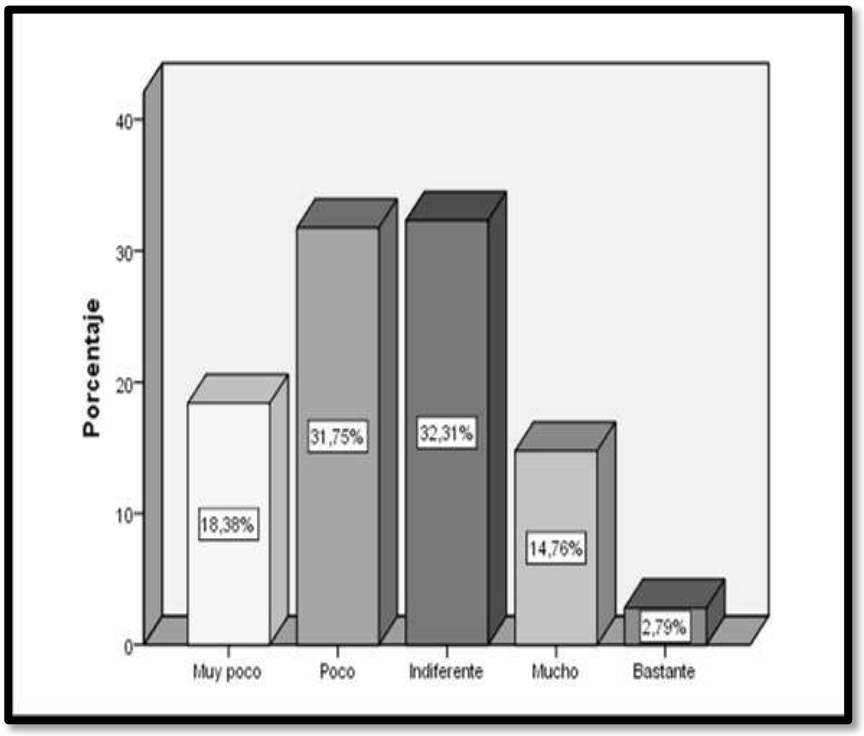


Figura 30: Resultado general de pregunta PE07

Interpretación: De los 359 encuestados, el 15,88%, o sea 66 personas, respondieron que es muy poca la comunicación abierta y sincera con las autoridades universitarias relacionada a las TICs, el 29,53%, o sea 114 personas, que es poco, el 29.81%, o sea 116 personas, que es indiferente, el 22,28%, o sea 53 personas, que es mucho y el 2.51%, o sea 10 personas, que es bastante. De lo expuesto, podemos decir que las opiniones están divididas, siendo las más predominantes, poco e indiferente, referidas a una comunicación constante, abierta y sincera con las autoridades universitarias relacionada a las TICs.

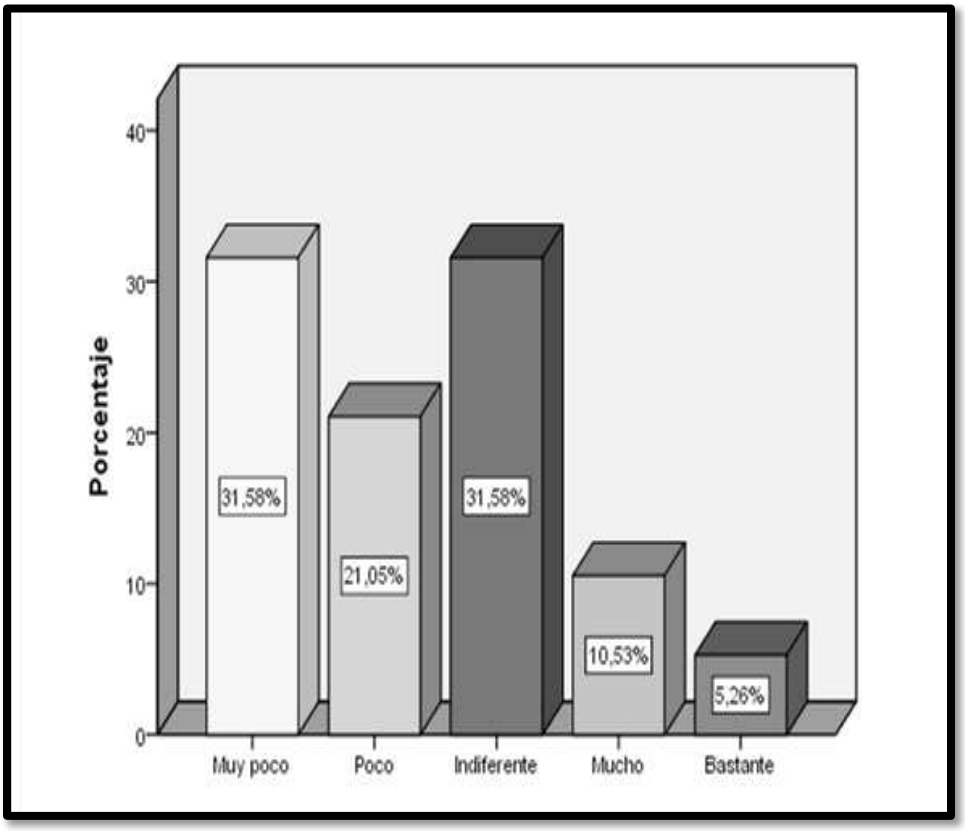


Figura 31: Resultado por administrativos de pregunta PE07

Interpretación: De los 19 administrativos encuestados, el 31,58%, o sea 6 administrativos, respondieron que es muy poca la comunicación abierta y sincera con las autoridades universitarias relacionada a las TICs, el 21,05%, o sea 4 administrativos, que es poco, el 31.58%, o sea 6 administrativos, que es indiferente, el 10,53%, o sea 2 administrativos, que es mucho y el 5.26%, o sea 1 administrativo, que es bastante. De lo referido, podemos decir que las opiniones están divididas entre los administrativos, siendo las más predominantes, muy poco e indiferente, referidas a una comunicación constante, abierta y sincera con las autoridades universitarias relacionada a las TICs.

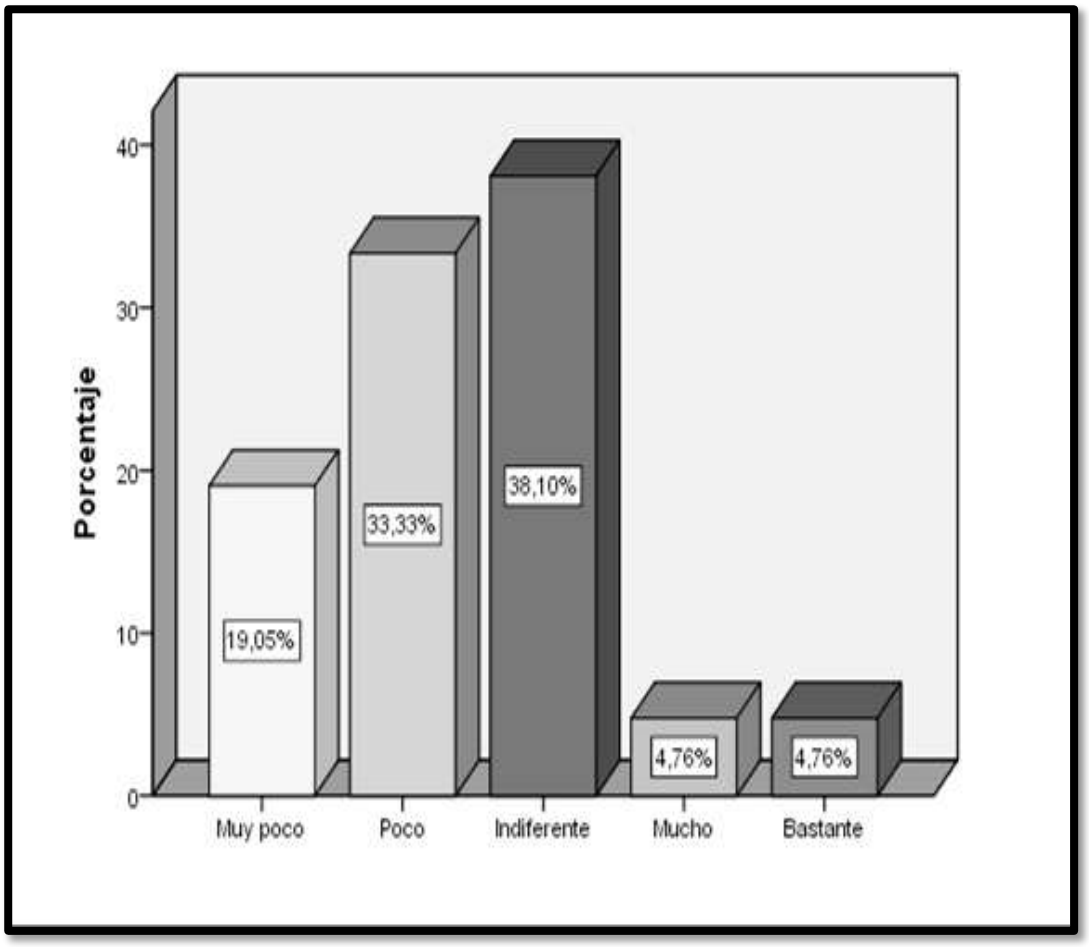


Figura 32: Resultado por docentes de pregunta PE07

Interpretación: De los 21 docentes encuestados, el 19,05%, o sea 4 docentes, respondieron que es muy poca la comunicación abierta y sincera con las autoridades universitarias relacionada a las TICs, el 33,33%, o sea 7 docentes, que es poco, el 38.10%, o sea 8 docentes, que es indiferente, el 4,76%, o sea 1 docente, que es mucho y el 4.76%, o sea 1 docente, que es bastante. De lo inferido, podemos decir que la mayoría de docentes opina que es indiferente la comunicación constante, abierta y sincera con las autoridades universitarias relacionada a las TICs.

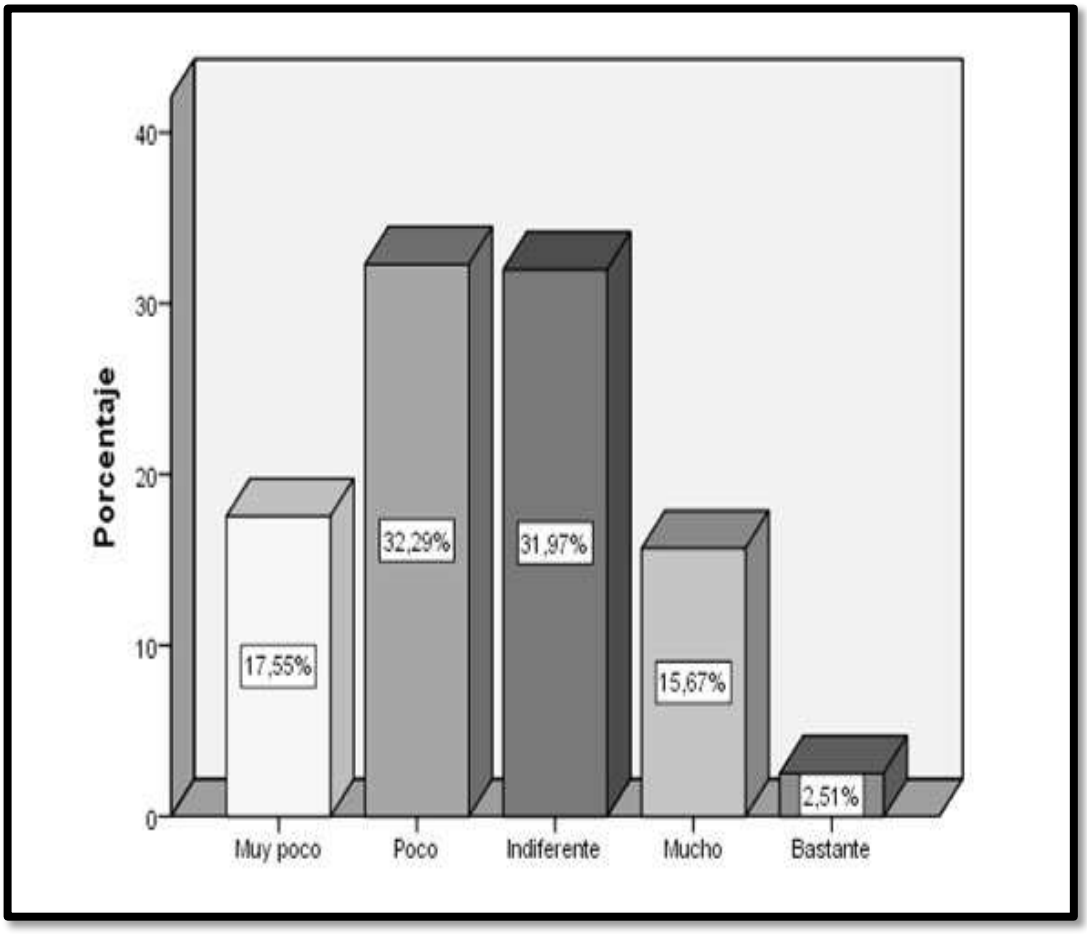


Figura 33: Resultado por alumnos de pregunta PE07

Interpretación: De los 319 alumnos encuestados, el 17,55%, o sea 56 alumnos, respondieron que es muy poca la comunicación abierta y sincera con las autoridades universitarias relacionada a las TICs, el 32,29%, o sea 103 alumnos, que es poco, el 31.97%, o sea 102 alumnos, que es indiferente, el 15,67%, o sea 50 alumnos, que es mucho y el 2.51%, o sea 8 alumnos, que es bastante. De lo inferido, podemos decir que las opiniones están divididas, entre poco e indiferente referente a que si la comunicación constante, abierta y sincera con las autoridades universitarias relacionada a las TICs.

PE08.: Se cumple con todos los requerimientos descrito en los servicios de TICs que uso.

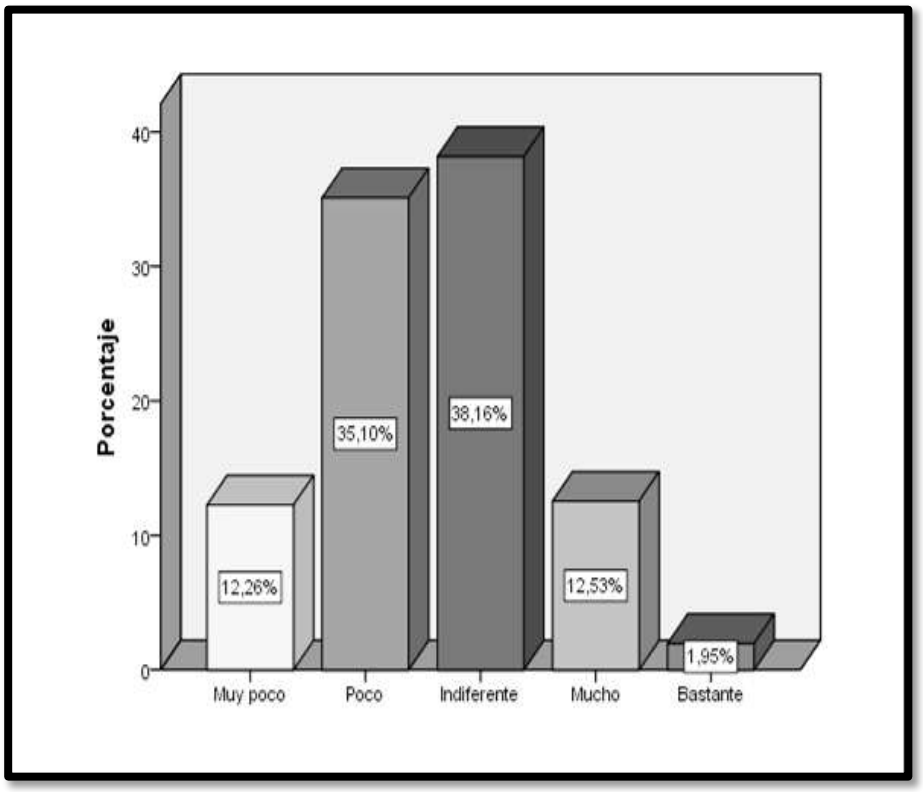


Figura 34: Resultado general de pregunta PE08

Interpretación: De los 359 encuestados, el 12,26%, o sea 44 personas, respondieron que es muy poco lo que se cumple con todos los requerimientos descrito en los servicios de TICs que usan, el 35,10%, o sea 126 personas, que es poco, el 38.16%, o sea 137 personas, que es indiferente, el 12,53%, o sea 45 personas, que es mucho y el 1.95%, o sea 7 personas, que es bastante. De lo tratado, podemos decir que, las más predominante es lo indiferente en que se cumplan con todos los requerimientos descrito en los servicios de TICs que usan.

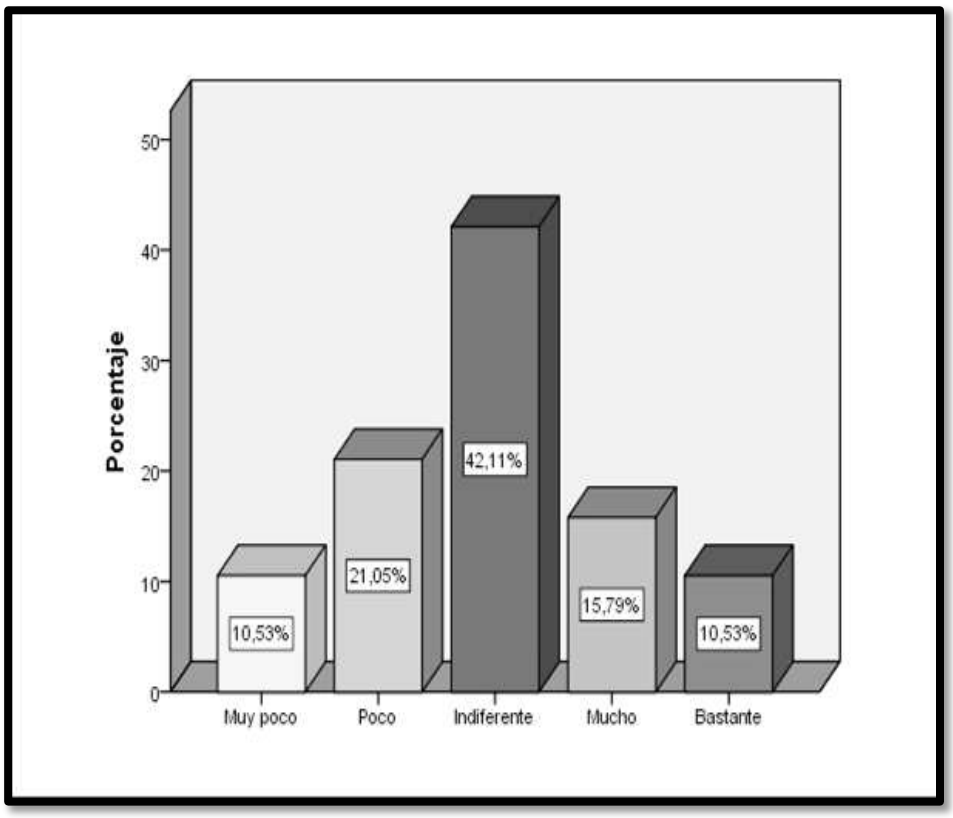


Figura 35: Resultado por administrativos de pregunta PE08

Interpretación: De los 19 administrativos encuestados, el 10,53%, o sea 2 administrativos respondieron que es muy poco lo que se cumple con todos los requerimientos descrito en los servicios de TICs que usan, el 21,05%, o sea 4 administrativos, que es poco, el 42.11%, o sea 8 administrativos, que es indiferente, el 15,79%, o sea 3 administrativos, que es mucho y el 10.53%, o sea 2 administrativos, que es bastante. De lo tratado, podemos decir que la mayoría de administrativos encuestados señala que es indiferente en que se cumplan con todos los requerimientos descrito en los servicios de TICs que usan.

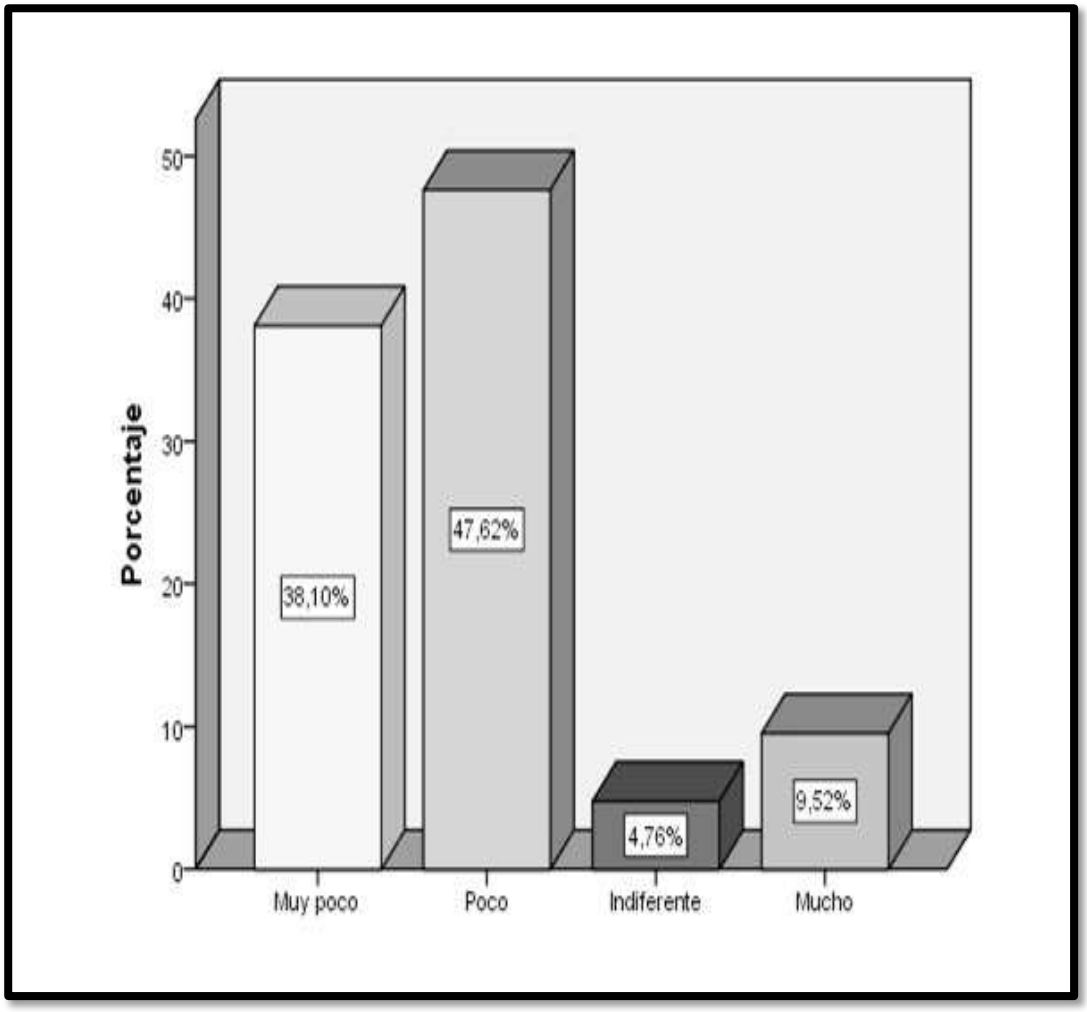


Figura 36: Resultado por docentes de pregunta PE08

Interpretación: De los 21 docentes encuestados, el 38,10%, o sea 8 docentes respondieron que es muy poco lo que se cumple en cuanto a todos los requerimientos descrito en los servicios de TICs que usan, el 47,62%, o sea 10 docentes, que es poco, el 4.76%, o sea 1 docente, que es indiferente y el 9,52%, o sea 2 docentes, que es mucho. De lo tratado, podemos decir que la mayoría de docentes encuestados señala que es poco en que se cumplan con todos los requerimientos descrito en los servicios de TICs que usan.

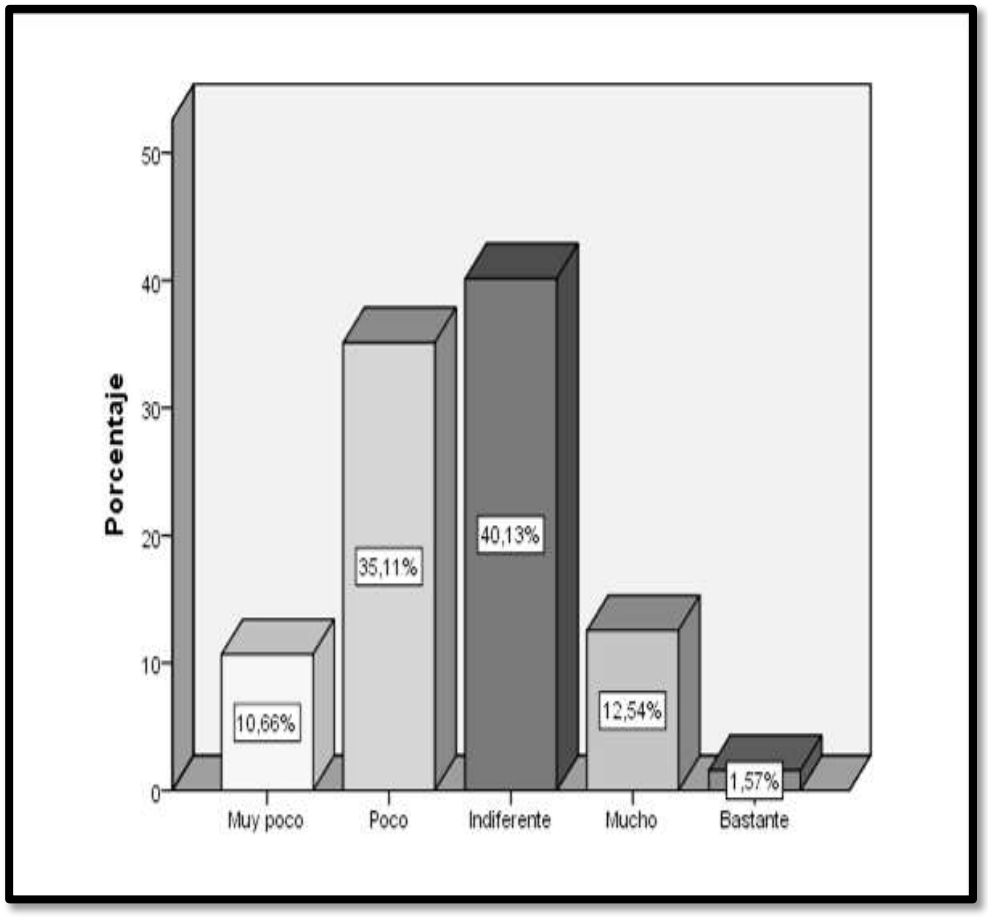


Figura 37: Resultado por alumnos de pregunta PE08

Interpretación: De los 319 alumnos encuestados, el 10,66%, o sea 38 alumnos, respondieron que es muy poco lo que se cumple en cuanto a todos los requerimientos descrito en los servicios de TICs que usan, el 35,11%, o sea 95 alumnos, que es poco, el 40.13%, o sea 118 alumnos, que es indiferente, el 12,54%, o sea 60 alumnos, que es mucho y el 1.57%, o sea 8 alumnos, que es bastante. De lo tratado, podemos decir que la mayoría de alumnos encuestados señala que es indiferente en que se cumplan con todos los requerimientos descrito en los servicios de TICs que usan.

PE09.: Se cumple con la calidad de los servicios de TICs en el ámbito de la universidad donde me desempeño.

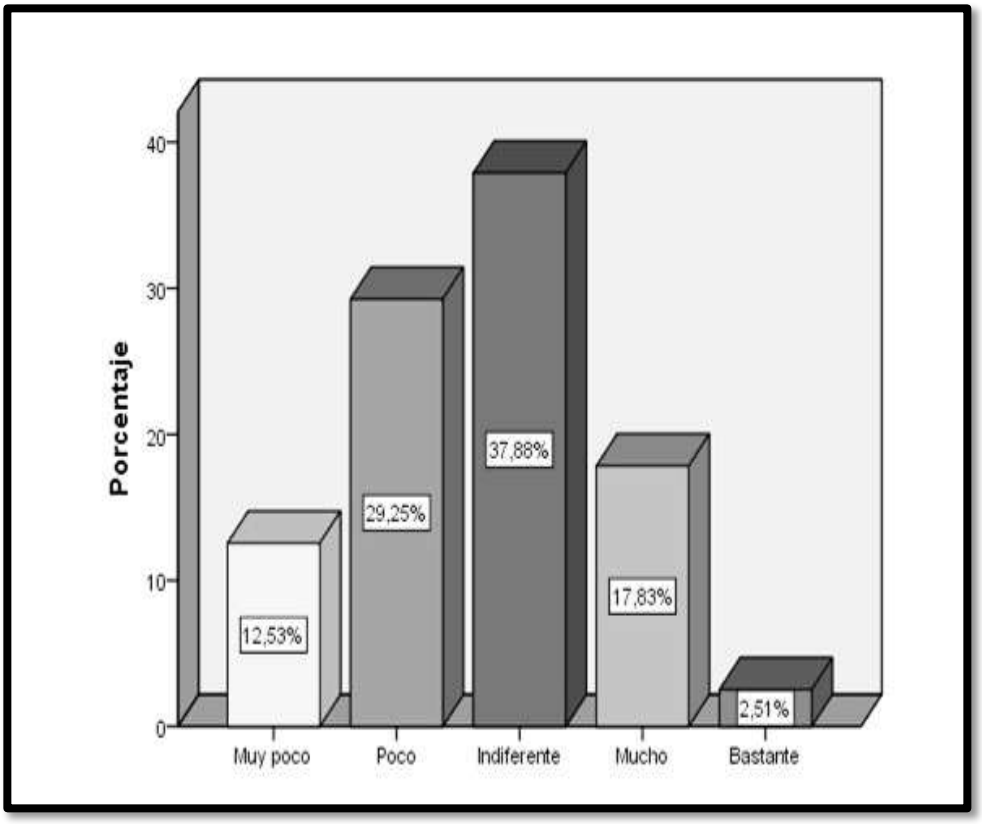


Figura 38: Resultado general de pregunta PE09

Interpretación: De los 359 encuestados, el 12,53%, o sea 45 personas, respondieron que es muy poco lo que se cumple con la calidad de los servicios de TICs en el ámbito de la universidad donde se desempeñan, el 29,25%, o sea 105 personas, que es poco, el 37.88%, o sea 136 personas, que es indiferente, el 17,83%, o sea 64 personas, que es mucho y el 2.51%, o sea 9 personas, que es bastante. De lo inferido, podemos decir que, la más predominante de las respuestas es lo indiferente en que se cumpla con la calidad de los servicios de TICs en el ámbito de la universidad donde se desempeñan.

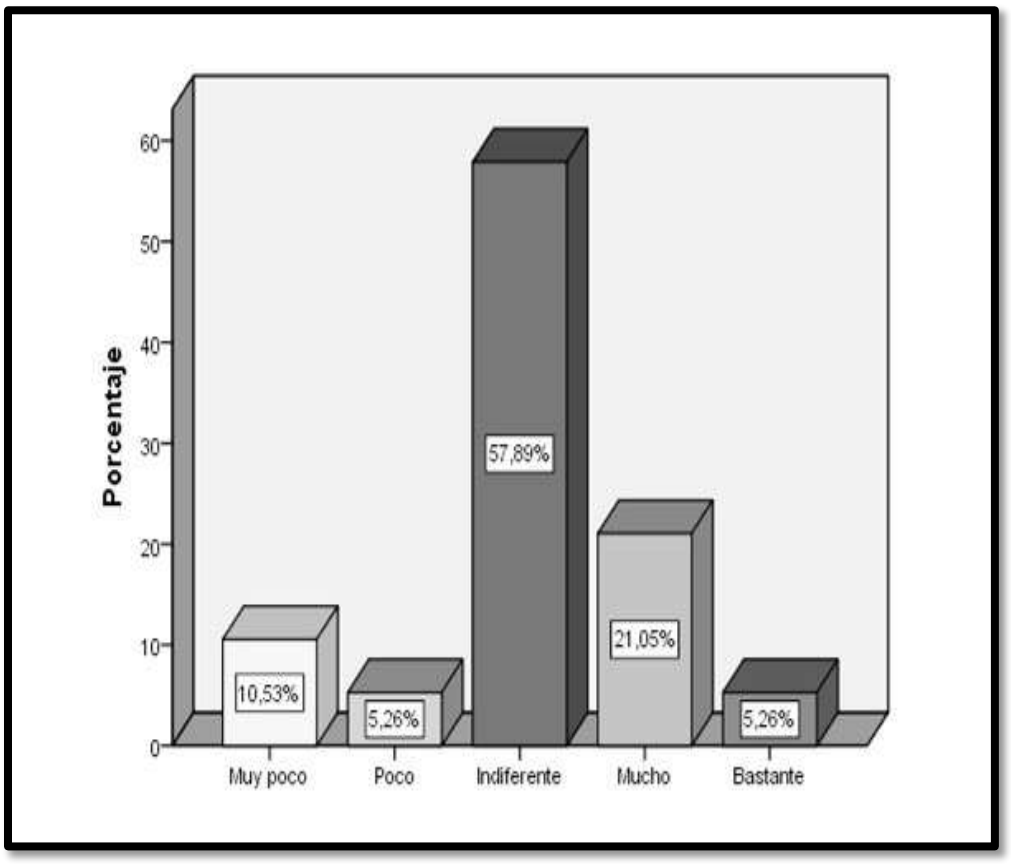


Figura 39: Resultado por administrativos de pregunta PE09

Interpretación: De los 19 administrativos encuestados, el 10,53%, o sea 2 administrativos, respondieron que es muy poco el cumplimiento de la calidad de los servicios de TICs en el ámbito de la universidad donde se desempeñan, el 5,26%, o sea 1 administrativo, que es poco, el 57.89%, o sea 11 administrativos, que es indiferente, el 21,05%, o sea 4 administrativos, que es mucho y el 5.26%, o sea 1 administrativo, que es bastante. De lo expuesto, podemos decir que la mayoría de los entrevistados concuerda que es indiferente el que se cumpla con la calidad de los servicios de TICs en el ámbito de la universidad donde se desempeñan.

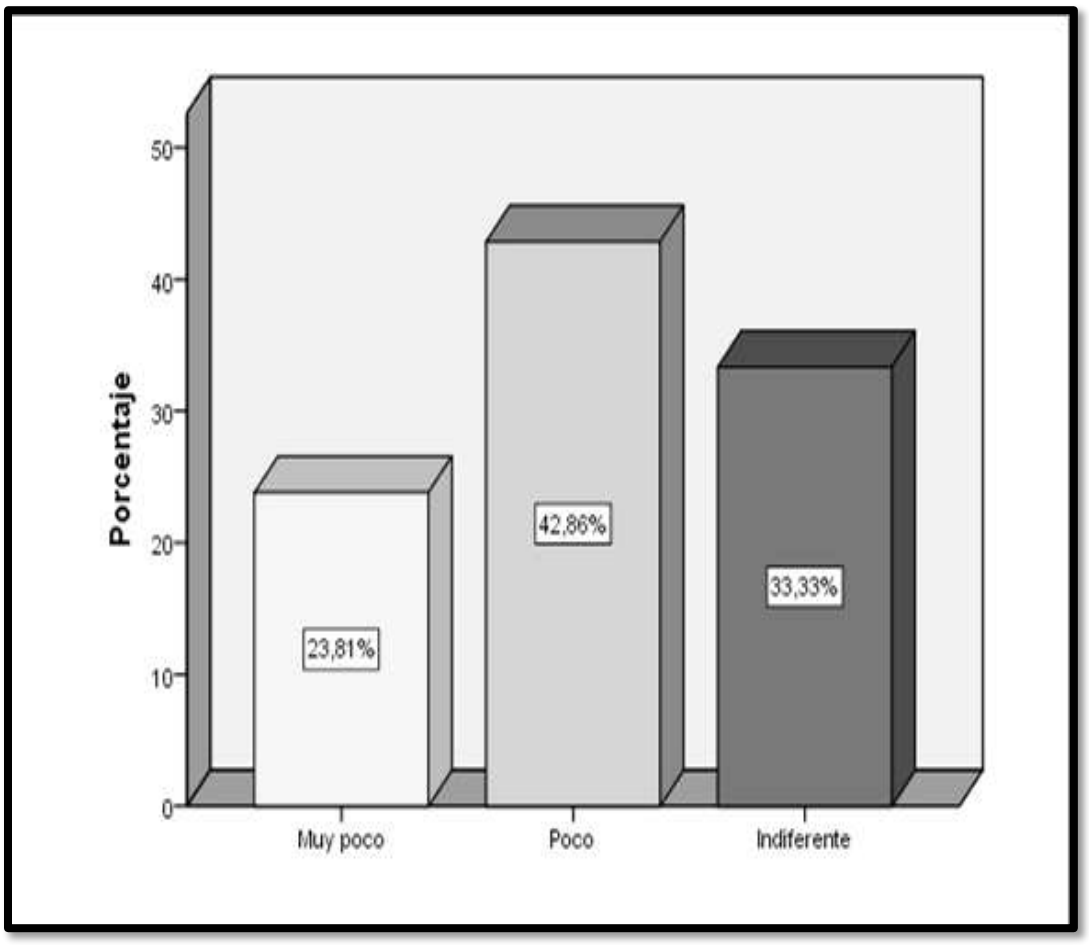


Figura 40: Resultado por docentes de pregunta PE09

Interpretación: De los 21 docentes encuestados, el 23,81%, o sea 5 docentes, respondieron que es muy poco el cumplimiento de la calidad de los servicios de TICs en el ámbito de la universidad donde se desempeñan, el 42,86%, o sea 9 docentes, que es poco y el 33.33%, o sea 7 docentes, que es indiferente. De lo expuesto, podemos decir que la mayoría de los docentes entrevistados concuerda que es poco lo que se cumple con la calidad de los servicios de TICs en el ámbito de la universidad donde se desempeñan.

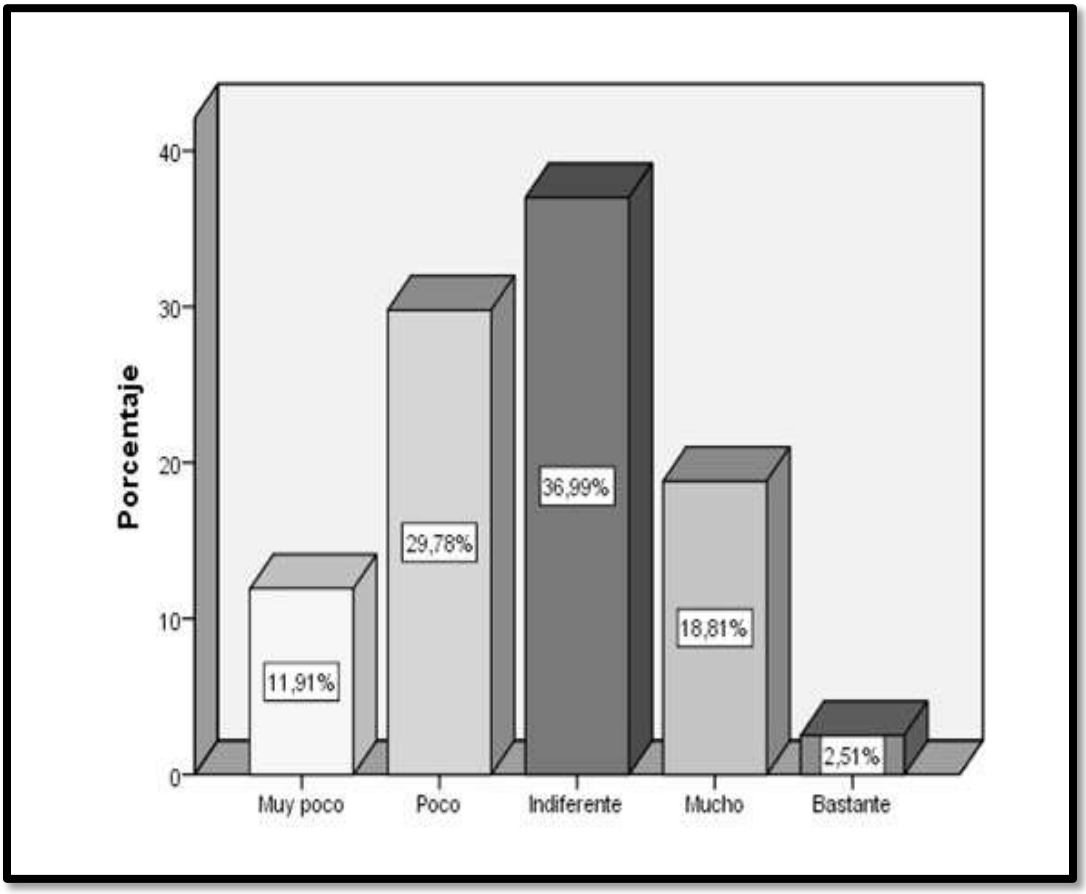


Figura 41: Resultado por alumnos de pregunta PE09

Interpretación: De los 319 alumnos encuestados, el 11,91%, o sea 38 alumnos, respondieron que es muy poco el cumplimiento de la calidad de los servicios de TICs en el ámbito de la universidad donde se desempeñan, el 29,78%, o sea 95 alumnos, que es poco, el 36.99%, o sea 118 alumnos, que es indiferente, el 18,81%, o sea 60 alumnos, que es mucho y el 2.51%, o sea 8 alumnos, que es bastante. De lo inferido, podemos decir que la mayoría de los alumnos entrevistados ha expuesto que es indiferente el que se cumpla con la calidad de los servicios de TICs en el ámbito de la universidad donde se desempeñan.

PE10: Son atendidos nuestros casos de incidencias y problemas relacionados al uso de la TICs.

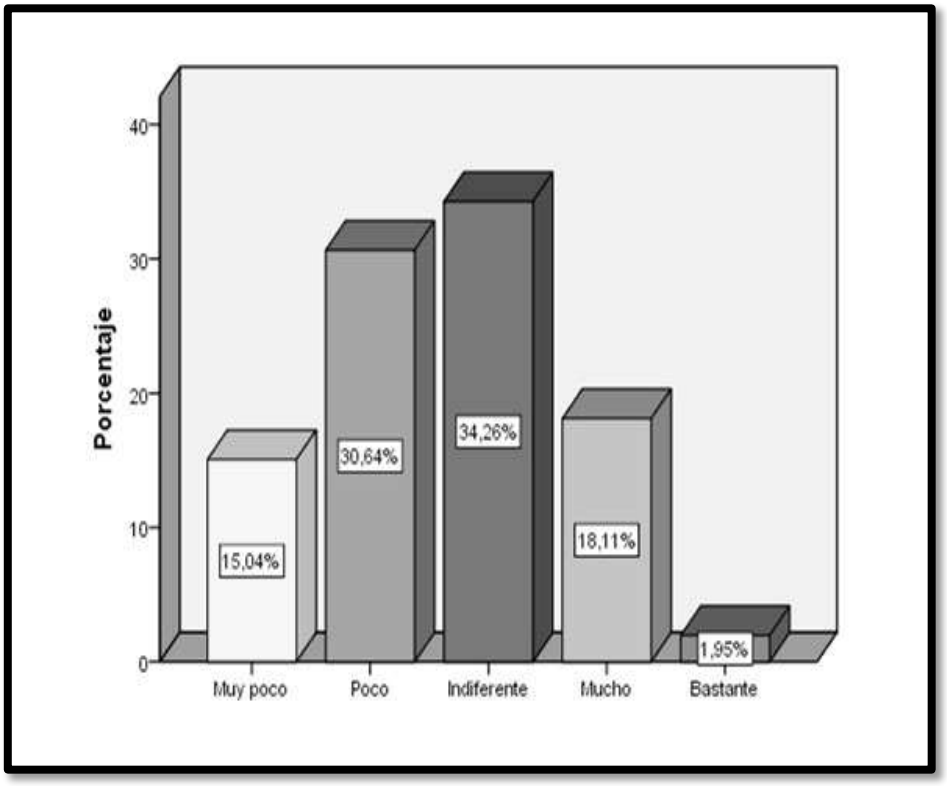


Figura 42: Resultado general de pregunta PE10

Interpretación: De los 359 encuestados, el 15,04%, o sea 54 personas, respondieron que son muy pocos que sus casos de incidencias y problemas relacionados al uso de la TICs sean atendidos, el 30,64%, o sea 110 personas, que son pocos, el 34.26%, o sea 123 personas, que son indiferentes, el 18,11%, o sea 65 personas, que son muchos y el 1.95%, o sea 7 personas, que son bastantes. De lo tratado, podemos decir que la respuesta más predominante entre los entrevistados es lo indiferente, que sus casos de incidencias y problemas relacionados al uso de la TICs sean atendidos.

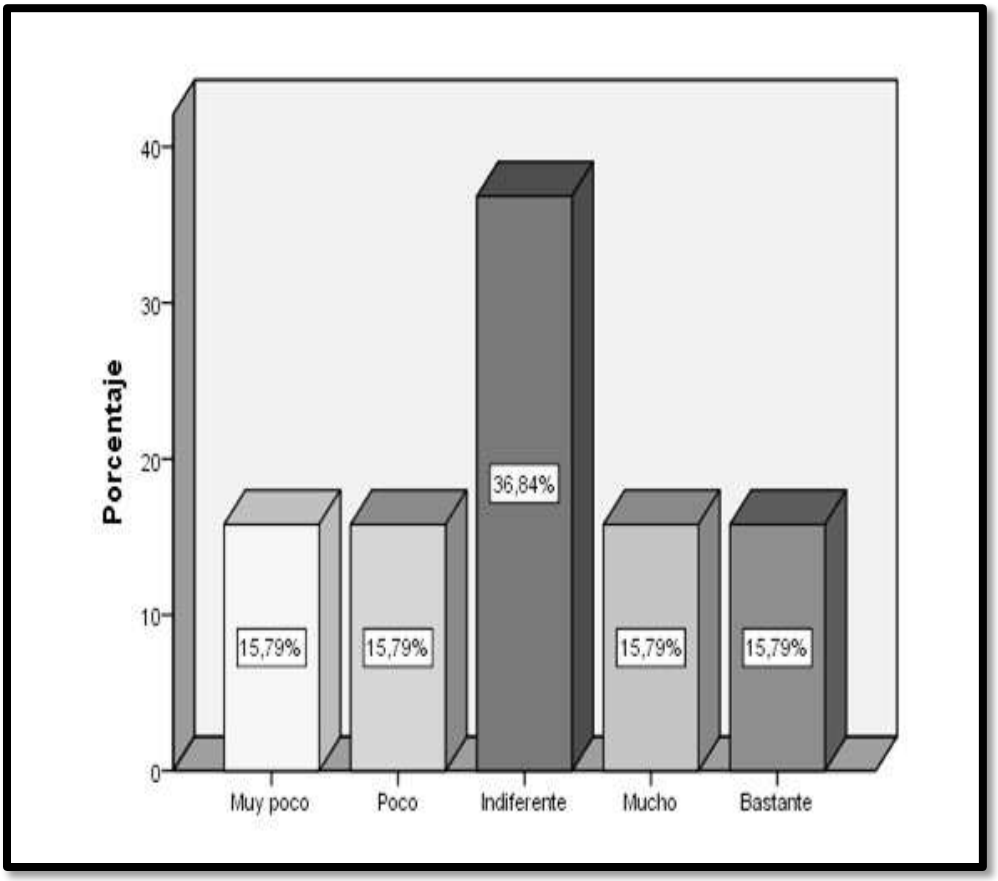


Figura 43: Resultado por administrativos de pregunta PE10

Interpretación: De los 19 administrativos encuestados, el 15,79%, o sea 3 administrativos, respondieron que son muy pocos sus casos atendidos de incidencias y problemas relacionados al uso de la TICs, el 15,79%, o sea 3 administrativos, que son pocos, el 36.84%, o sea 7 administrativos, que son indiferente, el 15,79%, o sea 3 administrativos, que son muchos y el 15.79%, o sea 3 administrativos, que son bastante. De lo tratado, podemos decir que la mayoría de los administrativos entrevistados opina que es indiferente, que sus casos de sus casos de incidencias y problemas relacionados al uso de la TICs sean atendidos.

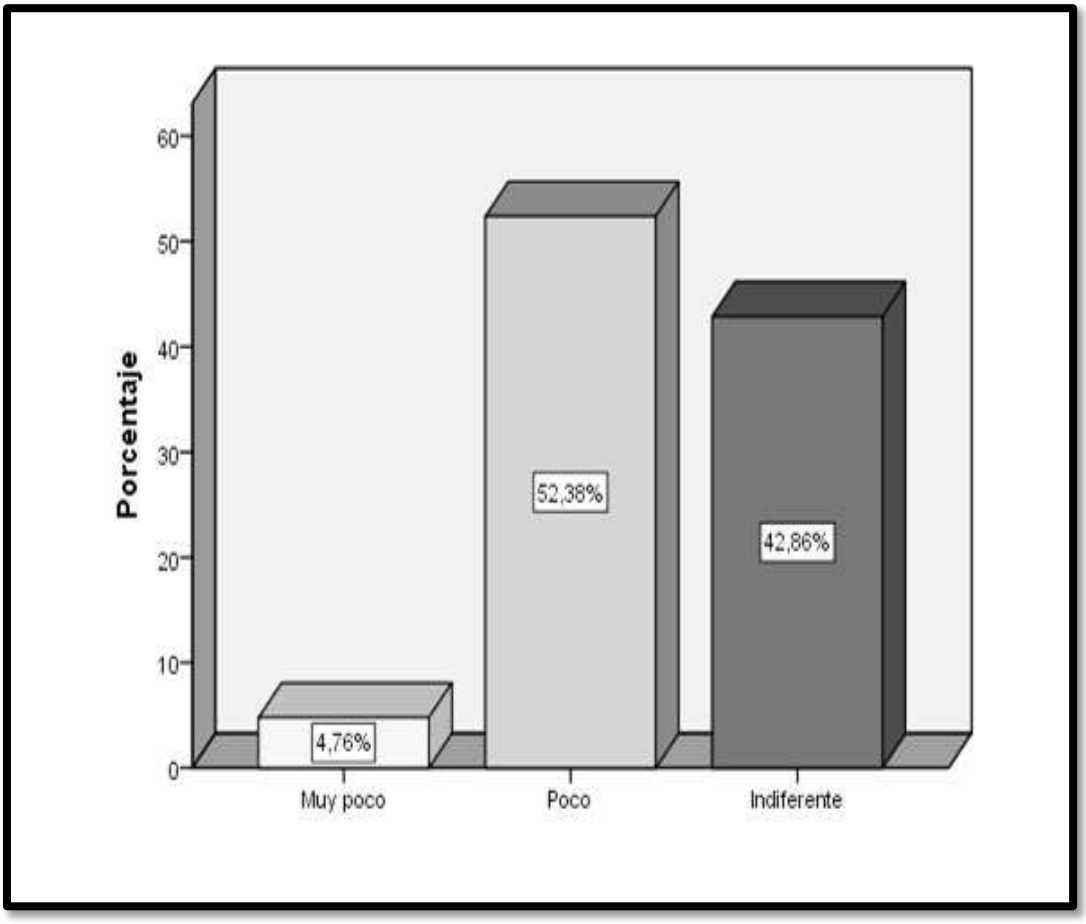


Figura 44: Resultado por docentes de pregunta PE10

Interpretación: De los 21 docentes encuestados, el 15,04%, o sea 1 docente, respondió que son muy pocos que sus casos de incidencias y problemas relacionados al uso de la TICs sean atendidos, el 52,38%, o sea 11 docentes, que son pocos y el 42.86%, o sea 9 docentes, que son indiferentes. De lo tratado, podemos decir que la respuesta más predominante entre los entrevistados es lo indiferente que sus casos de incidencias y problemas relacionados al uso de la TICs sean atendidos.

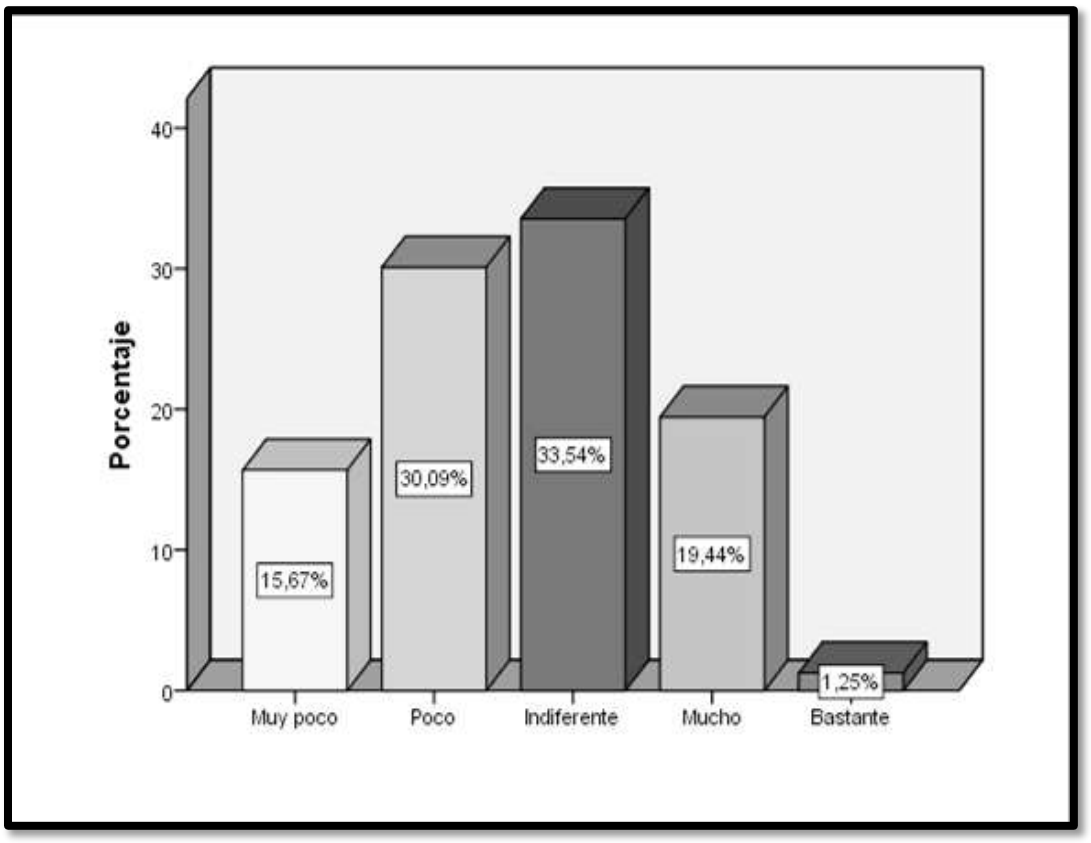


Figura 45: Resultado por alumnos de pregunta PE10

Interpretación: De los 319 alumnos encuestados, el 15,67%, o sea 50 alumnos, respondieron que son muy pocos que sus casos de incidencias y problemas relacionados al uso de la TICs sean atendidos, el 30,09%, o sea 96 alumnos, que son pocos, el 33.54%, o sea 107 alumnos, que son indiferentes, el 19,44%, o sea 62 alumnos, que son muchos y el 1.25%, o sea 4 alumnos, que son bastantes. De lo tratado, podemos decir que la respuesta más predominante entre los alumnos entrevistados es lo indiferente que sus casos de incidencias y problemas relacionados al uso de la TICs sean atendidos.

PE11. Se realizan reuniones donde usted puede expresar libremente sus ideas y sugerencias sobre los servicios brindados de TICs.

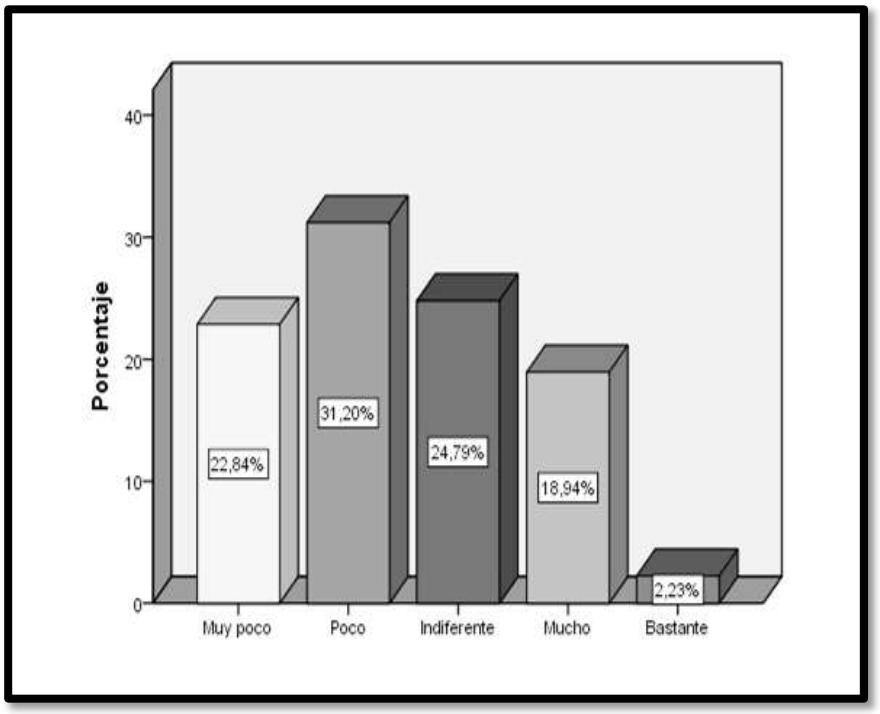


Figura 46: Resultado general de pregunta PE11

Interpretación: De los 359 encuestados, el 22,84%, o sea 82 personas, respondieron que es muy poco la realización de reuniones donde ellos pueden expresar libremente sus ideas y sugerencias sobre los servicios brindados de TICs, el 31,20%, o sea 112 personas, que es poco, el 24.79%, o sea 89 personas, que es indiferente, el 18,94%, o sea 68 personas, que es mucho y el 2.23%, o sea 8 personas, que es bastante. De lo inferido, podemos decir que la mayoría de entrevistados expreso que es poco que se realicen reuniones donde ellos pueden expresar libremente sus ideas y sugerencias sobre los servicios brindados de TICs.

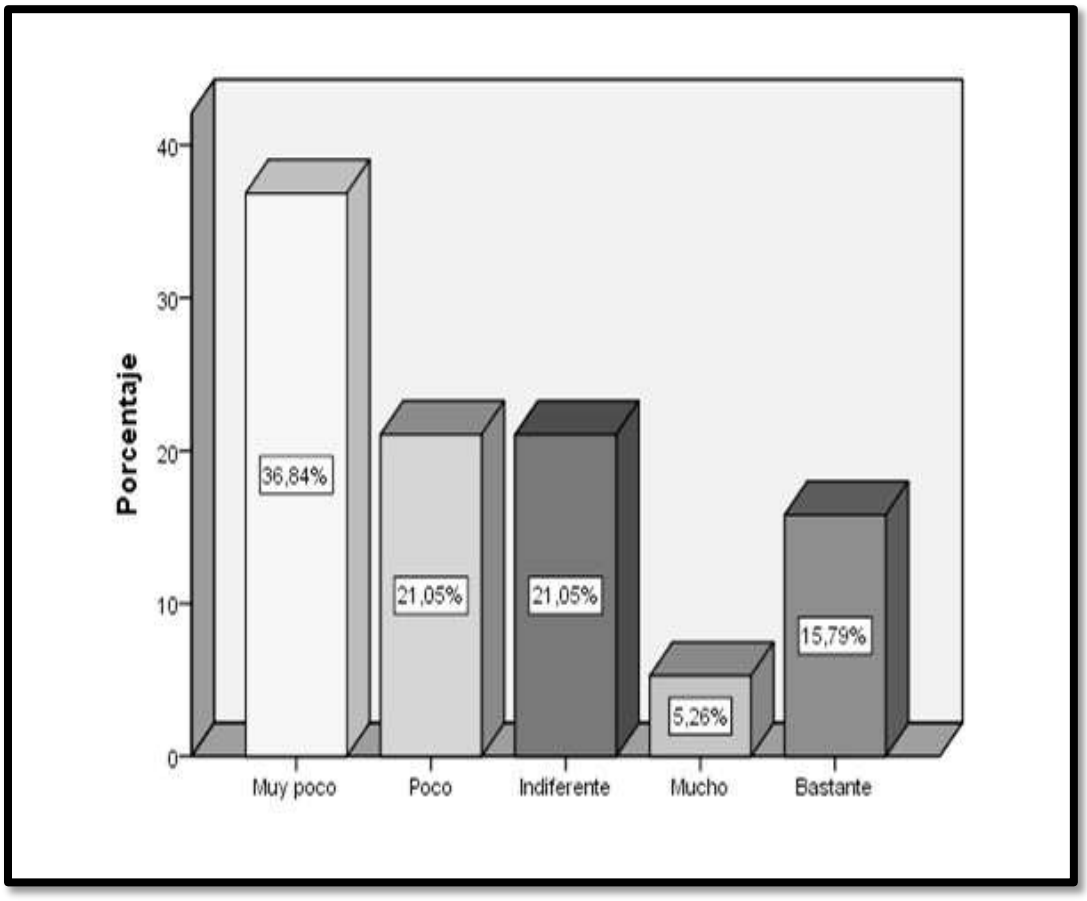


Figura 47: Resultado por administrativos de pregunta PE11

Interpretación: De los 19 administrativos encuestados, el 36,84%, o sea 7 administrativos, respondieron que son muy pocas la realización de reuniones donde ellos pueden expresar libremente sus ideas y sugerencias sobre los servicios brindados de TICs, el 21,05%, o sea 4 administrativos, que son pocas, el 21.05%, o sea 4 administrativos, que son indiferentes, el 5,26%, o sea 1 administrativo, que son muchas y el 15.79%, o sea 3 administrativos, que son bastantes. De lo inferido, podemos decir que la mayoría de entrevistados expreso que son muy pocos las reuniones donde ellos pueden expresar libremente sus ideas y sugerencias sobre los servicios brindados de TICs.

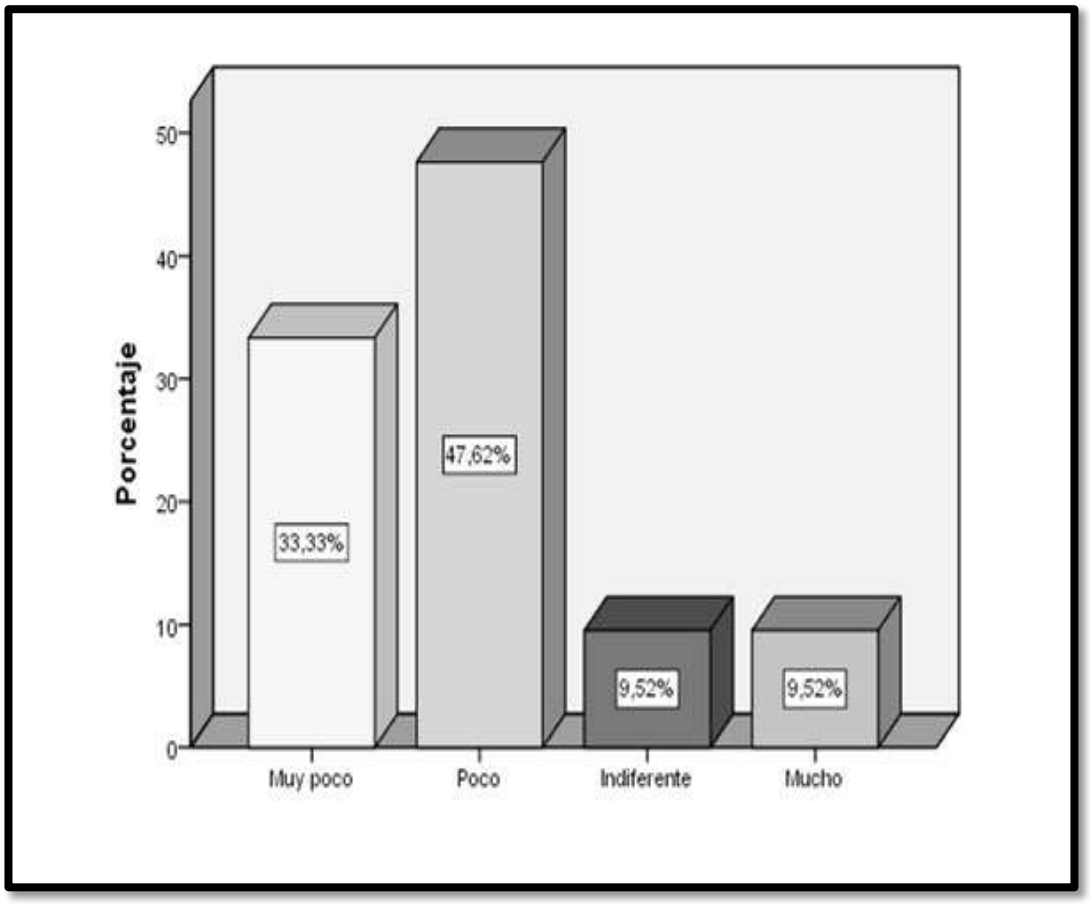


Figura 48: Resultado por docentes de pregunta PE11

Interpretación: De los 21 docentes encuestados, el 33,33%, o sea 7 docentes, respondieron que son muy pocas la realización de reuniones donde ellos pueden expresar libremente sus ideas y sugerencias sobre los servicios brindados de TICs, el 47,62%, o sea 10 docentes, que son pocas, el 9.52%, o sea 2 docentes, que son indiferentes y el 9,52%, o sea 2 docentes, que son muchas. De lo inferido, podemos decir que la mayoría de docentes entrevistados han expresado que son pocas las reuniones donde ellos pueden expresar libremente sus ideas y sugerencias sobre los servicios brindados de TICs.

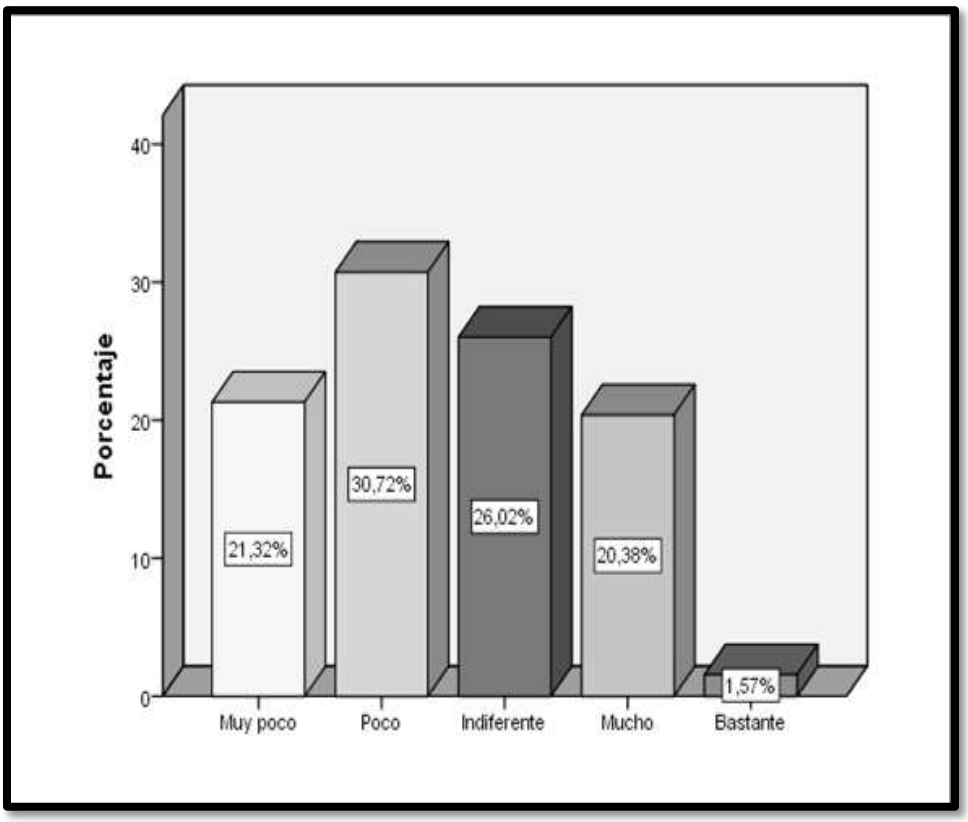


Figura 49: Resultado por alumnos de pregunta PE11

Interpretación: De los 319 alumnos encuestados, el 21,32%, o sea 68 alumnos, respondieron que son muy pocas la realización de reuniones donde ellos pueden expresar libremente sus ideas y sugerencias sobre los servicios brindados de TICs, el 30,72%, o sea 98 alumnos, que son pocas, el 26,02%, o sea 83 alumnos, que son indiferentes, el 20,38%, o sea 65 alumnos, que son muchas y el 1,57%, o sea 5 alumnos, que son bastantes. De lo expresado, podemos decir que la mayoría de alumnos entrevistados han expresado que son pocas las reuniones donde ellos pueden expresar libremente sus ideas y sugerencias sobre los servicios brindados de TICs.

PE12: Todos los actores (Alumnos, docentes y administrativos) juegan un papel importante en la innovación de los servicios de TICs al considerar sus necesidades.

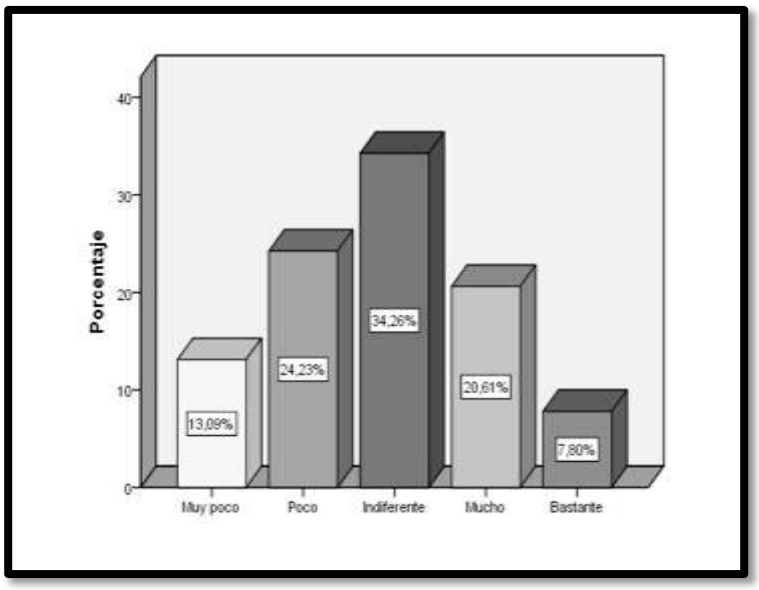


Figura 50: Resultado general de pregunta PE12

Interpretación: De los 359 encuestados, el 13,09%, o sea 47 personas, respondieron que es muy poco que los actores (Alumnos, docentes y administrativos) jueguen un papel importante en la innovación de los servicios de TICs al considerar sus necesidades, el 24,23%, o sea 87 personas, que es poco, el 34,26%, o sea 123 personas, que es indiferente, el 20,61%, o sea 74 personas, que es mucho y el 7.80%, o sea 28 personas, que es bastante. De lo tratado, podemos decir que la respuesta más predominante entre los entrevistados es lo indiferente que los actores (Alumnos, docentes y administrativos) jueguen un papel importante en la innovación de los servicios de TICs al considerar sus necesidades.

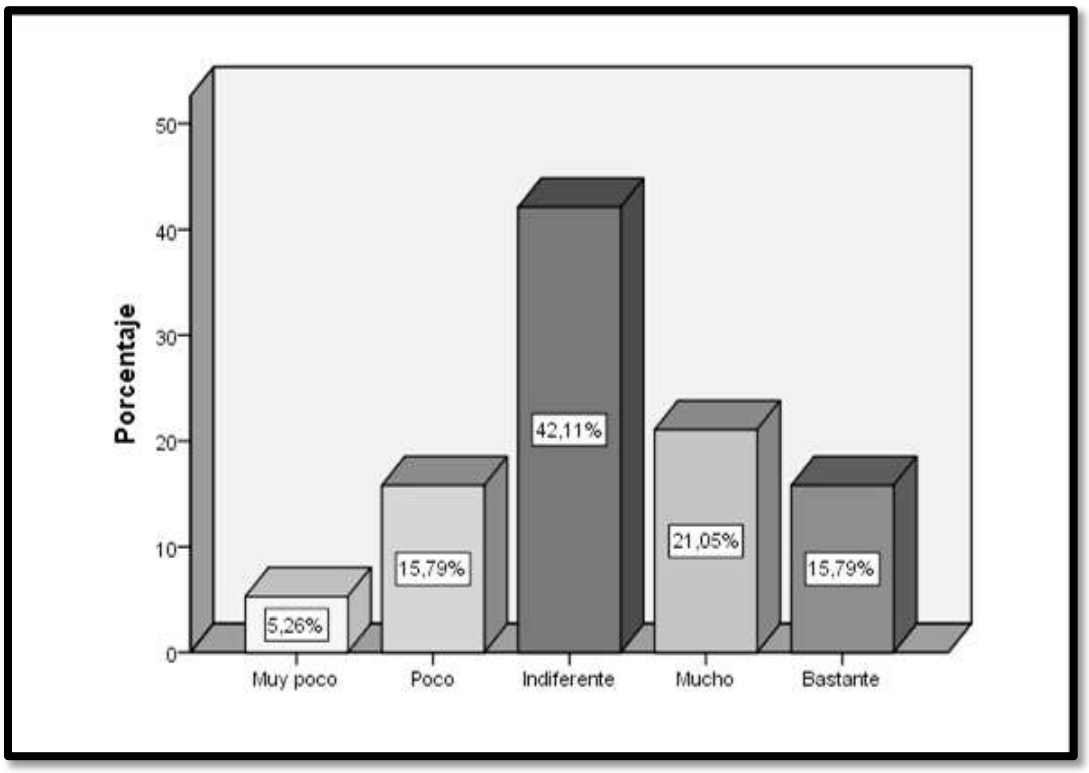


Figura 51: Resultado por administrativos de pregunta PE12

Interpretación: De los 19 administrativos encuestados, el 5,26%, o sea 1 administrativo, respondió que es muy poco que los actores (Alumnos, docentes y administrativos) jueguen un papel importante en la innovación de los servicios de TICs al considerar sus necesidades, el 15,79%, o sea 3 administrativos, que es poco, el 42,11%, o sea 8 administrativos, que es indiferente, el 21,05%, o sea 4 administrativos, que es mucho y el 15,79%, o sea 3 administrativos, que es bastante. De lo expuesto, podemos inferir que la respuesta más predominante entre los administrativos entrevistados es lo indiferente que los actores (Alumnos, docentes y administrativos) jueguen un papel importante en la innovación de los servicios de TICs al considerar sus necesidades.

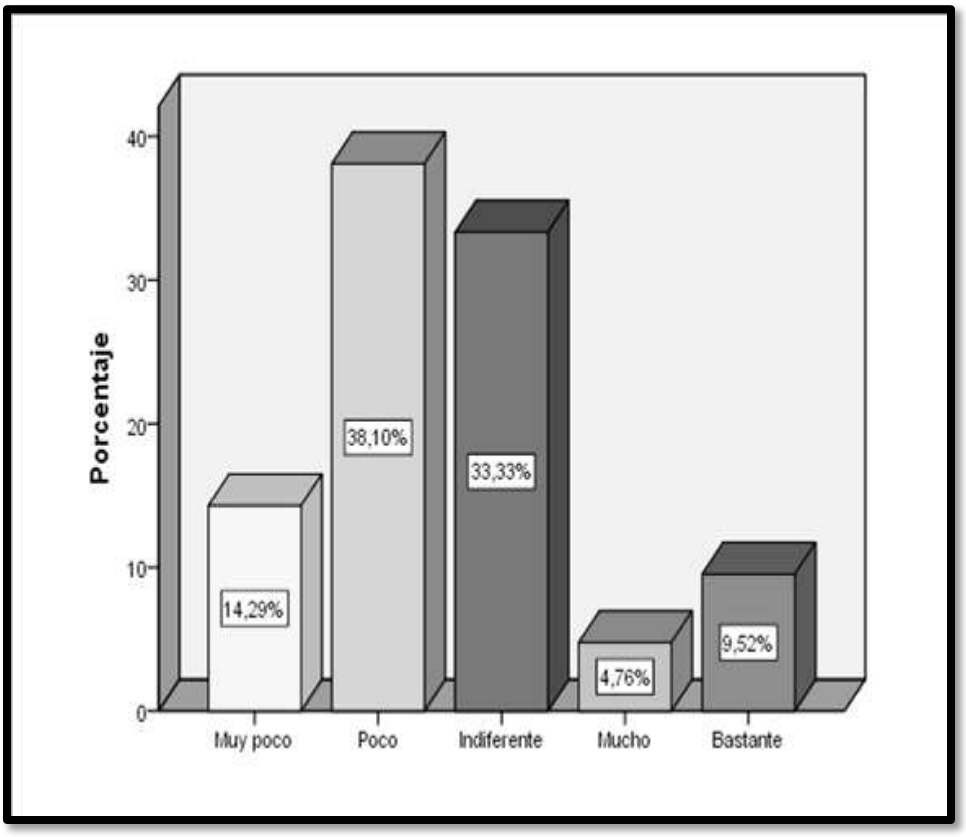


Figura 52: Resultado por docentes de pregunta PE12

Interpretación: De los 21 docentes encuestados, el 14,29%, o sea 3 docentes, respondió que es muy poco que los actores (Alumnos, docentes y administrativos) jueguen un papel importante en la innovación de los servicios de TICs al considerar sus necesidades, el 38,10%, o sea 8 docentes, que es poco, el 33,33%, o sea 7 docentes, que es indiferente, el 4,76%, o sea 1 docente, que es mucho y el 9,52%, o sea 2 docentes, que es bastante. De lo expuesto, podemos decir que la respuesta más predominante entre los docentes entrevistados es lo poco que los actores (Alumnos, docentes y administrativos) jueguen un papel importante en la innovación de los servicios de TICs al considerar sus necesidades.

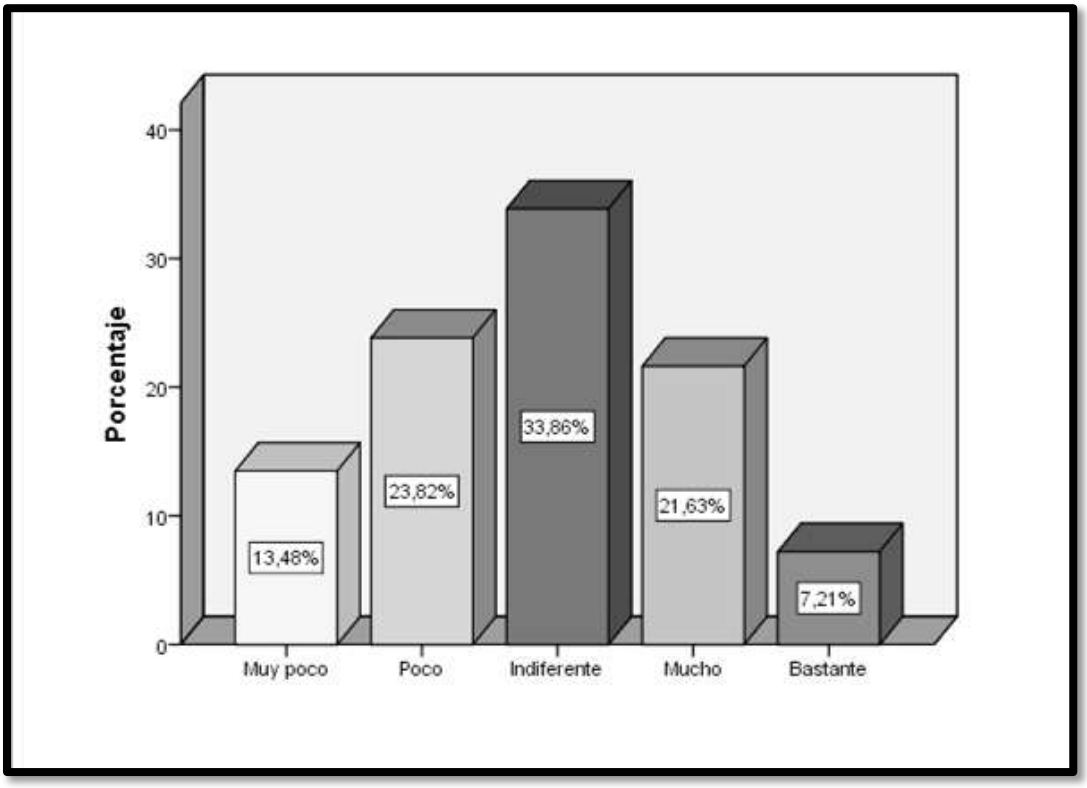


Figura 53: Resultado por alumnos de pregunta PE12

Interpretación: De los 319 alumnos encuestados, el 13,48%, o sea 43 alumnos, respondió que es muy poco que los actores (Alumnos, docentes y administrativos) jueguen un papel importante en la innovación de los servicios de TICs al considerar sus necesidades, el 23,82%, o sea 76 alumnos, que es poco, el 33,86%, o sea 108 alumnos, que es indiferente, el 21,63%, o sea 69 alumnos, que es mucho y el 7,21%, o sea 23 alumnos, que es bastante. De lo expuesto, podemos decir que la respuesta más predominante entre los alumnos entrevistados es lo indiferente que los actores (Alumnos, docentes y administrativos) jueguen un papel importante en la innovación de los servicios de TICs al considerar sus necesidades.

PE13: Nuestra institución busca y obtiene el diálogo con sus similares respecto al uso de nuevas tecnologías de información y comunicación.

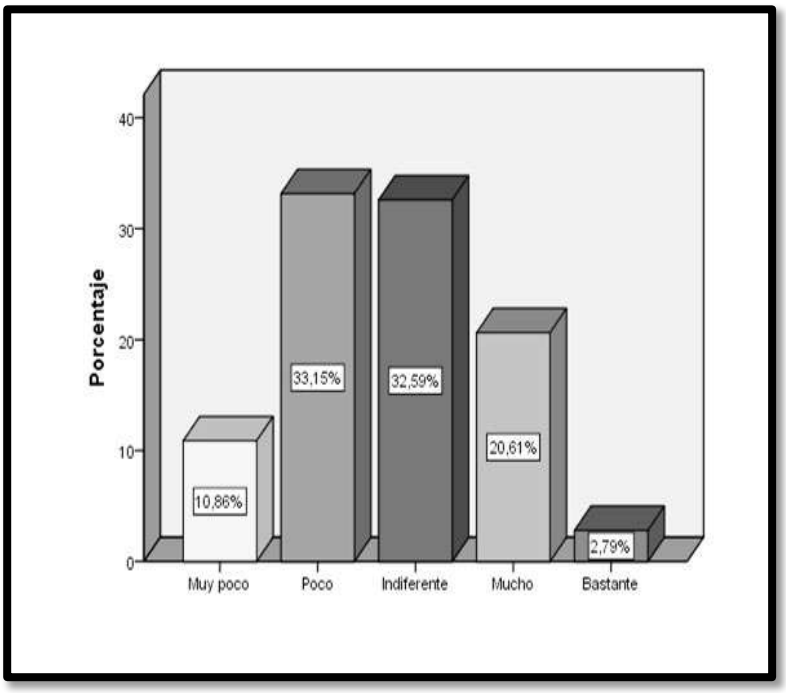


Figura 54: Resultado general de pregunta PE13

Interpretación: De los 359 encuestados, el 10,86%, o sea 39 personas, respondieron que es muy poco que nuestra institución busque y obtenga el diálogo con sus similares respecto al uso de nuevas tecnologías de información y comunicación, el 33,15%, o sea 119 personas, que es poco, el 32.59%, o sea 117 personas, que es indiferente, el 20,61%, o sea 74 personas, que es mucho y el 2.79%, o sea 10 personas, que es bastante. De lo expuesto, podemos decir que, las respuestas están divididas siendo, poco e indiferente, que nuestra institución busque y obtenga el diálogo con sus similares, respecto al uso de nuevas tecnologías de información.

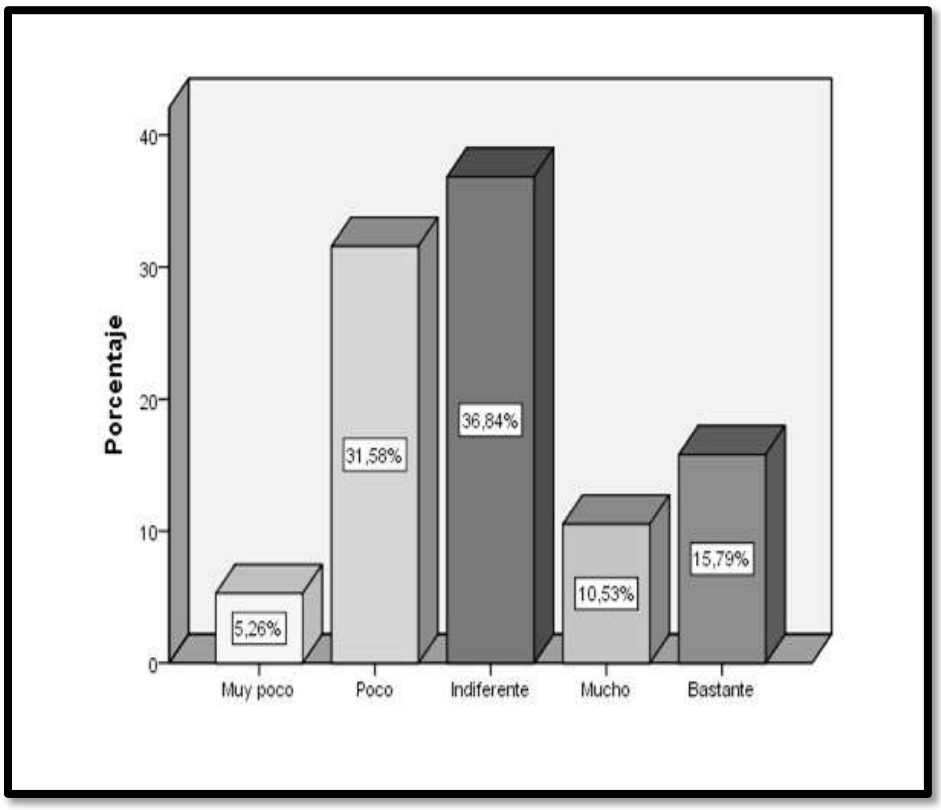


Figura 55: Resultado por administrativos de pregunta PE13

Interpretación: De los 19 administrativos encuestados, el 5,26%, o sea 1 administrativo, respondieron que es muy poco que nuestra institución busque y obtenga el diálogo con sus similares respecto al uso de nuevas tecnologías de información y comunicación, el 31,58%, o sea 6 administrativos, que es poco, el 36.84%, o sea 7 administrativos, que es indiferente, el 10,53%, o sea 2 administrativos, que es mucho y el 15.79%, o sea 3 administrativos, que es bastante. De lo expuesto, podemos decir que, la respuesta más predominante entre los administrativos encuestados, es indiferente que nuestra institución busque y obtenga el diálogo con sus similares, respecto al uso de nuevas tecnologías de información y comunicación.

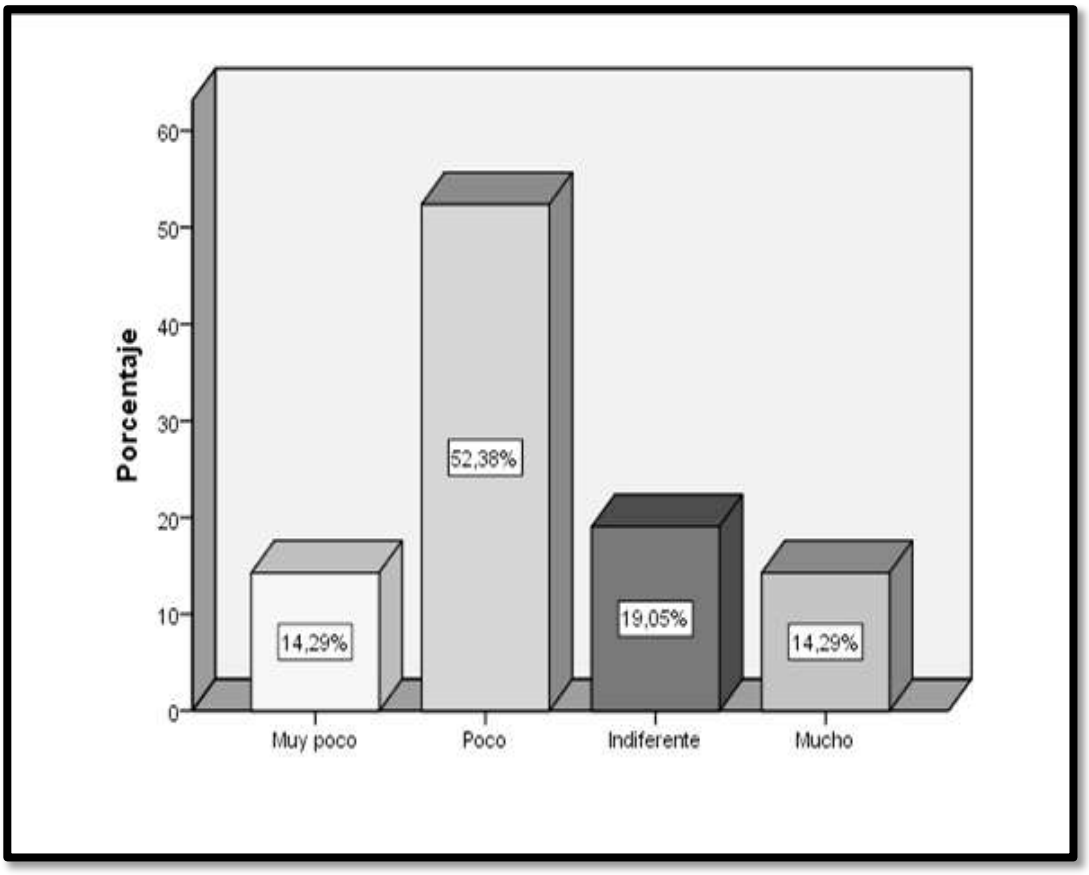


Figura 56: Resultado por docentes de pregunta PE13

Interpretación: De los 21 docentes encuestados, el 14,29%, o sea 3 docentes, respondieron que es muy poco que nuestra institución busque y obtenga el diálogo con sus similares respecto al uso de nuevas tecnologías de información y comunicación, el 52,38%, o sea 11 docentes, que es poco, el 19.05%, o sea 4 docentes, que es indiferente y el 14,29%, o sea 3 docentes, que es mucho. De lo expuesto, podemos decir que, la respuesta más predominante entre los docentes encuestados, es poco lo que nuestra institución busque y obtenga el diálogo con sus similares, respecto al uso de nuevas tecnologías de información y comunicación.

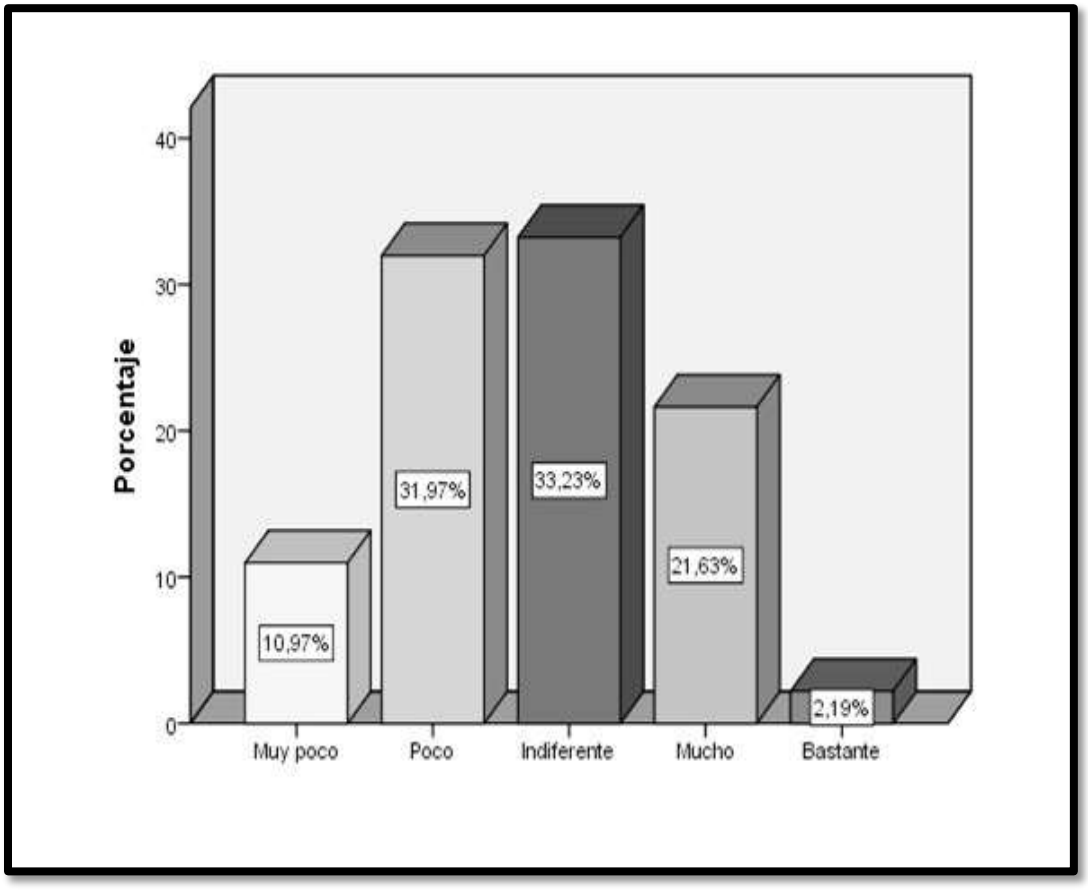


Figura 57: Resultado por alumnos de pregunta PE13

Interpretación: De los 319 alumnos encuestados, el 10,97%, o sea 35 alumnos, respondieron que es muy poco que nuestra institución busque y obtenga el diálogo con sus similares respecto al uso de nuevas tecnologías de información y comunicación, el 31,97%, o sea 102 alumnos, que es poco, el 33.23%, o sea 106 alumnos, que es indiferente, el 21,63%, o sea 69 alumnos, que es mucho y el 2.19%, o sea 7 alumnos, que es bastante. De lo expuesto, la mayoría de los alumnos entrevistados opina que, es indiferente que nuestra institución busque y obtenga el diálogo con sus similares, respecto al uso de nuevas tecnologías de información y comunicación.

PE14: Recibe entrenamiento por parte de los especialistas de TICs de la universidad en el uso de recursos de TICs necesarias para el desempeño

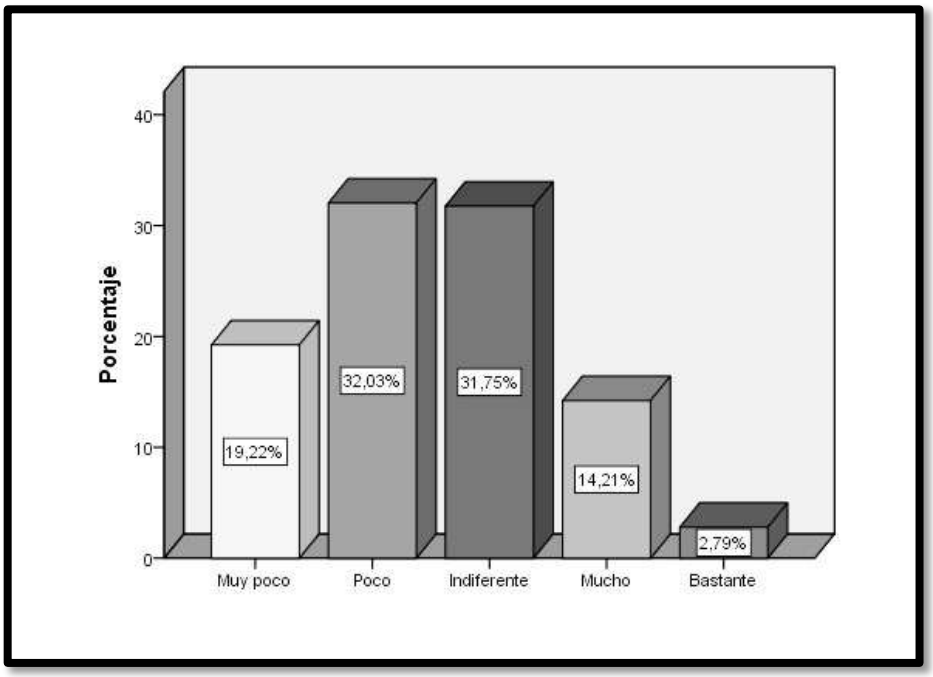


Figura 58: Resultado general de pregunta PE14

Interpretación: De los 359 encuestados, el 19,22%, o sea 69 personas, respondieron que es muy poco lo que reciben en entrenamiento por parte de los especialistas de TICs de la universidad en el uso de recursos de TICs necesarias para el desempeño de sus funciones, el 32,03%, o sea 115 personas, que es poco, el 31.75%, o sea 114 personas, que es indiferente, el 14,21%, o sea 51 personas, que es mucho y el 2.79%, o sea 10 personas, que es bastante. De lo expuesto, podemos decir que, las respuestas están divididas siendo, poco e indiferente, lo que reciben en entrenamiento por parte de los especialistas de TICs de la universidad en el uso de recursos de TI necesarias para el desempeño de sus funciones.

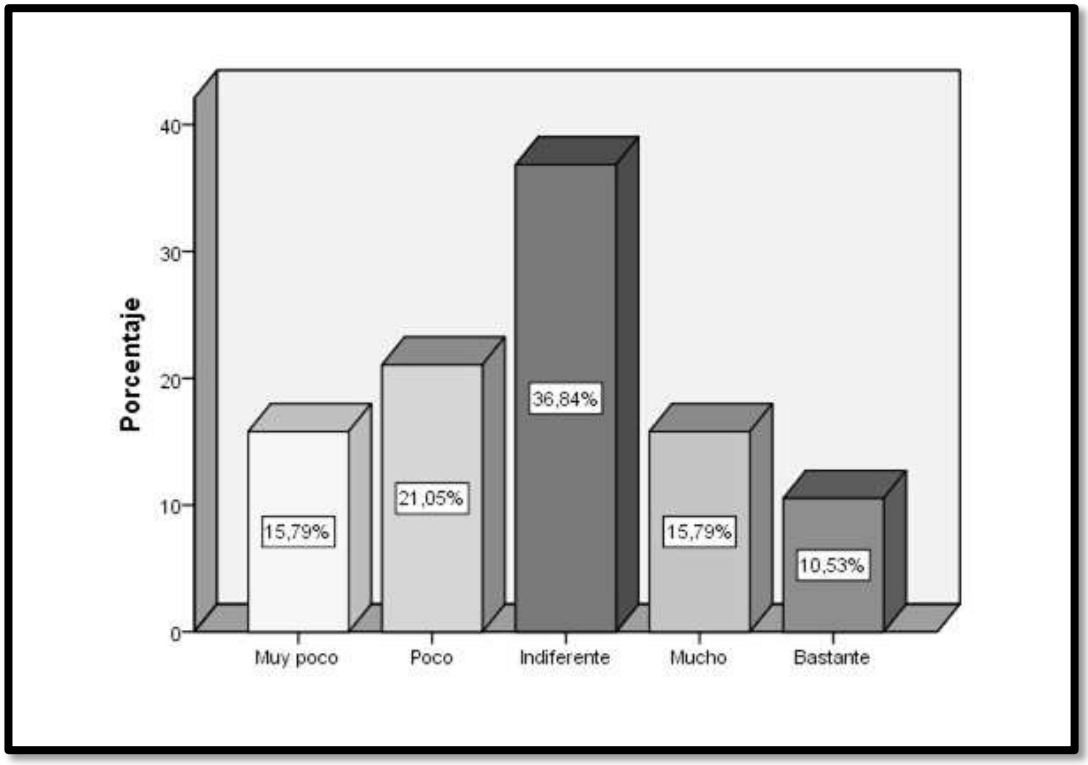


Figura 59: Resultado por administrativos de pregunta PE14

Interpretación: De los 19 administrativos encuestados, el 15,79%, o sea 3 administrativos, respondieron que es muy poco lo que reciben en entrenamiento por parte de los especialistas de TICs de la universidad en el uso de recursos de TICs necesarias para el desempeño de sus funciones, el 21,05%, o sea 4 administrativos, que es poco, el 36.84%, o sea 7 administrativos, que es indiferente, el 15,79%, o sea 3 administrativos, que es mucho y el 10.53%, o sea 2 administrativos, que es bastante. De lo expuesto, podemos decir que, las respuestas en la mayoría de los administrativos entrevistados son indiferente, lo que reciben en entrenamiento por parte de los especialistas de TICs de la universidad en el uso de recursos de TICs necesarias para el desempeño de sus funciones.

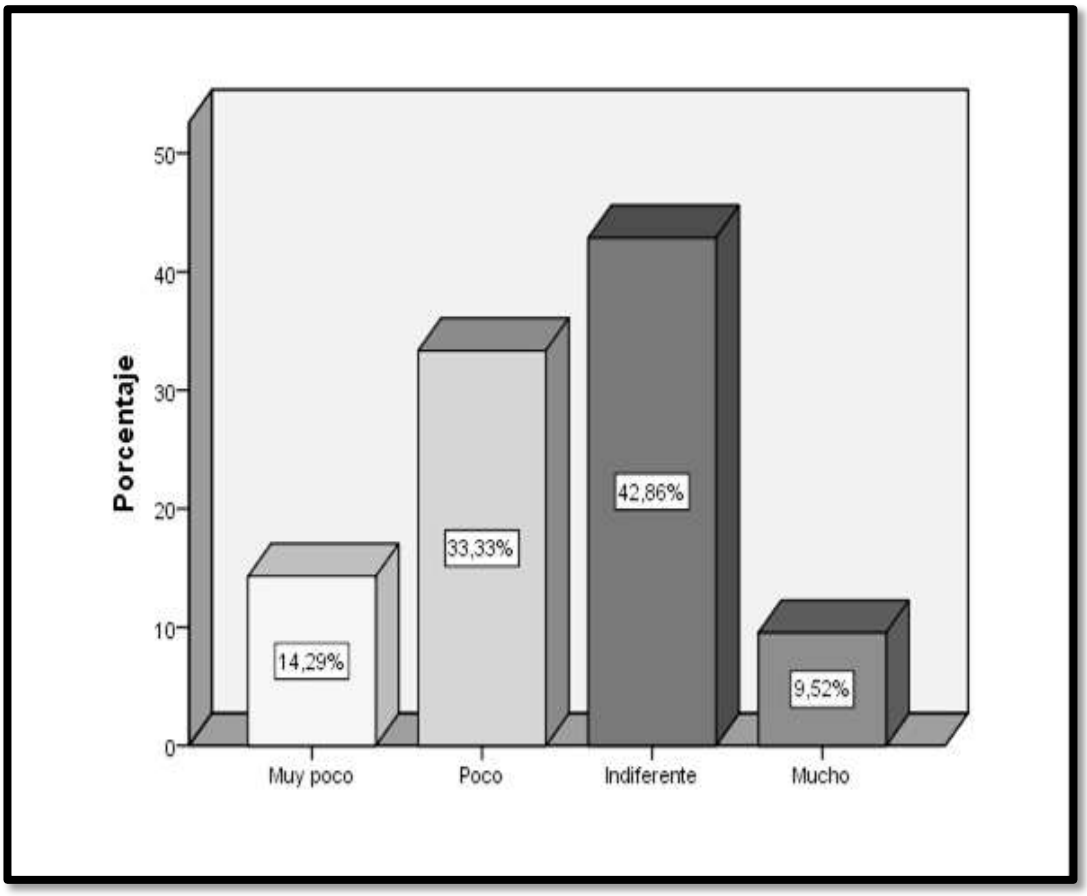


Figura 60: Resultado por docentes de pregunta PE14

Interpretación: De los 21 docentes encuestados, el 14,29%, o sea 3 docentes, respondieron que es muy poco lo que reciben en entrenamiento por parte de los especialistas de TICs de la universidad en el uso de recursos de TICs necesarias para el desempeño de sus funciones, el 33,33%, o sea 4 docentes, que es poco, el 42.86%, o sea 7 docentes, que es indiferente y el 9,52%, o sea 3 docentes, que es mucho. De lo expuesto, podemos decir que, las respuestas en la mayoría de los docentes entrevistados son indiferente lo que reciben en entrenamiento por parte de los especialistas de TICs de la universidad en el uso de recursos de TICs necesarias para el desempeño de sus funciones.

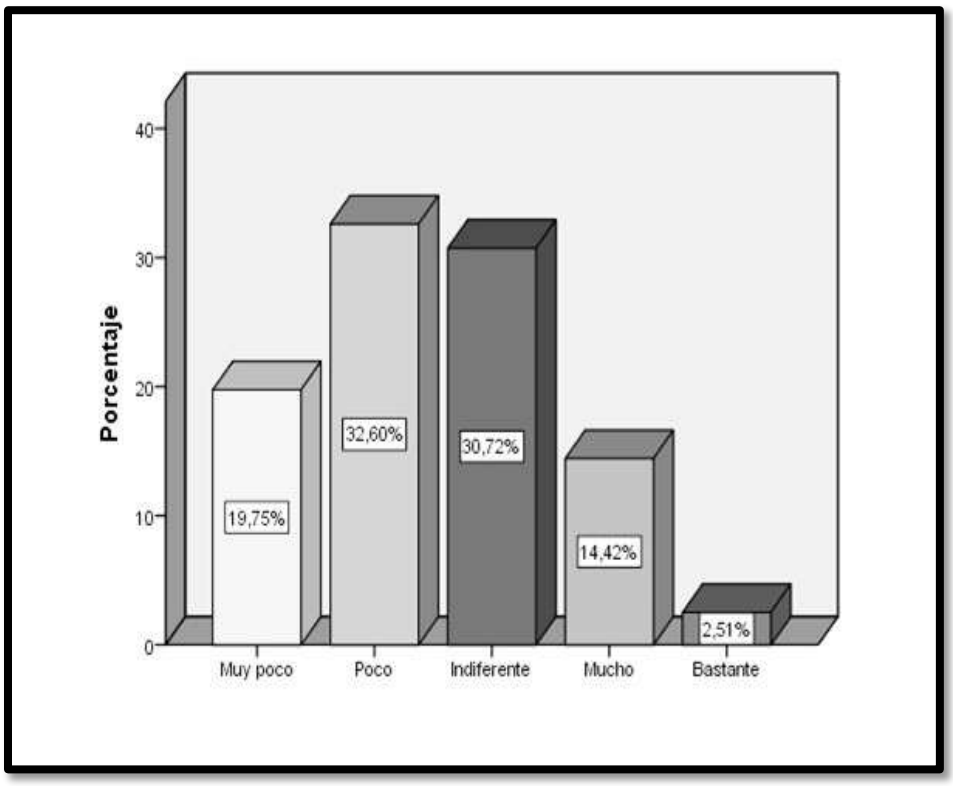


Figura 61: Resultado por alumnos de pregunta PE14

Interpretación: De los 319 alumnos encuestados, el 19,75%, o sea 63 alumnos, respondieron que es muy poco lo que reciben en entrenamiento por parte de los especialistas de TICs de la universidad en el uso de recursos de TICs necesarias para el desempeño de sus funciones, el 32,60%, o sea 104 alumnos, que es poco, el 30.72%, o sea 98 alumnos, que es indiferente, el 14,42%, o sea 46 alumnos, que es poco y el 2,51%, o sea 8 alumnos, que es bastante. De lo expuesto, podemos decir que, las respuestas en la mayoría de los alumnos entrevistados son lo indiferente lo que reciben en entrenamiento por parte de los especialistas de TICs de la universidad en el uso de recursos de TICs necesarias para el desempeño de sus funciones.

PE15: Recibe entrenamiento por parte de especialistas de TICs externos en el uso de recursos de TICs necesarias para el desempeño de sus funciones.

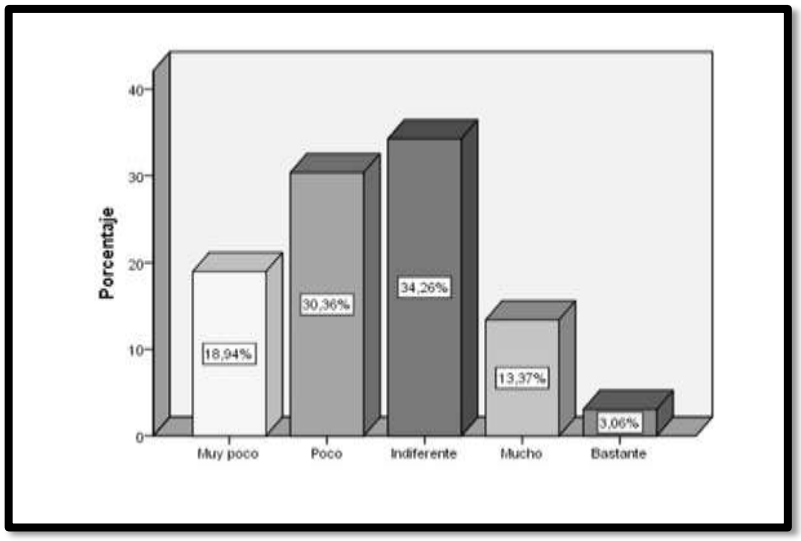


Figura 62: Resultado general de pregunta PE15

Interpretación: De los 359 encuestados, el 18,94%, o sea 68 personas, respondieron que, es muy poco lo que reciben en entrenamiento por parte de especialistas de TICs externos en el uso de recursos de TICs necesarias para el desempeño de sus funciones, el 30,36%, o sea 109 personas, que es poco, el 34.26%, o sea 123 personas, que es indiferente, el 13,37%, o sea 48 personas, que es mucho y el 3.06%, o sea 11 personas, que es bastante. De lo expuesto, podemos decir que en su mayoría los entrevistados ha expresado que es indiferente, lo que reciben en entrenamiento por parte de especialistas de TICs externos en el uso de recursos de TICs necesarias para el desempeño de sus funciones.

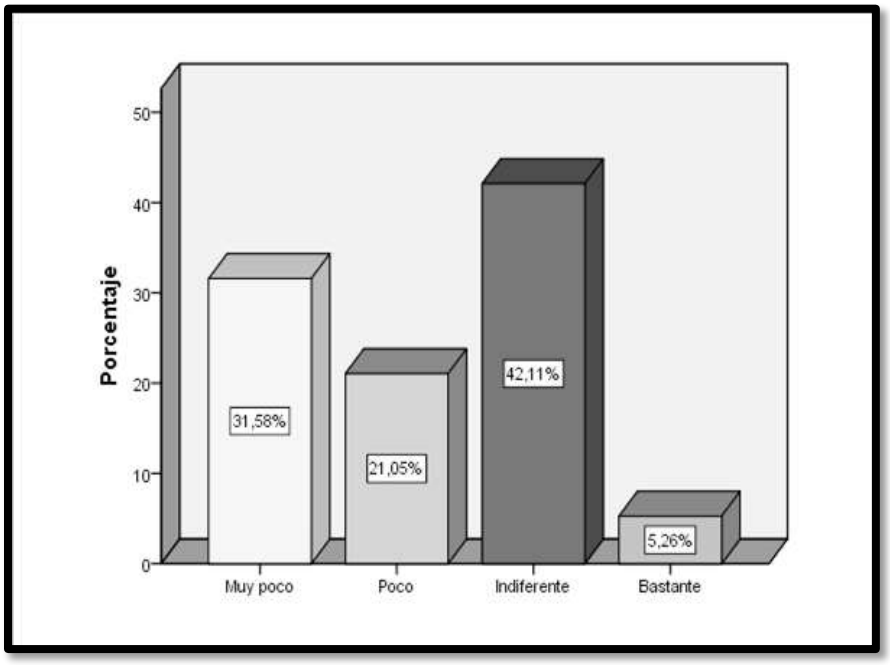


Figura 63: Resultado por administrativos de pregunta PE15

Interpretación: De los 19 administrativos encuestados, el 31,58%, o sea 6 administrativos, respondieron que, es muy poco lo que reciben en entrenamiento por parte de especialistas de TICs externos en el uso de recursos de TICs necesarias para el desempeño de sus funciones, el 21,05%, o sea 4 administrativos, que es poco, el 42,11%, o sea 8 administrativos, que es indiferente, el 5,26%, o sea 1 administrativo, que es bastante. De lo expuesto, podemos decir que en su mayoría los administrativos entrevistados han expresado que es indiferente, lo que reciben en entrenamiento por parte de especialistas de TICs externos en el uso de recursos de TICs necesarias para el desempeño de sus funciones.

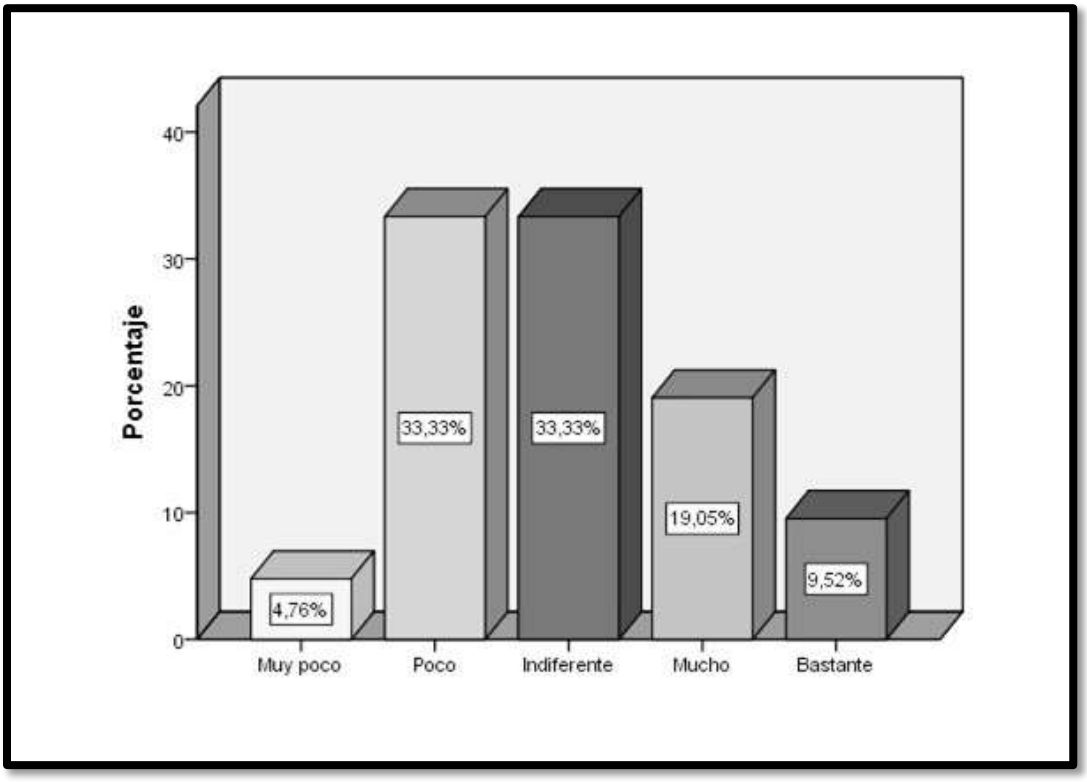


Figura 64: Resultado por docentes de pregunta PE15

Interpretación: De los 21 docentes encuestados, el 4,76%, o sea 1 docente, respondieron que, es muy poco lo que reciben en entrenamiento por parte de especialistas de TICs externos en el uso de recursos de TICs necesarias para el desempeño de sus funciones, el 33,33%, o sea 7 docentes, que es poco, el 33,33%, o sea 7 docentes, que es indiferente, el 19,05%, o sea 4 docentes, que es mucho y el 9,52%, o sea 2 docentes, que es bastante. De lo expuesto, podemos decir que las respuestas están divididas entre los docentes entrevistados, siendo poco e indiferente, lo que reciben en entrenamiento por parte de especialistas de TICs externos en el uso de recursos de TICs necesarias para el desempeño de sus funciones.

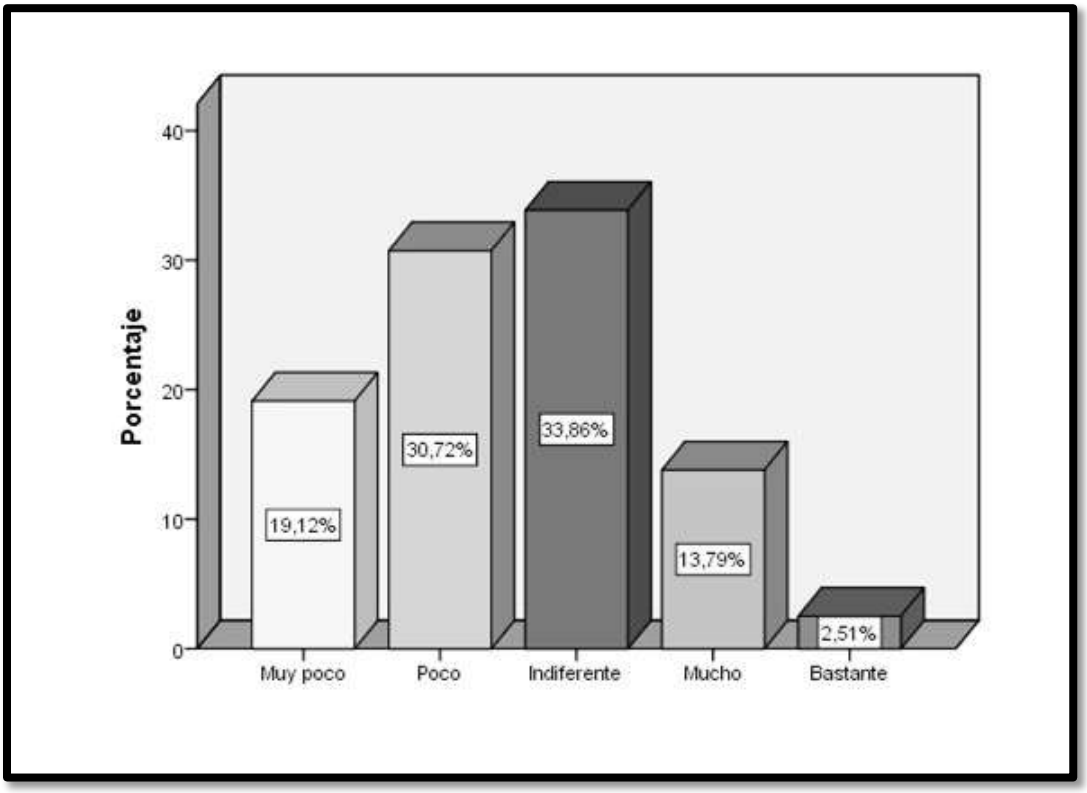


Figura 65: Resultado por alumnos de pregunta PE15

Interpretación: De los 319 alumnos encuestados, el 19,12%, o sea 61 alumnos, respondieron que, es muy poco lo que reciben en entrenamiento por parte de especialistas de TICs externos en el uso de recursos de TICs necesarias para el desempeño de sus funciones, el 30,72%, o sea 98 alumnos, que es poco, el 33,86%, o sea 108 alumnos, que es indiferente, el 13,79%, o sea 44 alumnos, que es mucho y el 2,51%, o sea 8 alumnos, que es bastante. De lo expuesto, la mayoría de los estudiantes entrevistados señalo como indiferente, lo que reciben en entrenamiento por parte de especialistas de TICs externos en el uso de recursos de TICs necesarias para el desempeño de sus funciones.

PE16. A la Pregunta: Usted cuenta con un servicio de TICs, que le permita el registro de sus incidencias, problemas, sugerencias y utilitarios respecto al uso de los servicios de las tecnologías de información (Sistemas, Hardware, etc.)

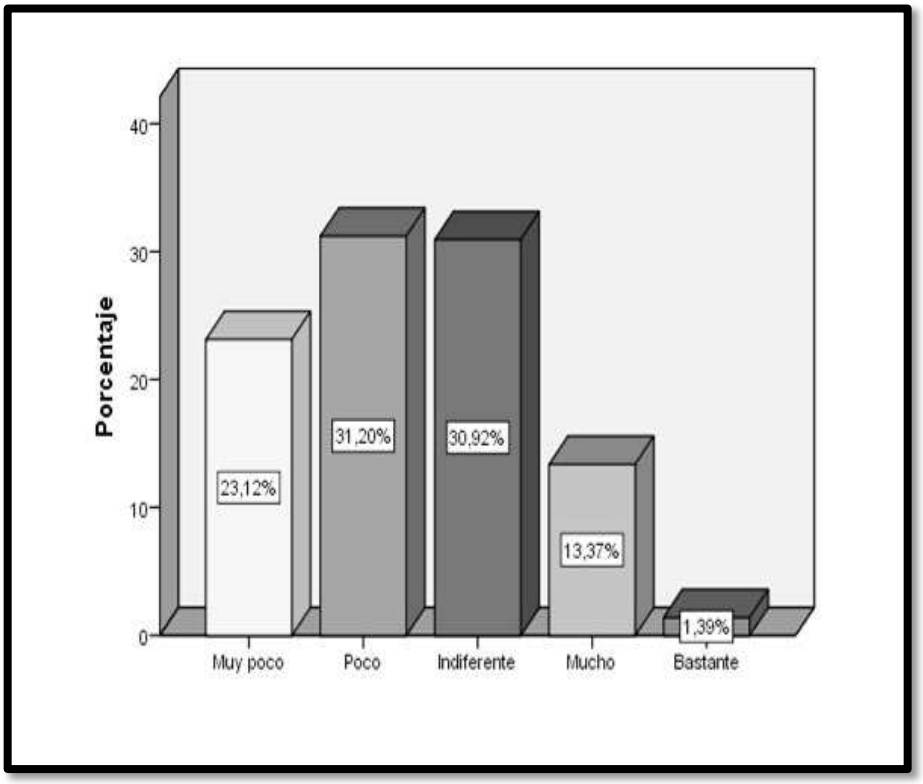


Figura 66: Resultado general de pregunta PE16

Interpretación: De los 359 encuestados, el 23,12%, o sea 83 personas, respondieron que es muy poco que se cuente con servicios de TICs, que les permitan el registro de sus incidencias, problemas, sugerencias y utilitarios respecto al uso de los servicios de las tecnologías de información, el 31,20%, o sea 112 personas, que son pocos, el 30.92%, o sea 111 personas, que son indiferentes, el 13,37%, o sea 48 personas, que son muchos y el 1.39%, o sea

5 personas, que son bastantes. De lo inferido, podemos decir que, las respuestas están divididas, siendo poco e indiferente, que se cuente con un servicio de TICs, que les permitan el registro de sus incidencias, problemas, sugerencias y utilitarios respecto al uso de los servicios de las tecnologías de información.

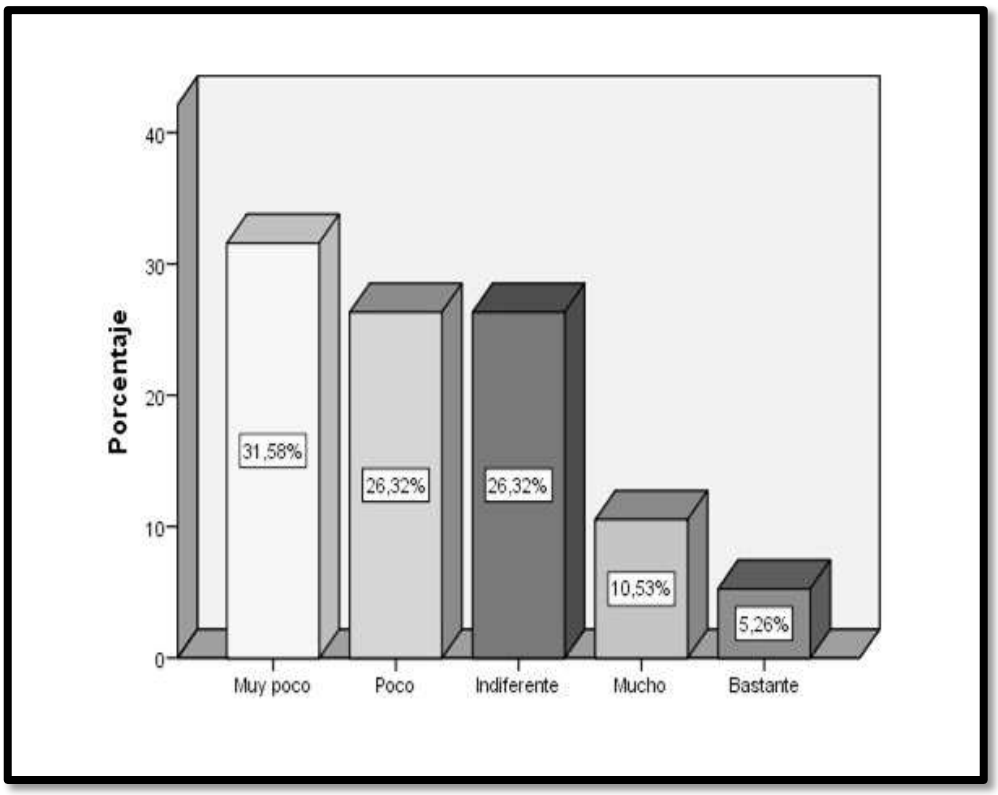


Figura 67: Resultado por administrativos de pregunta PE16

Interpretación: De los 19 administrativos encuestados, el 31,58%, o sea 6 administrativos, respondieron que es muy poco lo que se cuenta con servicios de TICs, que les permitan el registro de sus incidencias, problemas, sugerencias y utilitarios respecto al uso de los servicios de las tecnologías de información, el 26,32%, o sea 5 administrativos, que son pocos, el 26.32%, o sea 5

administrativos, que son indiferentes, el 10,53%, o sea 2 administrativos, que son muchos y el 5.26%, o sea 1 administrativo, que es bastante. De lo inferido, podemos decir que, que la respuesta mayoritaria entre los administrativos es, muy poco lo que se cuenta con servicios de TICs, que les permitan el registro de sus incidencias, problemas, sugerencias y utilitarios respecto al uso de los servicios de las tecnologías de información.

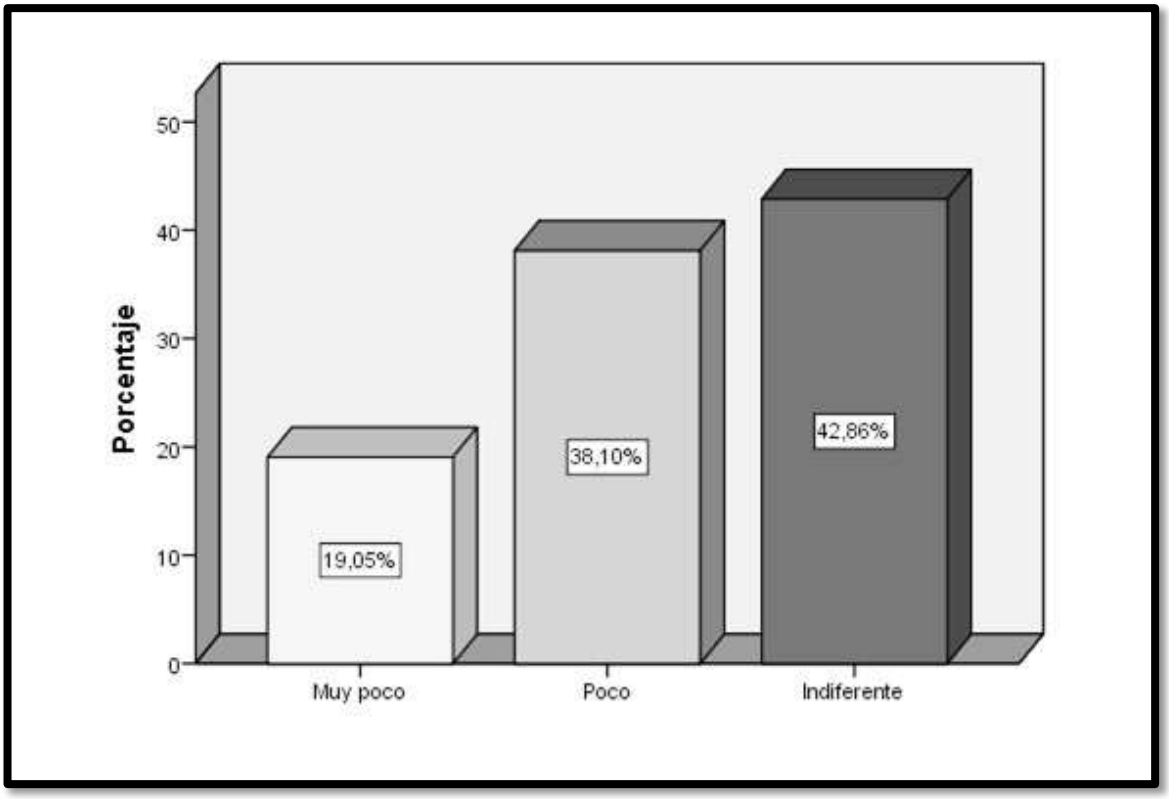


Figura 68: Resultado por docentes de pregunta PE16

Interpretación: De los 21 docentes encuestados, el 19,05%, o sea 4 docentes, respondieron que es muy poco lo que se cuenta con servicios de TICs, que les permitan el registro de sus incidencias, problemas, sugerencias y utilitarios respecto al uso de los servicios de las tecnologías de información, el 38,10%, o

sea 8 docentes, que son pocos y el 42.86%, o sea 9 docentes, que son indiferentes. De lo inferido, podemos decir que, que la respuesta mayoritaria entre los administrativos es, muy poco lo que se cuenta con servicios de TICs, que les permitan el registro de sus incidencias, problemas, sugerencias y utilitarios respecto al uso de los servicios de las tecnologías de información.

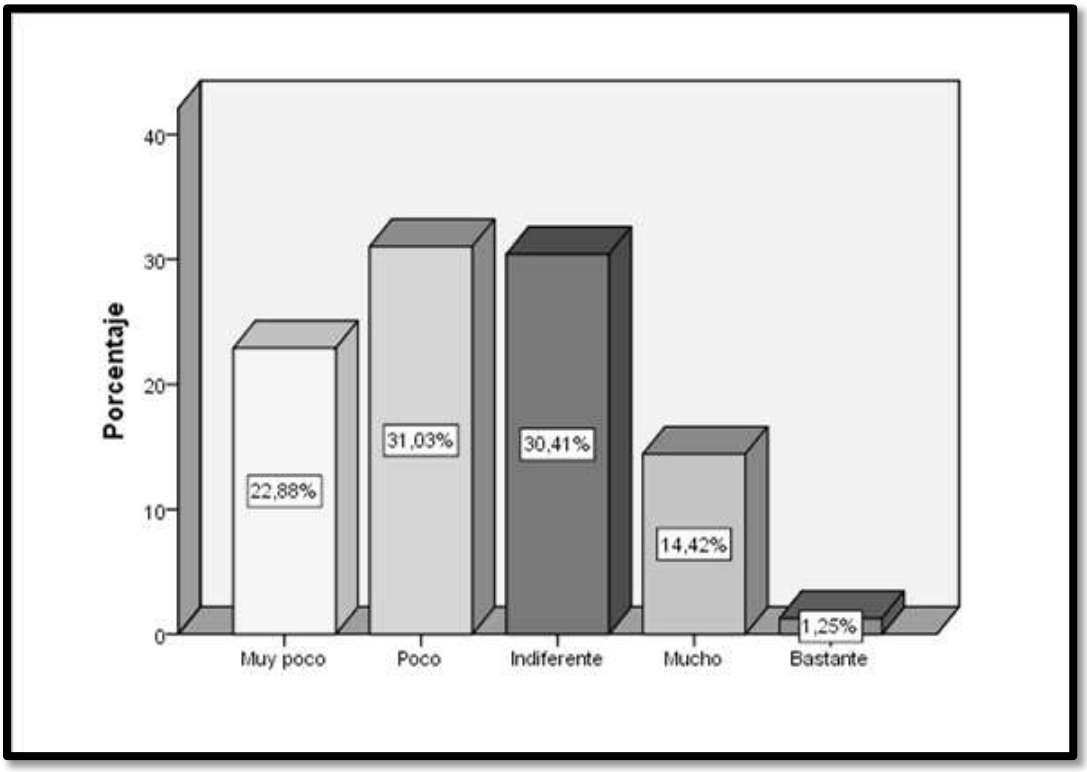


Figura 69: Resultado por alumnos de pregunta PE16

Interpretación: De los 319 alumnos encuestados, el 22,88%, o sea 73 alumnos, respondieron que es muy poco lo que se cuenta con servicios de TICs, que les permitan el registro de sus incidencias, problemas, sugerencias y utilitarios respecto al uso de los servicios de las tecnologías de información, el 31,03%, o sea 99 alumnos, que son pocos, el 30.41%, o sea 97 alumnos, que son

indiferentes, el 14,42%, o sea 46 alumnos, que son muchos y el 1.25%, o sea 4 alumnos, que es bastante. De lo expuesto, podemos decir que, que las respuestas mayoritarias están divididas, siendo poco e indiferente, que se cuenten con servicios de TICs, que les permitan el registro de sus incidencias, problemas, sugerencias y utilitarios respecto al uso de los servicios de las tecnologías de información.

PE17: La información sobre el uso de los servicios de TICs que le proporcionan está organizada, es entendible y útil.

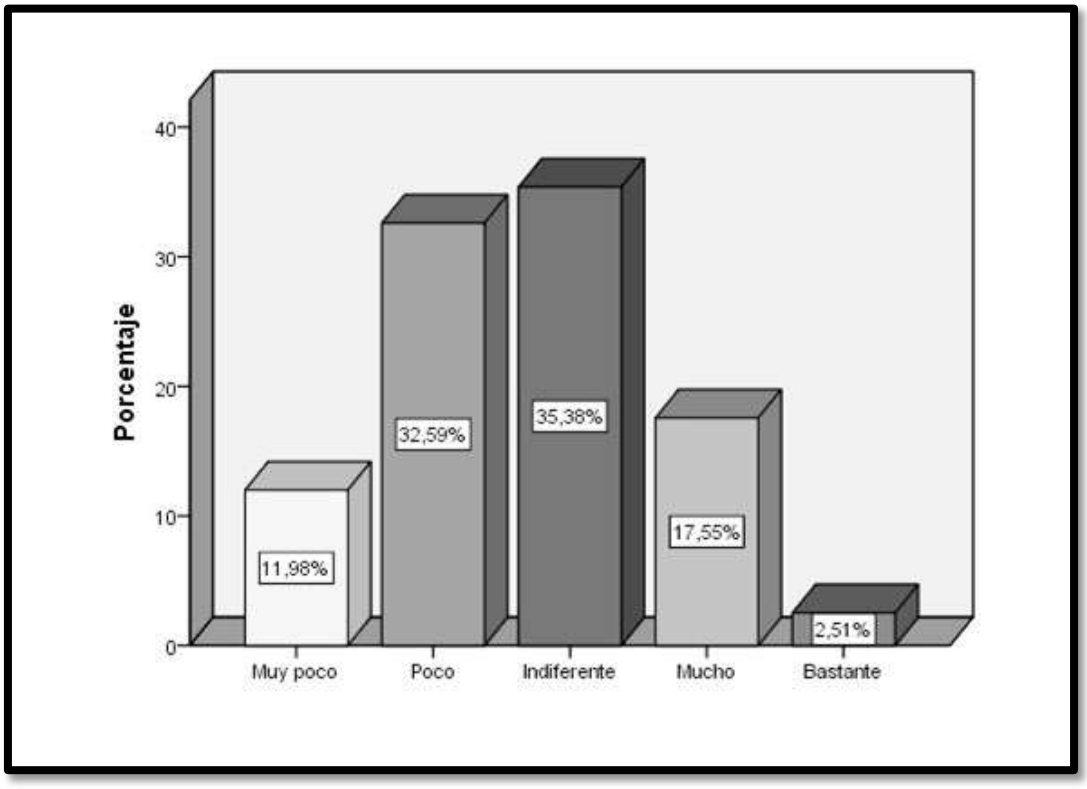


Figura 70: Resultado general de pregunta PE17

Interpretación: De los 359 encuestados, el 11,98%, o sea 43 personas, respondieron que es muy poca la información sobre el uso de los servicios de

TICs que le proporcionan que está organizada, es entendible y útil, el 32,59%, o sea 117 personas, que es poco, el 35.38%, o sea 127 personas, que es indiferente, el 17,55%, o sea 63 personas, que es mucho y el 2.51%, o sea 9 personas, que es bastante. De lo tratado, podemos decir que la respuesta más predominante entre los encuestado es, que la información sobre el uso de los servicios de TICs que les proporcionan que está organizada, es entendible y útil, es indiferente.

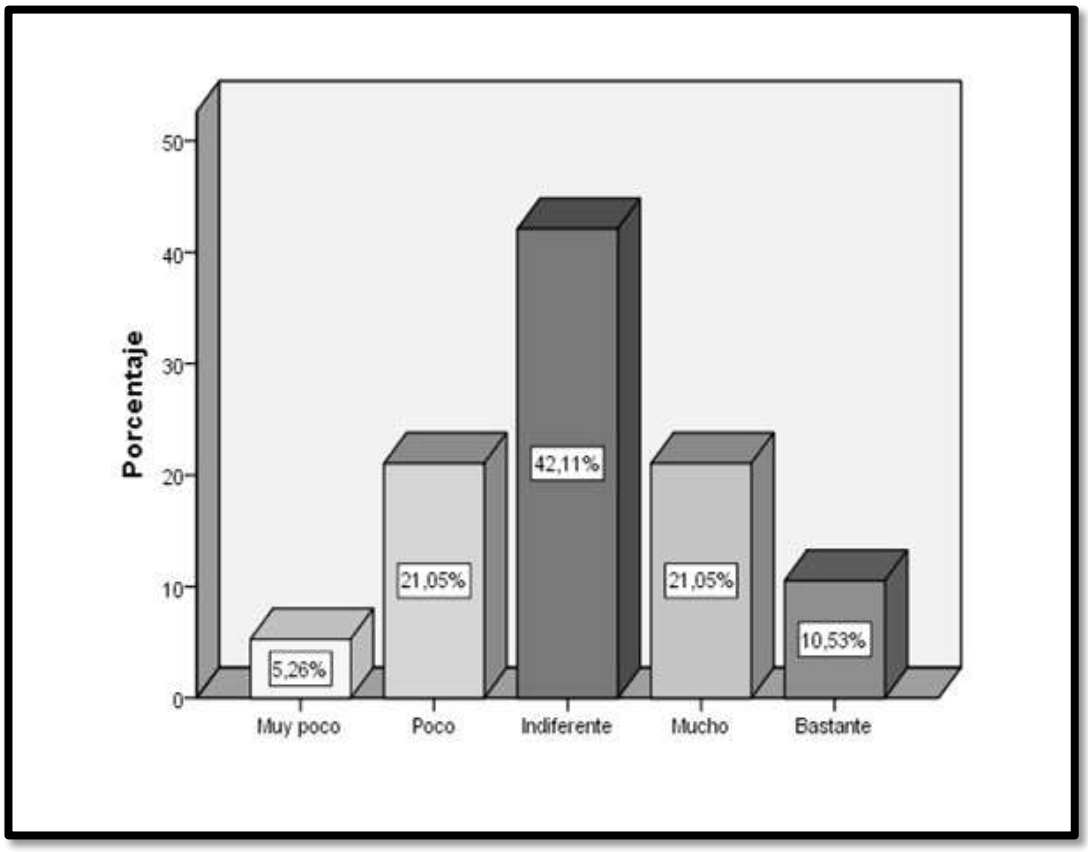


Figura 71: Resultado por administrativos de pregunta PE17

Interpretación: De los 19 administrativos encuestados, el 5,26%, o sea 1 administrativo, respondió que es muy poca la información sobre el uso de los

servicios de TICs que le proporcionan, que está organizada, es entendible y útil, el 21,05%, o sea 4 administrativos, que es poco, el 42,11%, o sea 8 administrativos, que es indiferente, el 21,05%, o sea 4 administrativos, que es mucho y el 10.53%, o sea 2 administrativos, que es bastante. De lo expuesto, podemos decir que la respuesta más predominante entre los administrativos encuestados es, que la información sobre el uso de los servicios de TICs que les proporcionan, que está organizada, es entendible y útil, es indiferente.

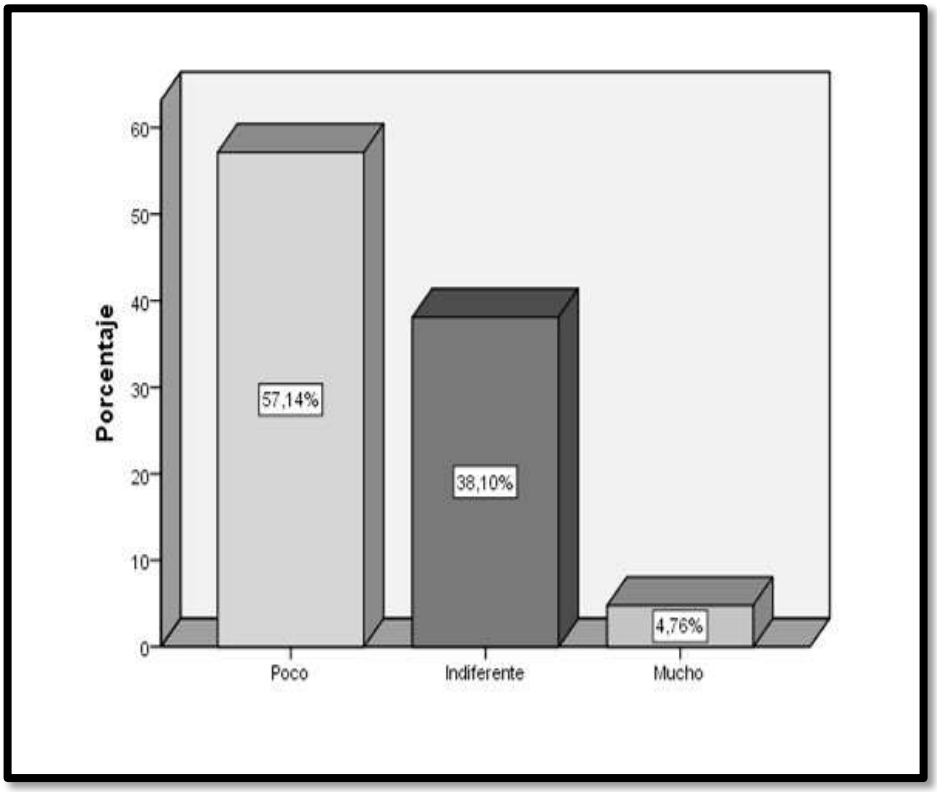


Figura 72: Resultado por docentes de pregunta PE17

Interpretación: De los 21 docentes encuestados, el 57,14%, o sea 12 docentes, respondió que es poca la información sobre el uso de los servicios de TICs que le proporcionan que está organizada, es entendible y útil, el 38,10%, o sea 8

docentes, que es indiferente y el 4,76%, o sea 1 docente, que es mucho. De lo expuesto, podemos decir que la respuesta más predominante entre los docentes encuestados es, que la información sobre el uso de los servicios de TICs que les proporcionan que está organizada, es entendible y útil, es poca.

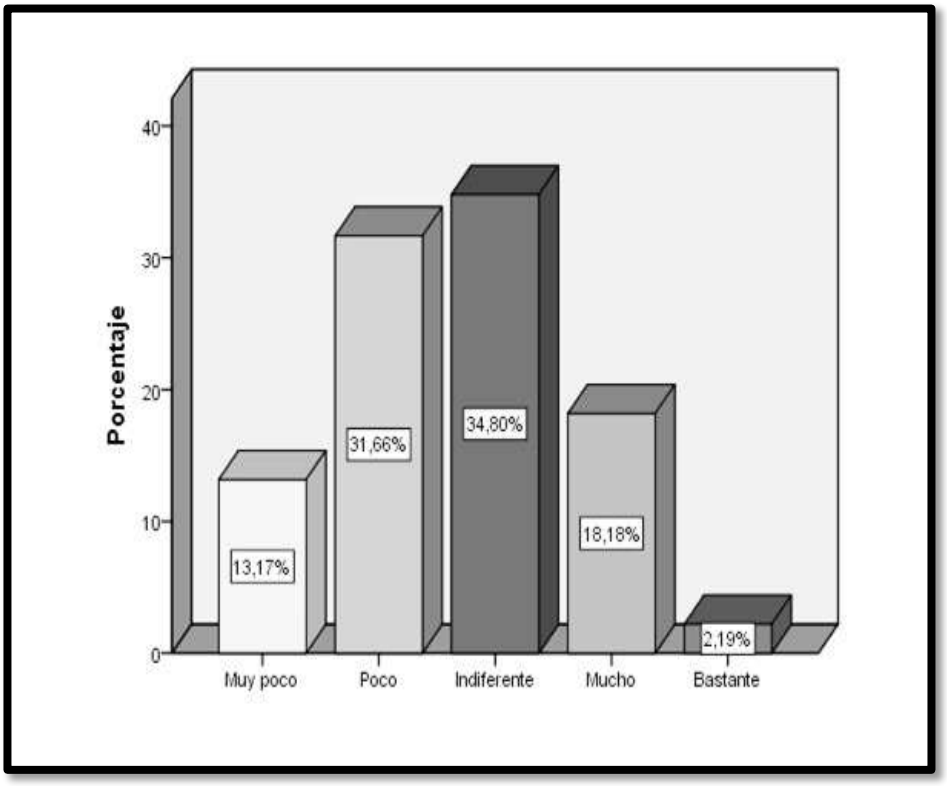


Figura 73: Resultado por alumnos de la pregunta PE17

Interpretación: De los 319 alumnos encuestados, el 13,17%, o sea 42 alumnos, respondió que es muy poca la información sobre el uso de los servicios de TICs que le proporcionan que está organizada, es entendible y útil, el 31,66%, o sea 101 alumnos, que es poco, el 34,80%, o sea 111 alumnos, que es indiferente, el 18,18%, o sea 58 alumnos, que es mucho y el 2,19%, o sea 7 alumnos, que es bastante. De lo expuesto, podemos decir que la respuesta más predominante

entre los alumnos encuestados es, que la información sobre el uso de los servicios de TICs que les proporcionan que está organizada, es entendible y útil, es indiferente.

PE18: Se tiene acceso a información sobre el uso de los recursos de TICs.

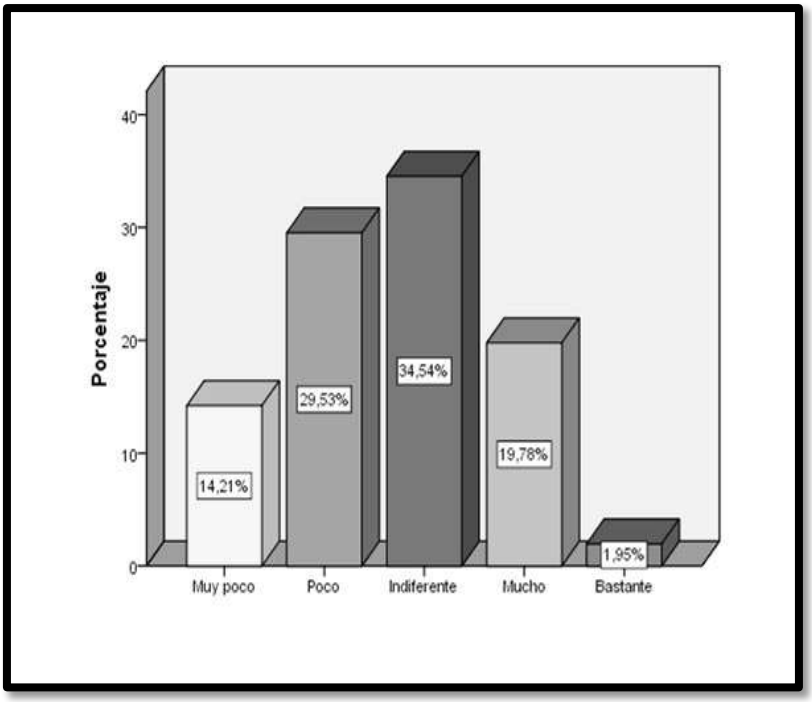


Figura 74: Resultado general de pregunta PE18

Interpretación: De los 359 encuestados, el 14,21%, o sea 51 personas, respondieron que es muy poco el acceso a información sobre el uso de los recursos de TICs, el 29,53%, o sea 106 personas, que es poco, el 34.54%, o sea 124 personas, que es indiferente, el 19,78%, o sea 71 personas, que es mucho y el 1.95%, o sea 7 personas, que es bastante. De lo expuesto, podemos decir que, la respuesta más predominante entre los encuestados es lo indiferente que es el acceso a información sobre el uso de los recursos de TICs.

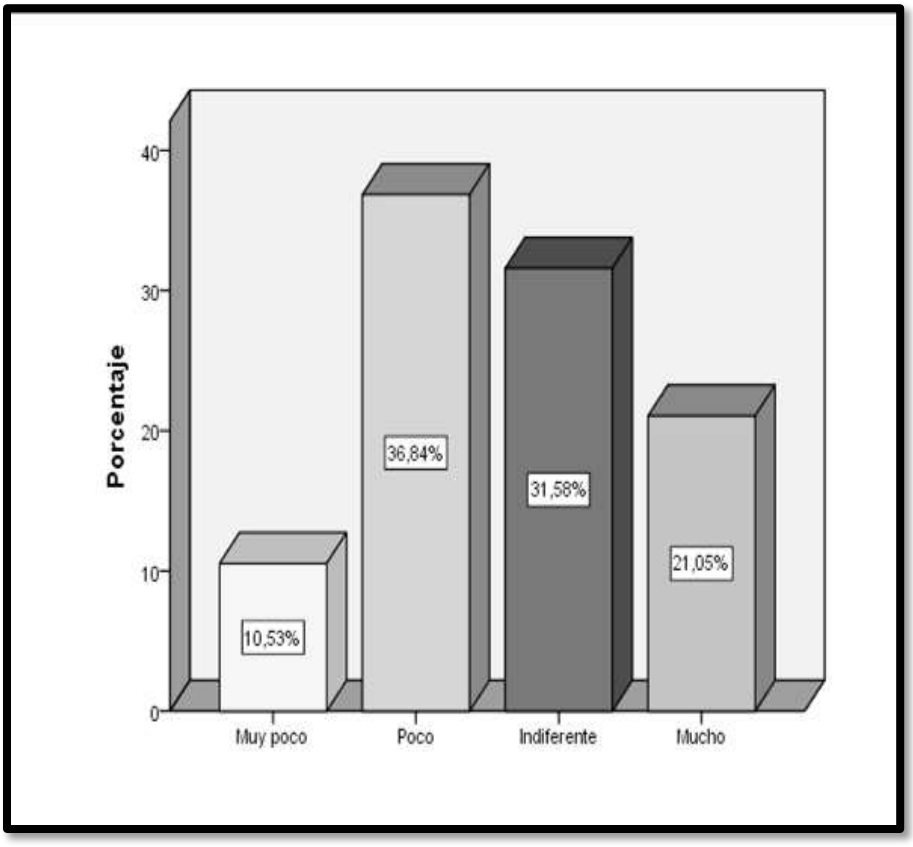


Figura 75: Resultado por administrativos de pregunta PE18

Interpretación: De los 19 administrativos encuestados, el 10,53%, o sea 2 administrativos, respondieron que es muy poco el acceso a información sobre el uso de los recursos de TICs, el 36,84%, o sea 7 administrativos, que es poco, el 31.58%, o sea 6 administrativos, que es indiferente y el 21,05%, o sea 4 administrativos, que es mucho. De lo expuesto, podemos decir que, la respuesta más predominante entre los administrativos encuestados, es lo poco que es el acceso a información sobre el uso de los recursos de TICs.

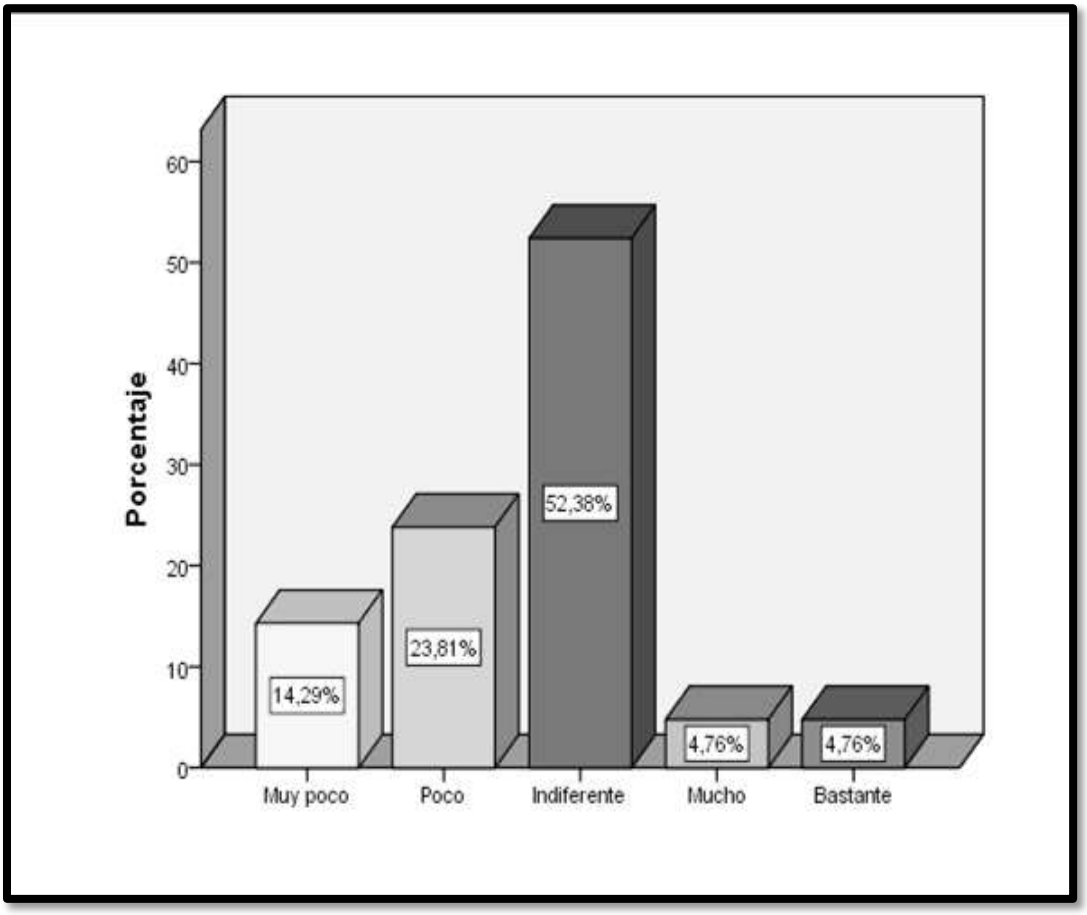


Figura 76: Resultado por docentes de pregunta PE18

Interpretación: De los 21 docentes encuestados, el 14,29%, o sea 3 docentes, respondieron que es muy poco el acceso a información sobre el uso de los recursos de TICs, el 23,81%, o sea 5 docentes, que es poco, el 52.38%, o sea 11 docentes, que es indiferente, el 4,76%, o sea 1 docente, que es mucho y el 7,76%, o sea 1 docente, que es bastante. De lo expuesto, podemos decir que, la respuesta más predominante entre los docentes encuestados, es lo indiferente que es el acceso a información sobre el uso de los recursos de TICs.

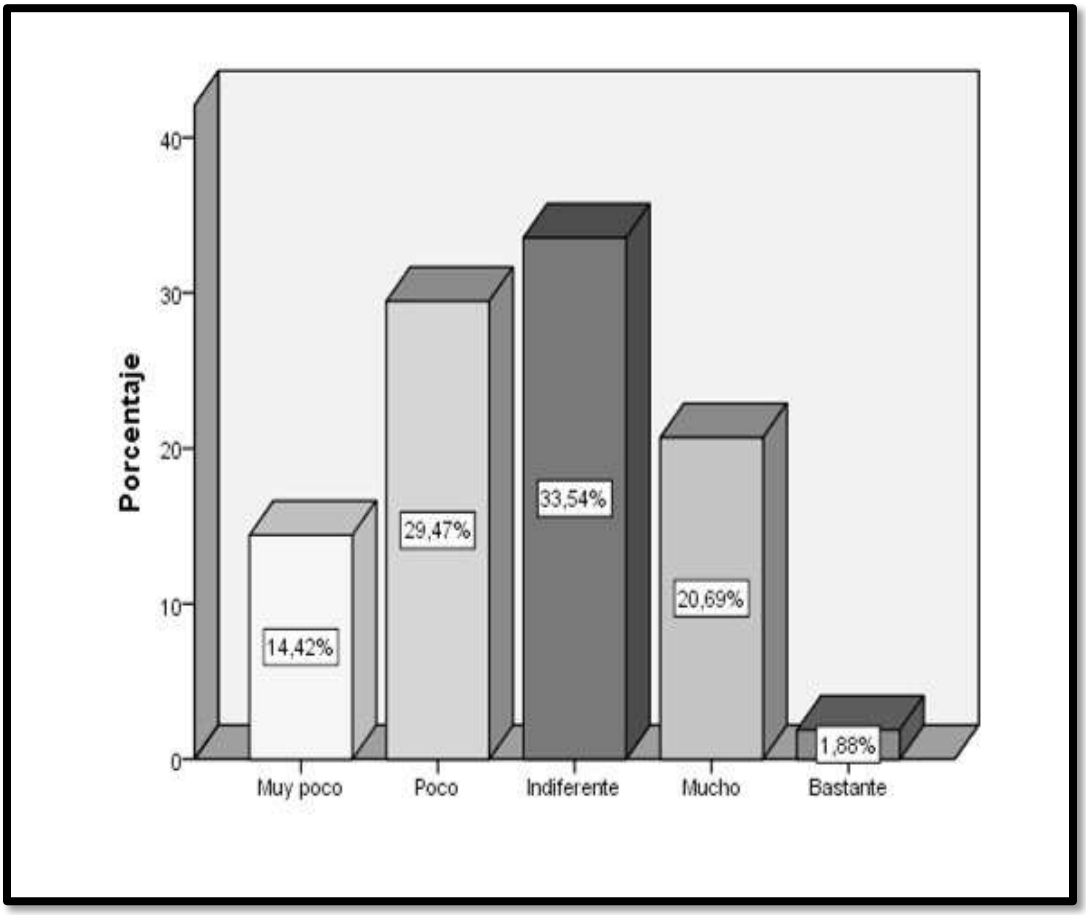


Figura 77: Resultado por alumnos de la pregunta PE18

Interpretación: De los 319 alumnos encuestados, el 14,42%, o sea 46 alumnos, respondieron que es muy poco el acceso a información sobre el uso de los recursos de TICs, el 29,47%, o sea 94 alumnos, que es poco, el 33.54%, o sea 107 alumnos, que es indiferente, el 20,69%, o sea 66 alumnos, que es mucho y el 1,88%, o sea 6 alumnos, que es bastante. De lo expuesto, podemos decir que, la respuesta más predominante entre los alumnos encuestados, es lo indiferente que es el acceso a información sobre el uso de los recursos de TICs.

PE19: Cuando existe alguna duda sobre algún proceso o actividad específica es fácil acudir directamente con los especialistas de TICs.

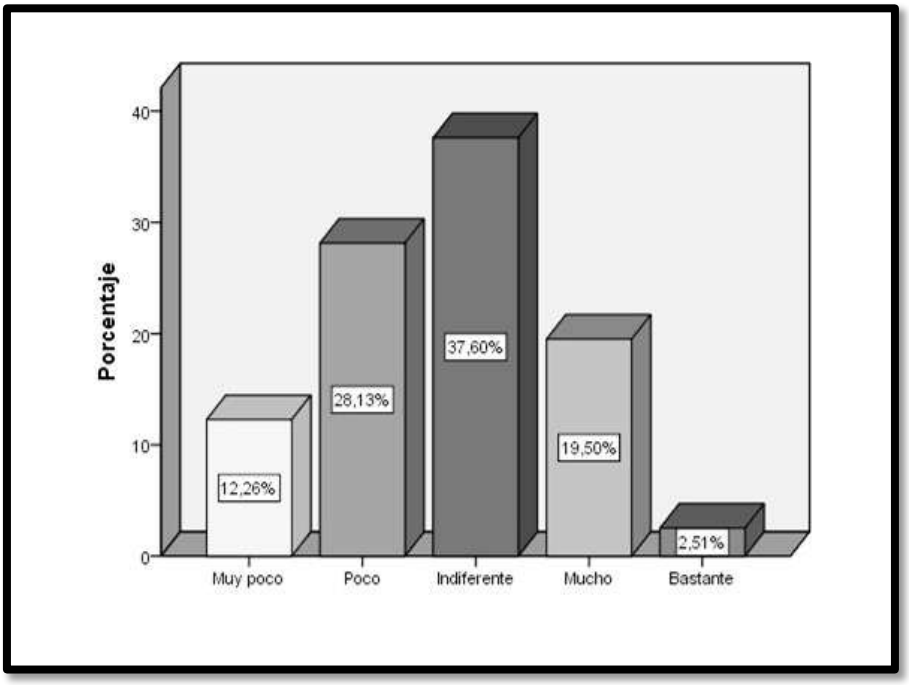


Figura 78: Resultado general de pregunta PE19

Interpretación: De los 359 encuestados, el 12,26%, o sea 44 personas, respondieron que es muy poco que, cuando existe alguna duda sobre algún proceso o actividad específica, se puede acudir directamente con los especialistas de TICs, el 29,13%, o sea 101 personas, que es poco, el 37.60%, o sea 135 personas, que es indiferente, el 19,50%, o sea 70 personas, que es mucho y el 2.51%, o sea 9 personas, que es bastante. De lo expuesto, podemos decir que, las respuestas predominante entre los entrevistados, es indiferente que, cuando existe alguna duda sobre algún proceso o actividad específica se puede acudir directamente con los especialistas de TICs.

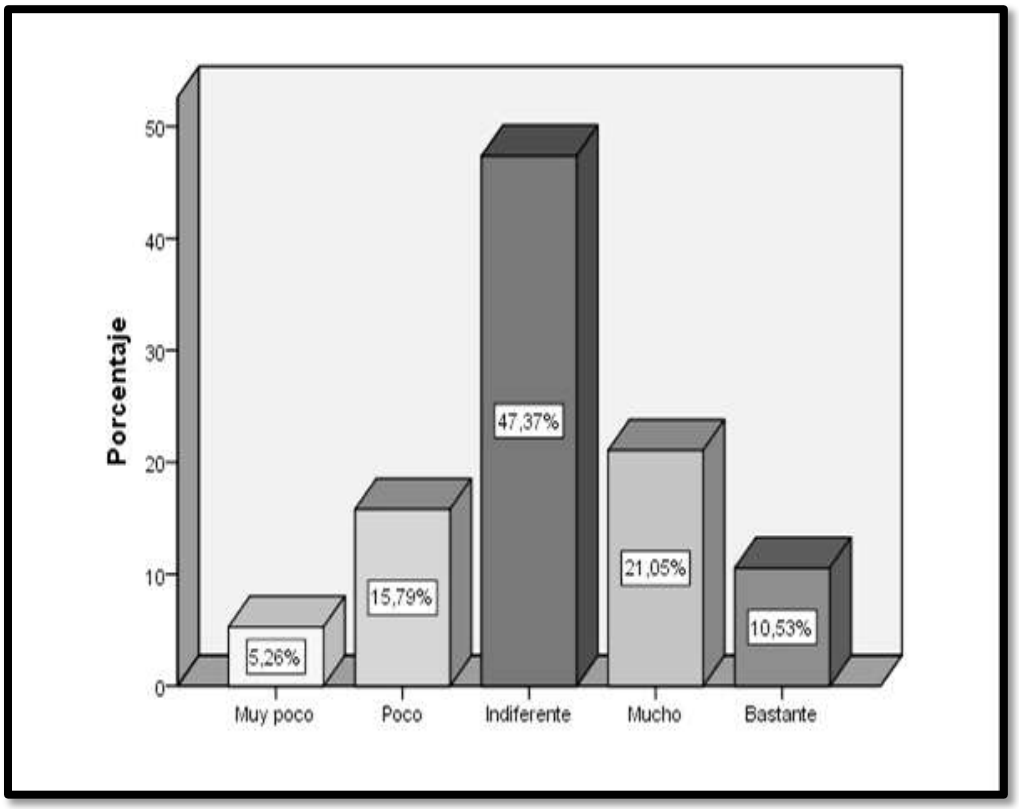


Figura 79: Resultado por administrativos de pregunta PE19

Interpretación: De los 19 administrativos encuestados, el 5,26%, o sea 1 administrativos, respondieron que es muy poco que, cuando existe alguna duda sobre algún proceso o actividad específica, se puede acudir directamente con los especialistas de TICs, el 15,79%, o sea 3 administrativos, que es poco, el 47.37%, o sea 9 administrativos, que es indiferente, el 21,05%, o sea 4 administrativos, que es mucho y el 10.53%, o sea 2 administrativos, que es bastante. De lo expuesto, podemos decir que, las respuestas predominante entre los administrativos entrevistados, es indiferente que, cuando existe alguna duda sobre algún proceso o actividad específica se puede acudir directamente con los especialistas de TICs.

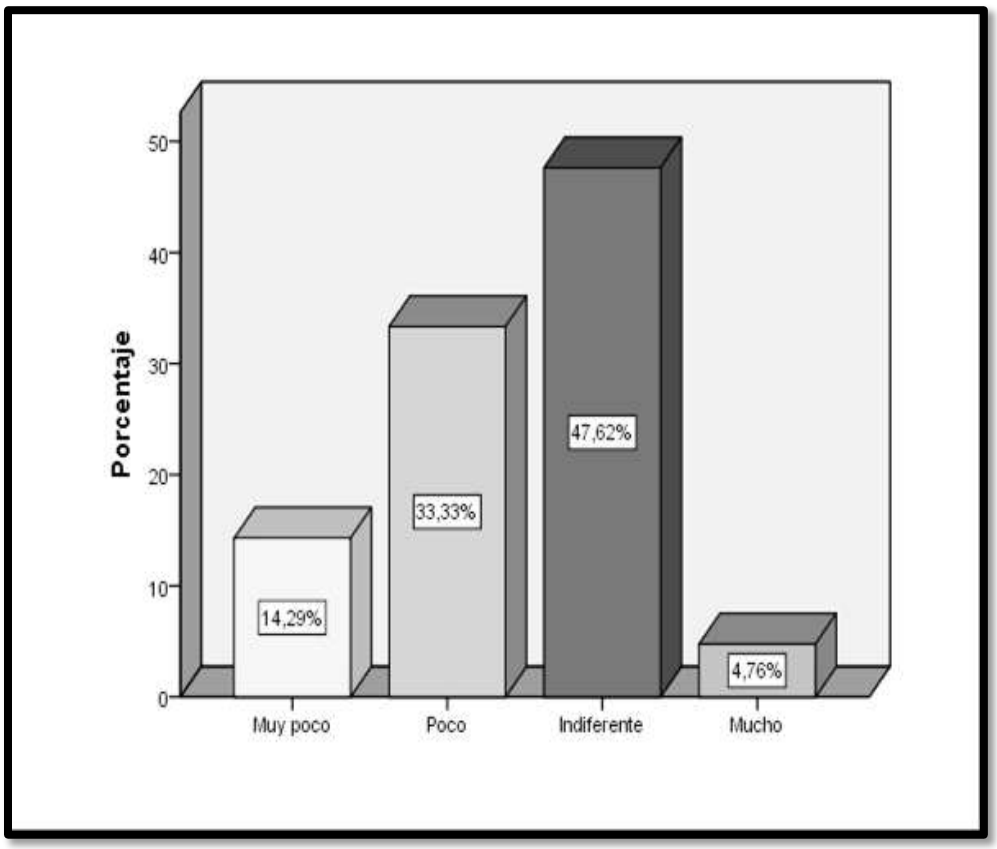


Figura 80: Resultado por docentes de pregunta PE19

Interpretación: De los 21 docentes encuestados, el 14,29%, o sea 3 docentes, respondió que es muy poco que, cuando existe alguna duda sobre algún proceso o actividad específica, se puede acudir directamente con los especialistas de TICs, el 33,33%, o sea 7 docentes, que es poco, el 47.62%, o sea 10 docentes, que es indiferente y el 4,76%, o sea 1 docente, que es mucho. De lo expuesto, podemos decir que, la respuesta predominante entre los docentes entrevistados, es indiferente que, cuando existe alguna duda sobre algún proceso o actividad específica se puede acudir directamente con los especialistas de TICs.

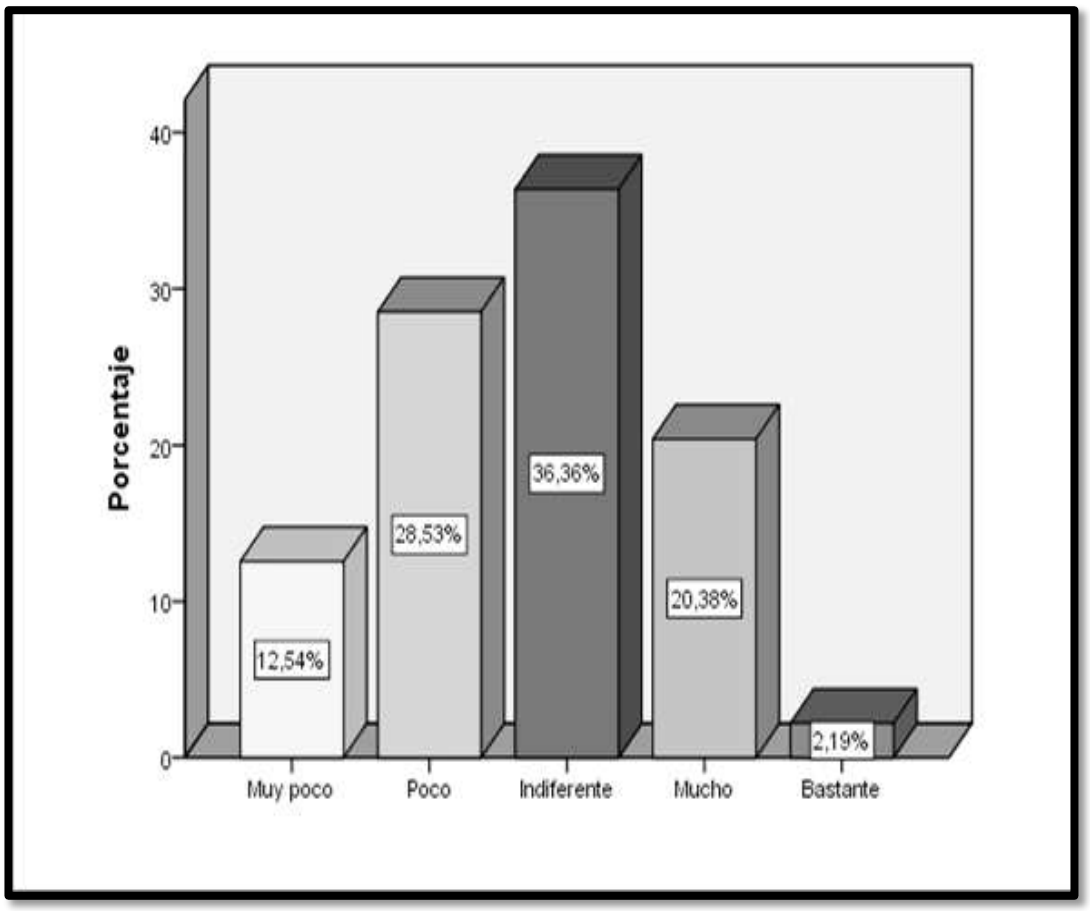


Figura 81: Resultado por alumnos de pregunta PE19

Interpretación: De los 319 alumnos encuestados, el 12,54%, o sea 40 alumnos, respondieron que es muy poco que, cuando existe alguna duda sobre algún proceso o actividad específica, se puede acudir directamente con los especialistas de TICs, el 28,53%, o sea 91 alumnos, que es poco, el 36.36%, o sea 116 alumnos, que es indiferente, el 20,38%, o sea 65 alumnos, que es mucho y el 2,19%, o sea 7 alumnos, que es bastante. De lo expuesto, podemos decir que, las respuestas predominante entre los alumnos entrevistados, es indiferente que, cuando existe alguna duda sobre algún proceso o actividad específica se puede acudir directamente con los especialistas de TICs.

PE20. A la Pregunta: La información que le proporciona el área de tecnologías de la información está actualizada.

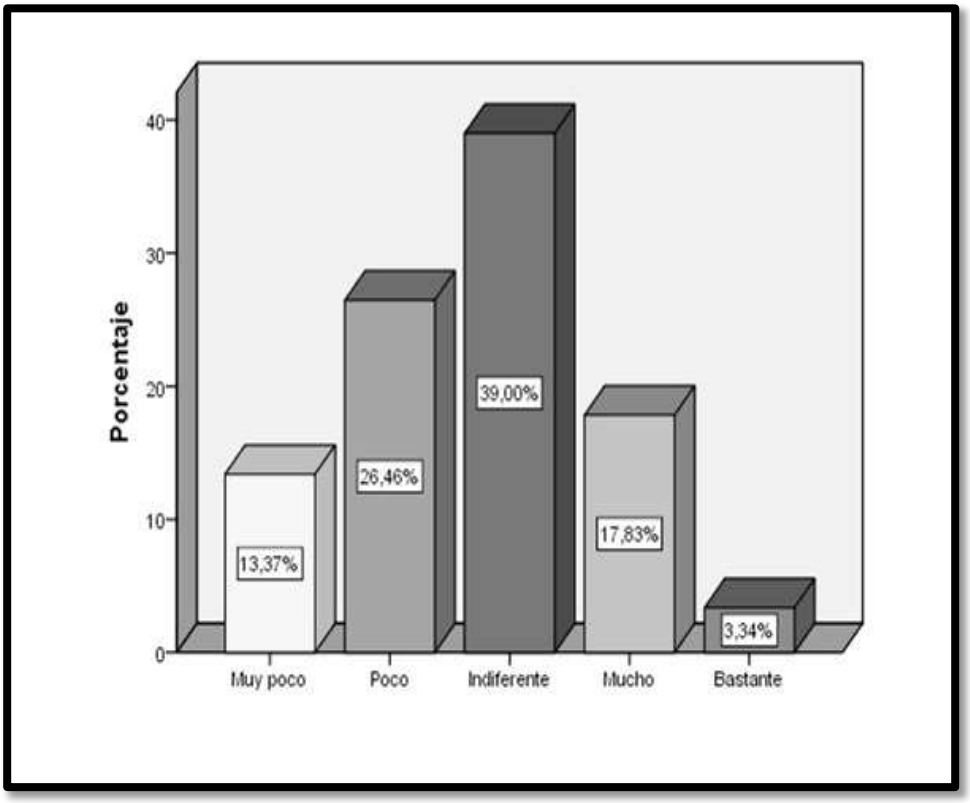


Figura 82: Resultado general de pregunta PE20

Interpretación: De los 359 encuestados, el 13,37%, o sea 48 personas, respondieron que, es muy poca la información actualizada que le proporciona el área de tecnologías de la información, el 26,46%, o sea 95 personas, que es poco, el 39.00%, o sea 140 personas, que es indiferente, el 17,83%, o sea 64 personas, que es mucho y el 3.34%, o sea 12 personas, que es bastante. De lo expuesto, podemos decir que la respuesta más predominante entre los entrevistados es, lo indiferente que la información que le proporcionan en el área de tecnologías de la información está actualizada.

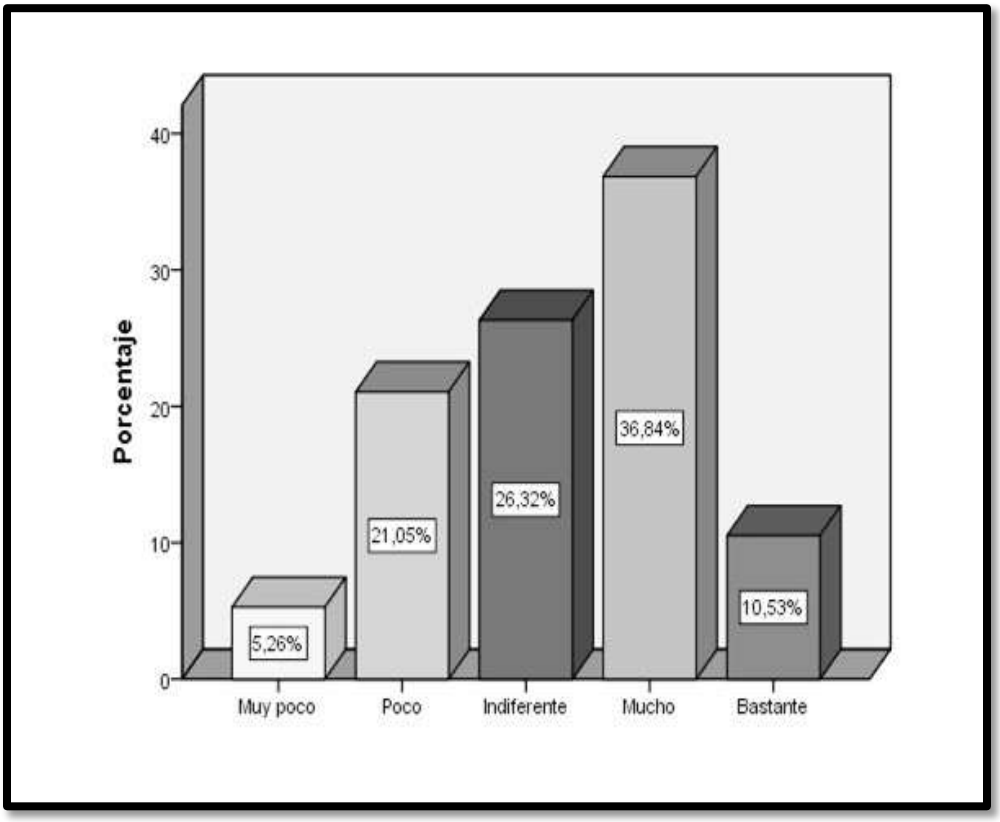


Figura 83: Resultado por administrativos de pregunta PE20

Interpretación: De los 19 administrativos encuestados, el 5,26%, o sea 1 administrativo, respondieron que, es muy poca la información actualizada que le proporciona el área de tecnologías de la información, el 21,05%, o sea 4 administrativos, que es poco, el 26.32%, o sea 5 administrativos, que es indiferente, el 36,84%, o sea 7 administrativos, que es mucho y el 10.53%, o sea 2 administrativos, que es bastante. De lo expuesto, podemos decir que la respuesta más predominante entre los administrativos entrevistados es mucha la información que le proporcionan en el área de tecnologías de la información que está actualizada.

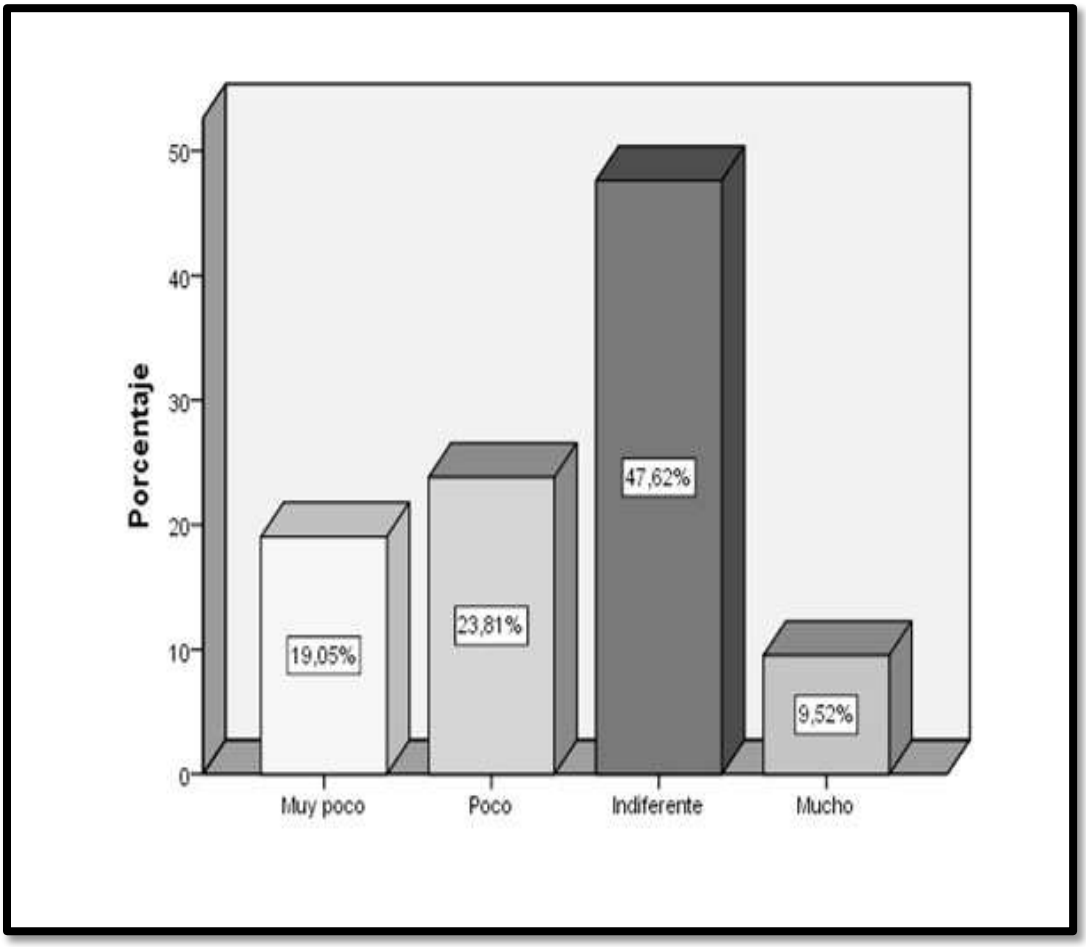


Figura 84: Resultado por docentes de pregunta PE20

Interpretación: De los 21 docentes encuestados, el 19,05%, o sea 4 docentes, respondieron que, es muy poca la información actualizada que le proporciona el área de tecnologías de la información, el 23,81%, o sea 5 docentes, que es poco, el 47.62%, o sea 10 docentes, que es indiferente y el 9,52%, o sea 2 docentes, que es mucho. De lo tratado, podemos decir que la respuesta más predominante entre los docentes entrevistados es lo indiferente de la información que le proporcionan en el área de tecnologías de la información que está actualizada.

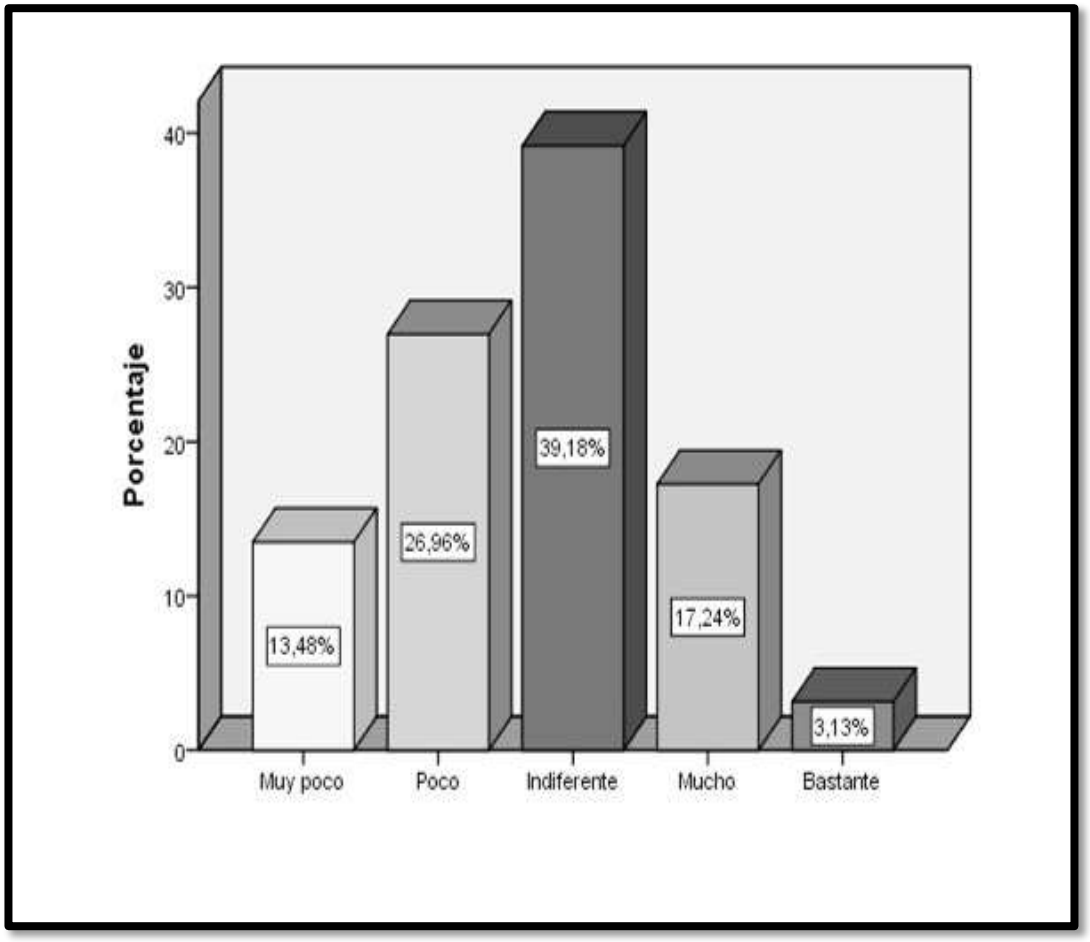


Figura 85: Resultado por alumnos de pregunta PE20

Interpretación: De los 319 alumnos encuestados, el 13,48%, o sea 43 alumnos, respondieron que, es muy poca la información actualizada que le proporciona el área de tecnologías de la información, el 26,96%, o sea 86 alumnos, que es poco, el 39,18%, o sea 125 alumnos, que es indiferente, el 17,24%, o sea 55 alumnos, que es mucho y el 3.13%, o sea 10 alumnos, que es bastante. De lo expuesto, podemos decir que la respuesta más predominante entre los alumnos entrevistados es indiferente la información que le proporcionan en el área de tecnologías de la información que está actualizada.

PE21: Le permiten valorar la información que le han proporcionado sobre el uso los servicios de TICs.

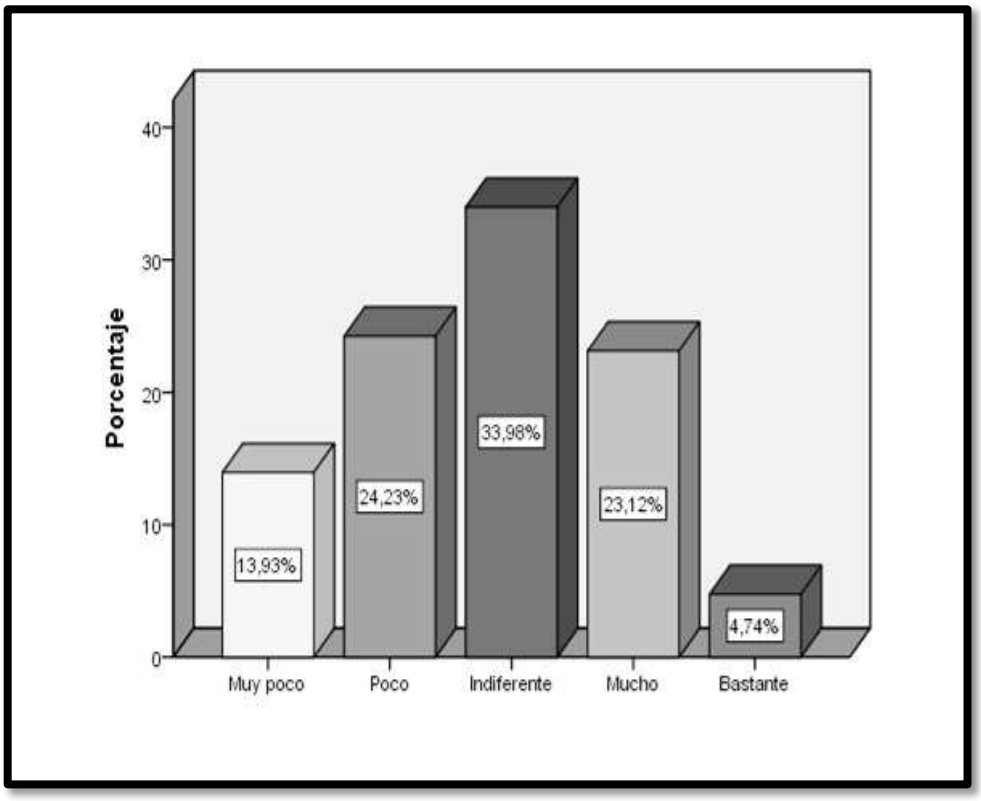


Figura 86: Resultado general de pregunta PE21

Interpretación: De los 359 encuestados, el 13,93%, o sea 50 personas, respondieron que es muy poco lo que se les permiten valorar la información que se les han proporcionado sobre el uso los servicios de TICs, el 24,23%, o sea 87 personas, que es poco, el 33.98%, o sea 122 personas, que es indiferente, el 23,12%, o sea 83 personas, que es mucho y el 4.74%, o sea 17 personas, que es bastante. De lo expuesto, podemos decir que la mayoría de los encuestados respondieron como indiferente lo que se les permiten valorar la información que le han proporcionado sobre el uso los servicios de TICs.

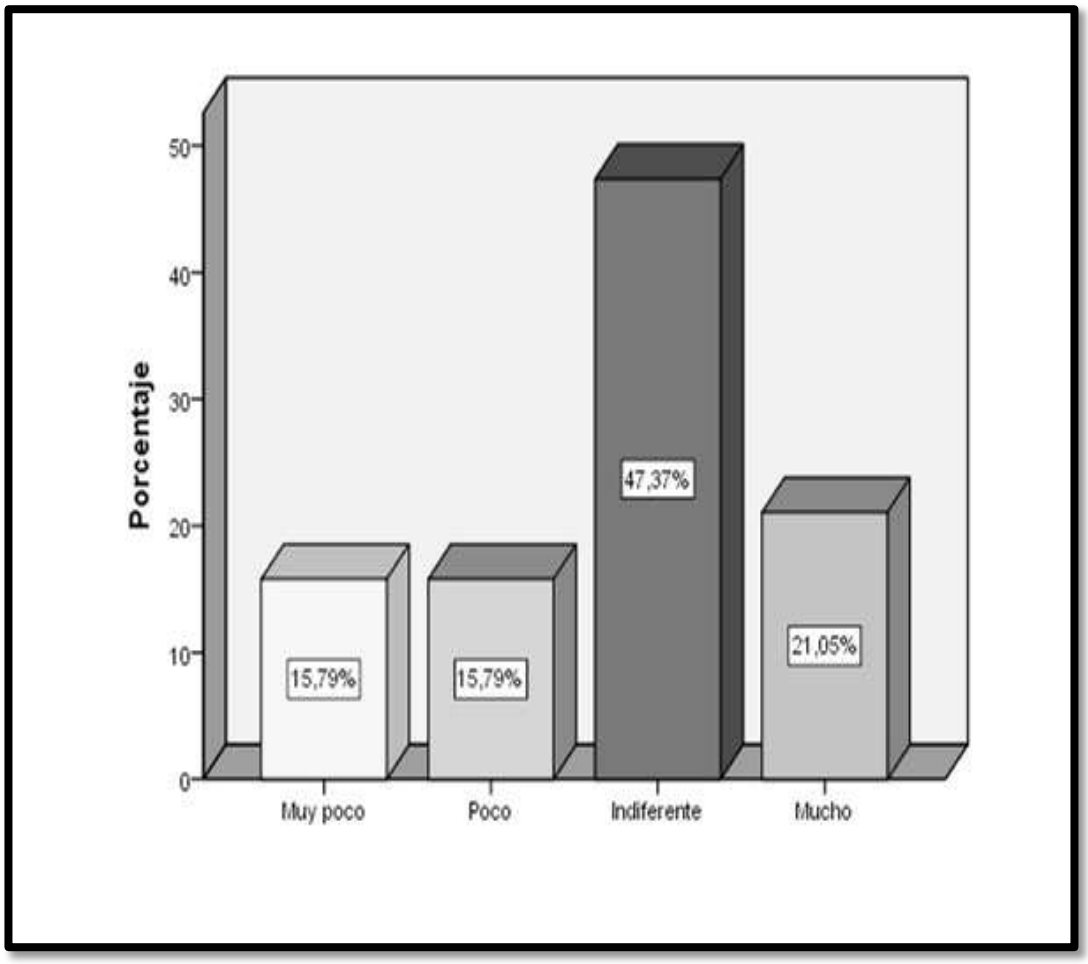


Figura 87: Resultado por administrativos de pregunta PE21

Interpretación: De los 19 administrativos encuestados, el 15,79%, o sea 3 administrativos, respondieron que es muy poco lo que se les permiten valorar la información que se les han proporcionado sobre el uso los servicios de TICs, el 15,79%, o sea 3 administrativos, que es poco, el 47,37%, o sea 9 administrativos, que es indiferente y el 21,05%, o sea 4 administrativos, que es mucho. De lo expuesto, podemos decir que la mayoría de los encuestados respondieron como indiferente lo que se les permiten valorar la información que le han proporcionado sobre el uso los servicios de TICs.

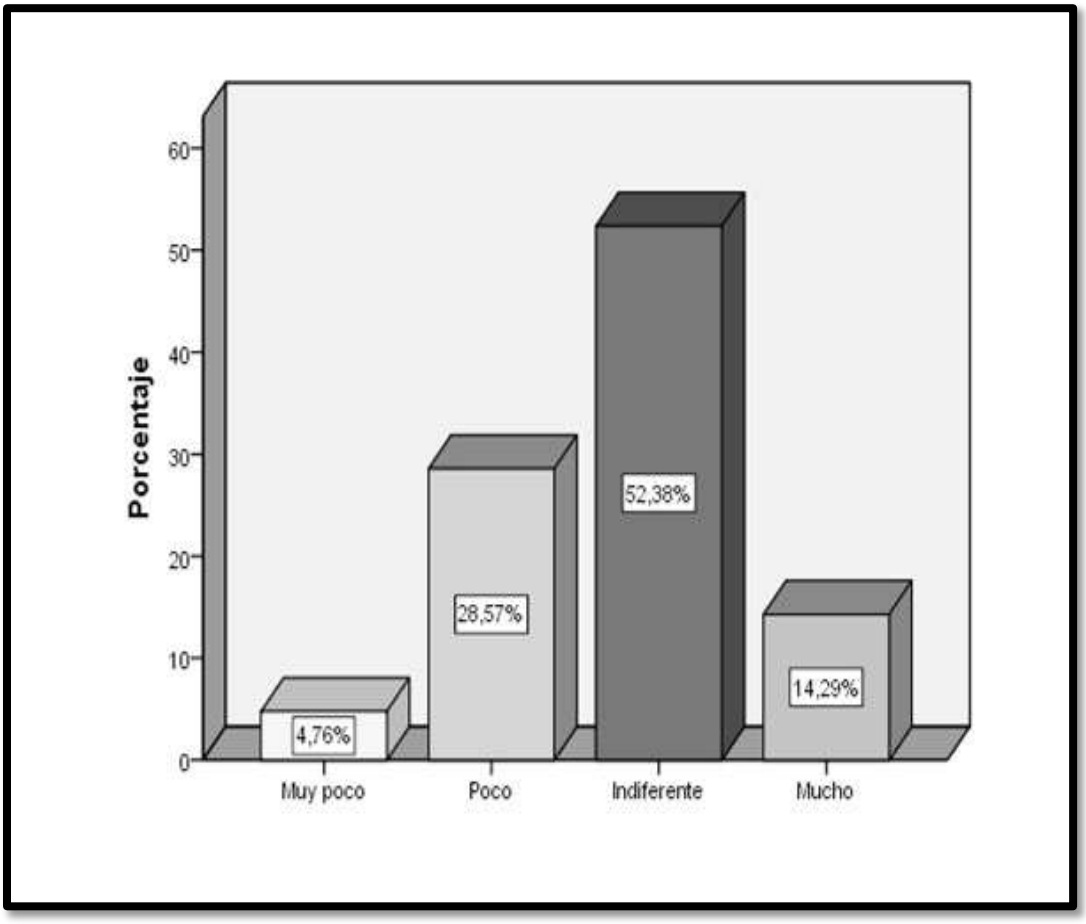


Figura 88: Resultado por docentes de pregunta PE21

Interpretación: De los 21 docentes encuestados, el 4,76%, o sea 1 docente, respondió que es muy poco lo que se les permiten valorar la información que se les han proporcionado sobre el uso los servicios de TICs, el 28,57%, o sea 6 docentes, que es poco, el 52.38%, o sea 11 docentes, que es indiferente y el 14,29%, o sea 3 docentes, que es mucho. De lo expuesto, podemos decir que la mayoría de los docentes encuestados respondieron como indiferente lo que se les permiten valorar la información que le han proporcionado sobre el uso los servicios de TICs.

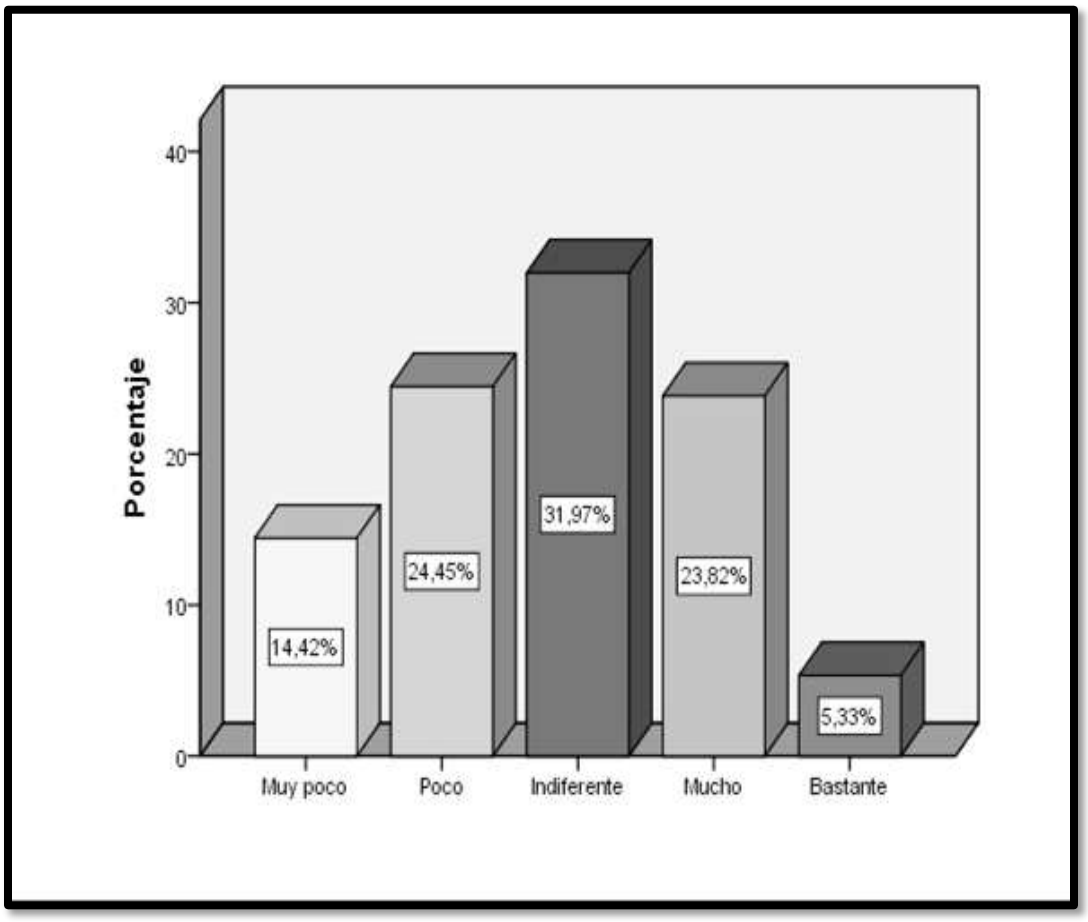


Figura 89: Resultado por alumnos de pregunta PE21

Interpretación: De los 319 alumnos encuestados, el 14,93%, o sea 46 alumnos, respondieron que es muy poco lo que se les permiten valorar la información que se les han proporcionado sobre el uso los servicios de TICs, el 24,45%, o sea 78 alumnos, que es poco, el 31.97%, o sea 102 alumnos, que es indiferente, el 23,82%, o sea 76 alumnos, que es mucho y el 5,33%, o sea 17 alumnos, que es bastante. De lo expuesto, podemos decir que la mayoría de los alumnos encuestados respondieron como indiferente lo que se les permite valorar la información que le han proporcionado sobre el uso los servicios de TICs.

PROMEDIO POR PREGUNTAS

PE01	PE02	PE03	PE04	PE05	PE06	PE07	PE08	PE09	PE10	PE11	PE12	PE13	PE14	PE15	PE16	PE17	PE18	PE19	PE20	PE21	Promedio
2.6	2.75	2.56	2.86	2.58	2.66	2.52	2.57	2.69	2.61	2.47	2.86	2.71	2.49	2.51	2.39	2.66	2.66	2.72	2.71	2.81	**2.64**

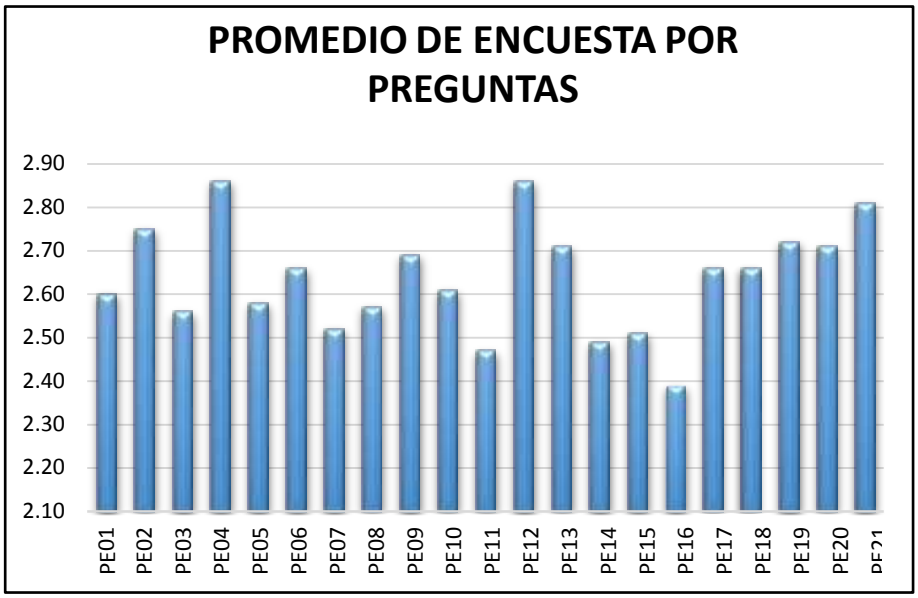


Figura 90: Promedio de preguntas

Interpretación: El promedio por pregunta está entre 2 y 3, eso quiere decir que en la mayoría de preguntas la respuesta ha estado entre, poco e indiferente. Siendo así, 2,64 fiel reflejo el promedio general de todas las preguntas. Por otro lado, esto nos indica que hay una percepción por debajo de la puntuación regular de la gestión del conocimiento en relación a la administración de las tecnologías de la información en la Universidad Nacional de Ucayali.

Correlación de Indicadores de Variables

Bajo un nivel de confianza del 95% y un significancia del 0.05 se realizó la correlación de indicadores de las variable independiente **(X)** con los indicadores de la variable dependiente **(Y)**. Se aplicó la siguiente formula:

$$r = \frac{\left(\frac{1}{n}\right) * \sum(Xi - Xm) * (Xi - Ym)}{\sqrt{\left(\frac{1}{n} * \sum(Xi - Xm)^2\right) * \left(\frac{1}{n} * \sum(Yi - Ym)^2\right)}}$$

Donde Xm: Media de X.

Ym: Media de Y.

Se obtuvieron los siguientes resultados por cada una de las correlaciones:

Tabla 9: Correlación de indicadores PE01 y PE10

	Son atendidos nuestros casos de incidencias y problemas relacionados al uso de la TICs.
En el diseño de la estrategia de la universidad se considera la inversión y uso de las Tecnologías de la Información (TICS).	0.365

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.365 sobre un nivel de significancia al 0.05, teniéndose una correlación positiva relativamente baja

entre ambos indicadores que determina su grado de influencia. Esto quiere decir que, si la atención de los casos de incidencias y problemas relacionados al uso de la TICs aumenta, en el diseño de la estrategia de la universidad aumentaría relativamente la consideración de la inversión y uso de las Tecnologías de la Información.

Tabla 10: Correlación de indicadores PE01 y PE11

	Se realizan reuniones donde usted puede expresar libremente sus ideas y sugerencias sobre los servicios brindados de TICS.
En el diseño de la estrategia de la universidad se considera la inversión y uso de las Tecnologías de la Información (TICS).	0.310

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.310 sobre un nivel de significancia al 0.05 entre ambos indicadores, teniéndose una correlación positiva baja entre ambos que determina su grado de influencia. Esto quiere decir que, si se aumentan las reuniones donde se puede expresar libremente ideas y sugerencias sobre los servicios brindados de TICS, en el diseño de la estrategia de la universidad aumentaría relativamente la consideración la inversión y uso de las Tecnologías de la Información (TICS).

Tabla 11: Correlación de indicadores PE01 y PE12

	Todos los actores (Alumnos, docentes y administrativos) juegan un papel importante en la innovación de los servicios de TICS al considerar sus necesidades.
En el diseño de la estrategia de la universidad se considera la inversión y uso de las Tecnologías de la Información (TICS).	0.355

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.355 sobre un nivel de significancia al 0.05, teniéndose una correlación positiva baja entre ambos indicadores que determina su grado de influencia. De los expuesto podemos decir que, si todos los actores (Alumnos, docentes y administrativos) jugaran un papel importante en la innovación de los servicios de TICS al considerar sus necesidades, en el diseño de la estrategia de la universidad aumentaría relativamente la consideración de la inversión y uso de las Tecnologías de la Información (TICS).

Tabla 12: Correlación de indicadores PE01 y PE13

	Nuestra institución busca y obtiene el diálogo con sus similares respecto al uso de nuevas tecnologías de información.
En el diseño de la estrategia de la universidad se considera la inversión y uso de las Tecnologías de la Información (TICS).	0.304

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.304 sobre un nivel de significancia al 0.05, teniéndose una correlación positiva baja entre ambos que determina su grado de influencia. Por tanto, si la institución aumenta su búsqueda y obtiene el diálogo con sus similares respecto al uso de nuevas tecnologías de información, en el diseño de la estrategia de la universidad aumentaría levemente la consideración de la inversión y uso de las Tecnologías de la Información (TICS)

Tabla 13: Correlación de indicadores PE01 y PE14

	Recibe entrenamiento por parte de los especialistas de Tics de la universidad en el uso de recursos de Tics necesarios para el desempeño de sus funciones.
En el diseño de la estrategia de la universidad se considera la inversión y uso de las Tecnologías de la Información (TICS).	0.279

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.279 sobre un nivel de significancia al 0.05, teniéndose una correlación positiva baja entre ambos indicadores que determina su grado de influencia. De lo cual podemos señalar que, si aumenta el entrenamiento por parte de los especialistas de TICS de la universidad en el uso de recursos de TICS necesarias para el desempeño de sus funciones, en el diseño de la estrategia de la universidad aumentaría relativamente la consideración de la inversión y uso de las Tecnologías de la Información (TICS),

Tabla 14: Correlación de indicadores PE01 y PE15

	Recibe entrenamiento por parte de especialistas de TICS externos en el uso de recursos de TICS necesarias para el desempeño de sus funciones.
En el diseño de la estrategia de la universidad se considera la inversión y uso de las Tecnologías de la Información (TICS).	**0.207**

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.207 sobre un nivel de significancia al 0.05 teniéndose una correlación positiva baja entre ambos que determina su grado de influencia. Por tanto, si aumenta el entrenamiento por parte de especialistas de TICS externos en el uso de recursos de TICS necesarias para el desempeño de sus funciones, en el diseño de la estrategia de la universidad aumentaría relativamente la consideración de la inversión y uso de las Tecnologías de la Información (TICS).

Tabla 15: Correlación de indicadores PE01 y PE16

	Usted cuenta con un servicio de TICS, que le permita el registro de sus incidencias, problemas, sugerencias y utilitarios respecto al uso de los servicios de las tecnologías de información (Sistemas, Hardware, etc.)
En el diseño de la estrategia de la universidad se considera la inversión y uso de las Tecnologías de la Información (TICS).	0.335

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.335 sobre un nivel de significancia al 0.05, teniéndose una correlación positiva baja entre ambos indicadores que determina su grado de influencia. Por tanto, si se cuenta con un servicio de TICS, que les permita el registro de sus incidencias, problemas, sugerencias y utilitarios respecto al uso de los servicios de las tecnologías de información (Sistemas, Hardware, etc.), en el diseño de la estrategia de la universidad aumentaría levemente la consideración de la inversión y uso de las Tecnologías de la Información

Tabla 16: Correlación de indicadores PE01 y PE17

	La información sobre el uso de los servicios de TICS que le proporcionan está organizada, es entendible y útil.
En el diseño de la estrategia de la universidad se considera la inversión y uso de las Tecnologías de la Información (TICS).	0.331

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.331 sobre un nivel de significancia al 0.05, teniéndose una correlación positiva baja entre ambos indicadores, que determina su grado de influencia. Por tanto, se puede decir que, si la información sobre el uso de los servicios de TICS que se les proporcionan está organizada, es entendible y útil, en el diseño de la estrategia de la universidad aumentaría levemente la consideración de la inversión y uso de las Tecnologías de la Información (TICS).

Tabla 17: Correlación de indicadores PE01 y PE18

	Se tiene acceso a información sobre el uso de los recursos de TICS.
En el diseño de la estrategia de la universidad se considera la inversión y uso de las Tecnologías de la Información (TICS).	0.326

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.326 sobre un nivel de significancia al 0.05, teniéndose una correlación positiva baja entre ambos indicadores que determina su grado de influencia. Esto quiere decir que, si se tiene mayor acceso a información sobre el uso de los recursos de TICS, en el diseño de la estrategia de la universidad aumentaría la consideración de la inversión y uso de las Tecnologías de la Información (TICS).

Tabla 18: Correlación de indicadores PE01 y PE19

	Cuando existe alguna duda sobre algún proceso o actividad específica es fácil acudir directamente con los especialistas de TICS.
En el diseño de la estrategia de la universidad se considera la inversión y uso de las Tecnologías de la Información (TICS).	0.329

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.329 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva baja entre ambos indicadores que determina su grado de influencia. Esto quiere decir que, cuando existe alguna duda sobre algún proceso o actividad específica se vuelve más fácil acudir directamente con los especialistas de TICS, en el diseño de la estrategia de la universidad aumentaría la consideración de mayor inversión y uso de las Tecnologías de la Información (TICS) para apoyar ciertos procesos.

Tabla 19: Correlación de indicadores PE01 y PE20

	La información que le proporciona el área de tecnologías de la información está actualizada.
En el diseño de la estrategia de la universidad se considera la inversión y uso de las Tecnologías de la Información (TICS).	**0.339**

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.339 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva baja entre ambos que determina su grado de influencia. Por tanto, si hay mayor información actualizada que les proporciona el área de tecnologías de la información, en el diseño de la estrategia de la universidad aumentaría la consideración de la inversión y uso de las Tecnologías de la Información (TICS).

Tabla 20: Correlación de indicadores PE01 y PE21

	Le permiten valorar la información que le han proporcionado sobre el uso los servicios de TICS.
En el diseño de la estrategia de la universidad se considera la inversión y uso de las Tecnologías de la Información (TICS).	0.389

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.389 sobre un nivel de significancia al 0.05, teniéndose una correlación positiva baja entre ambos indicadores que determina su grado de influencia. Por lo tanto, si les permiten mayor valoración de la información que le han proporcionado sobre el uso los servicios de TICS, en el diseño de la estrategia de la universidad aumentaría la consideración de la inversión y uso de las Tecnologías de la Información (TICS).

Tabla 21: Correlación de indicadores PE02 y PE10

	Son atendidos nuestros casos de incidencias y problemas relacionados al uso de la TICS.
A su criterio las TICS y sus aplicaciones fueron y son adquiridas y/o diseñadas con una clara visión de las necesidades de la universidad.	0.431

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.431 sobre un nivel de significancia al 0.05, teniéndose una correlación positiva baja entre ambos indicadores que determina su grado de influencia. Por lo tanto, si hay más casos atendidos de incidencias y problemas relacionados al uso de la TICS, cada vez mas las TICS y sus aplicaciones serán adquiridas y/o diseñadas con una mayor clara visión de las necesidades de la universidad.

Tabla 22: Correlación de indicadores PE02 y PE11

	Se realizan reuniones donde usted puede expresar libremente sus ideas y sugerencias sobre los servicios brindados de TICS.
A su criterio las TICS y sus aplicaciones fueron y son adquiridas y/o diseñadas con una clara visión de las necesidades de la universidad.	0.352

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.352 sobre un nivel de significancia al 0.05, teniéndose una correlación positiva baja entre ambos que determina su grado de influencia. Esto quiere decir que, si se realizan más reuniones donde ellos pueden expresar libremente sus ideas y sugerencias sobre los servicios brindados de TICS, las TICS y sus aplicaciones serán adquiridas y/o diseñadas con una más clara visión de las necesidades de la universidad.

Tabla 23: Correlación de indicadores PE02 y PE12

	Todos los actores (Alumnos, docentes y administrativos) juegan un papel importante en la innovación de los servicios de TICS al considerar sus necesidades.
A su criterio las TICS y sus aplicaciones fueron y son adquiridas y/o diseñadas con una clara visión de las necesidades de la universidad.	0.398

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.398 sobre un nivel de significancia al 0.05, teniéndose una correlación positiva baja entre ambos que determina su grado de influencia. Por lo tanto, si todos los actores (Alumnos, docentes y administrativos) juegan un papel determinante en la innovación de los servicios de TICS al considerar sus necesidades, las TICS y sus aplicaciones serán adquiridas y/o diseñadas con una más clara visión de las necesidades de la universidad.

Tabla 24: Correlación de indicadores PE02 y PE13

	Nuestra institución busca y obtiene el diálogo con sus similares respecto al uso de nuevas tecnologías de información.
A su criterio las TICS y sus aplicaciones fueron y son adquiridas y/o diseñadas con una clara visión de las necesidades de la universidad.	0.423

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.423 sobre un nivel de significancia al 0.05, teniéndose una correlación positiva moderada entre ambos que determina su grado de influencia. Esto quiere decir que, si nuestra institución aumentara su búsqueda y obtendría un mayor diálogo con sus similares respecto al uso de nuevas tecnologías de información, las TICS y sus aplicaciones serían adquiridas y/o diseñadas con una mayor clara visión de las necesidades de la universidad.

Tabla 25: Correlación de indicadores PE02 y PE14

	Recibe entrenamiento por parte de los especialistas de TICS de la universidad en el uso de recursos de TICS necesarias para el desempeño de sus funciones
A su criterio las TICS y sus aplicaciones fueron y son adquiridas y/o diseñadas con una clara visión de las necesidades de la universidad.	0.307

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.307 sobre un nivel de significancia al 0.05, teniéndose una correlación positiva baja entre ambos que determina su grado de influencia. De lo expuesto, podemos decir que, si se recibe más entrenamiento por parte de los especialistas de TICS de la universidad en el uso de recursos de TICS necesarias para el desempeño de sus funciones, las TICS y sus aplicaciones serán adquiridas y/o diseñadas con una más significativa clara visión de las necesidades de la universidad.

Tabla 26: Correlación de indicadores PE02 y PE15

	Recibe entrenamiento por parte de especialistas de TICS externos en el uso de recursos de TICS necesarias para el desempeño de sus funciones.
A su criterio las TICS y sus aplicaciones fueron y son adquiridas y/o diseñadas con una clara visión de las necesidades de la universidad.	0.205

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.205 sobre un nivel de significancia al 0.05, teniéndose una correlación positiva baja entre ambos que determina su grado de influencia. De lo señalado, podemos decir que, si se recibe mayor entrenamiento por parte de especialistas de TICS externos en el uso de recursos de TICS necesarias para el desempeño de sus funciones, las TICS y sus aplicaciones serán adquiridas y/o diseñadas con una baja mejoría en cuanto a una clara visión de las necesidades de la universidad.

Tabla 27: Correlación de indicadores PE02 y PE16

	Usted cuenta con un servicio de TICS, que le permita el registro de sus incidencias, problemas, sugerencias y utilitarios respecto al uso de los servicios de las tecnologías de información (Sistemas, Hardware, etc.)
A su criterio las TICS y sus aplicaciones fueron y son adquiridas y/o diseñadas con una clara visión de las necesidades de la universidad.	0.269

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.269 sobre un nivel de significancia al 0.05, teniéndose una correlación positiva baja entre ambos que determina su grado de influencia. Por lo tanto, si se cuenta con un mayor servicio de TICS, que les permita el registro de sus incidencias, problemas, sugerencias y utilitarios respecto al uso de los servicios de las tecnologías de información (Sistemas, Hardware, etc.), las TICS y sus aplicaciones serán adquiridas y/o diseñadas con una baja mejoría en cuanto a una clara visión de las necesidades de la universidad.

Tabla 28: Correlación de indicadores PE02 y PE17

	La información sobre el uso de los servicios de TICS que le proporcionan está organizada, es entendible y útil.
A su criterio las TICS y sus aplicaciones fueron y son adquiridas y/o diseñadas con una clara visión de las necesidades de la universidad.	0.348

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.348 sobre un nivel de significancia al 0.05, teniéndose una correlación positiva baja entre ambos que determina su grado de influencia. Por consiguiente, si la información sobre el uso de los servicios de TICS que le proporcionan está más organizada, es más entendible y de mayor utilidad, las TICS y sus aplicaciones serán adquiridas y/o diseñadas con una mejor clara visión de las necesidades de la universidad

Tabla 29: Correlación de indicadores PE02 y PE18

	Se tiene acceso a información sobre el uso de los recursos de TICS.
A su criterio las TICS y sus aplicaciones fueron y son adquiridas y/o diseñadas con una clara visión de las necesidades de la universidad.	0.268

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.268 sobre un nivel de significancia al 0.05, teniéndose una correlación positiva baja entre ambos que determina su grado de influencia. Esto quiere decir que, si se tiene acceso a información sobre el uso de los recursos de TICS, las TICS y sus aplicaciones serán adquiridas y/o diseñadas con una baja mejoría en cuanto a una clara visión de las necesidades de la universidad.

Tabla 30: Correlación de indicadores PE02 y PE19

	Cuando existe alguna duda sobre algún proceso o actividad específica es fácil acudir directamente con los especialistas
A su criterio las TICS y sus aplicaciones fueron y son adquiridas y/o diseñadas con una clara visión de las necesidades de la universidad.	0.345

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.345 sobre un nivel de significancia al 0.05, teniéndose una correlación positiva baja entre ambos que determina su grado de influencia. Por lo tanto, cuando existe alguna duda sobre algún proceso o actividad específica hay una mayor facilidad para acudir directamente con los especialistas de TICS, las TICS y sus aplicaciones serán adquiridas y/o diseñadas con una más clara visión de las necesidades de la universidad.

Tabla 31: Correlación de indicadores PE02 y PE20

	La información que le proporciona el área de tecnologías de la información está actualizada
A su criterio las TICS y sus aplicaciones fueron y son adquiridas y/o diseñadas con una clara visión de las necesidades de la universidad.	0.333

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.333 sobre un nivel de significancia al 0.05, teniéndose una correlación positiva baja entre ambos que determina su grado de influencia. Esto quiere decir que, si hay aumento en la información que le proporciona el área de tecnologías de la información que este actualizada, las TICS y sus aplicaciones serán adquiridas y/o diseñadas con una más clara visión de las necesidades de la universidad.

Tabla32: Correlación de indicadores PE02 y PE21

	Le permiten valorar la información que le han proporcionado sobre el uso los servicios de TICS.
A su criterio las TICS y sus aplicaciones fueron y son adquiridas y/o diseñadas con una clara visión de las necesidades de la universidad.	0.309

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.309 sobre un nivel de significancia al 0.05, teniéndose una correlación positiva baja entre ambos que determina su grado de influencia. Por tanto, se puede decir que, si se les permiten valorar la información que les ha sido proporcionado sobre el uso los servicios de TICS, las TICS y sus aplicaciones fueron y son adquiridas y/o diseñadas con una clara visión de las necesidades de la universidad.

Tabla 33: Correlación de indicadores PE03 y PE10

	Son atendidos nuestros casos de incidencias y problemas relacionados al uso de la TICS.
A su criterio la universidad actualiza/reemplaza el hardware/software constantemente de los equipos que necesito.	0.390

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.390 sobre un nivel de significancia al 0.05, teniéndose una correlación positiva baja entre ambos que determina su grado de influencia. Por tanto, se puede decir que, si son atendidos los casos de incidencias y problemas relacionados al uso de la TICS, la universidad tendrá más actualización o reemplazo constante del hardware o software de los equipos que necesitan.

Tabla 34: Correlación de indicadores PE03 y PE11

	Se realizan reuniones donde usted puede expresar libremente sus ideas y sugerencias sobre los servicios brindados de TICS.
A su criterio la universidad actualiza/reemplaza el hardware/software constantemente de los equipos que necesito.	0.424

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.424 sobre un nivel de significancia al 0.05, teniéndose una correlación positiva moderada entre ambos que determina su grado de influencia. De todo esto, se puede decir que, si se realizan mayores reuniones donde ellos se pueden expresar libremente sus ideas y sus sugerencias sobre los servicios brindados de TICS, la universidad tendrá mayor actualización o reemplazo constante del hardware o software de los equipos que necesitan.

Tabla 35: Correlación de indicadores PE03 y PE12

	Todos los actores (Alumnos, docentes y administrativos) juegan un papel importante en la innovación de los servicios de TICS al considerar sus necesidades.
A su criterio la universidad actualiza/reemplaza el hardware/software constantemente de los equipos que necesito.	0.309

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.309 sobre un nivel de significancia al 0.05, teniéndose una correlación positiva baja entre ambos que determina su grado de influencia. Por consiguiente, si todos los actores (Alumnos, docentes y administrativos) jugarán un papel más preponderante en la innovación de los servicios de TICS al considerarse sus necesidades, la universidad tendría mayor actualización o reemplazo constante del hardware o software de los equipos que necesitan.

Tabla 36: Correlación de indicadores PE03 y PE13

	Nuestra institución busca y obtiene el diálogo con sus similares respecto al uso de nuevas tecnologías de información.
A su criterio la universidad actualiza/reemplaza el hardware/software constantemente de los equipos que necesito.	0.351

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.351 sobre un nivel de significancia al 0.05, teniéndose una correlación positiva baja entre ambos que determina su grado de influencia. Por consiguiente, si la institución aumenta su búsqueda y obtiene el diálogo con sus similares respecto al uso de nuevas tecnologías de información, la universidad tendría mayor actualización o reemplazo constante del hardware o software de los equipos que necesitan.

Tabla 37: Correlación de indicadores PE03 y PE14

	Recibe entrenamiento por parte de los especialistas de TICS de la universidad en el uso de recursos de TICS necesarias para el desempeño de sus funciones
A su criterio la universidad actualiza/reemplaza el hardware/software constantemente de los equipos que necesito.	0.408

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.408 sobre un nivel de significancia menor al 0.05 entre si recibe entrenamiento por parte de los especialistas de TICS de la universidad en el uso de recursos de TICS necesarias para el desempeño de sus funciones, la universidad tendría mayor actualización o reemplazo constante del hardware o software de los equipos que necesitan., teniéndose una correlación positiva moderada entre ambos que determina su grado de influencia.

Tabla 38: Correlación de indicadores PE03 y PE15

	Recibe entrenamiento por parte de especialistas de TICS externos en el uso de recursos de TICS necesarias para el desempeño de sus funciones.
A su criterio la universidad actualiza/reemplaza el hardware/software constantemente de los equipos que necesito.	0.296

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.296 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva baja entre ambos que determina su grado de influencia. De lo expuesto, podemos decir que, si se recibe mayor entrenamiento por parte de especialistas de TICS externos en el uso de recursos de TICS necesarias para el desempeño de sus funciones, la universidad tendría un leve incremento en la actualización o reemplazo constante del hardware o software de los equipos que necesitan.

Tabla 39: Correlación de indicadores PE03 y PE16

	Usted cuenta con un servicio de TICS, que le permita el registro de sus incidencias, problemas, sugerencias y utilitarios respecto al uso de los servicios de las tecnologías de información (Sistemas, Hardware, etc.)
A su criterio la universidad actualiza/reemplaza el hardware/software constantemente de los equipos que necesito.	0.402

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.402 sobre un nivel de significancia al 0.05, teniéndose una correlación positiva moderada entre ambos que determina su grado de influencia. Por lo tanto, si se cuenta con un servicio de TICS, que les permita el registro de sus incidencias, problemas, sugerencias y utilitarios respecto al uso de los servicios de las tecnologías de información (Sistemas, Hardware, etc.), la universidad tendría un incremento moderado en la actualización o reemplazo constante del hardware o software de los equipos que necesitan.

Tabla 40: Correlación de indicadores PE03 y PE17

	La información sobre el uso de los servicios de TICS que le proporcionan está organizada, es entendible y útil.
A su criterio la universidad actualiza/reemplaza el hardware/software constantemente de los equipos que necesito.	0.328

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.328 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva baja entre ambos que determina su grado de influencia. Por consiguiente, si la información sobre el uso de los servicios de TICS que le proporcionan está mucho más organizada, es entendible y útil, la universidad tendría un incremento, pero menor, en la actualización o reemplazo del hardware o software de los equipos que necesitan.

Tabla 41: Correlación de indicadores PE03 y PE18

	Se tiene acceso a información sobre el uso de los recursos de TICS.
A su criterio la universidad actualiza/reemplaza el hardware/software constantemente de los equipos que necesito.	0.334

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.334 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva baja entre ambos que determina su grado de influencia. Por tanto, si se tiene mayor acceso a la información sobre el uso de los recursos de TICS, la universidad tendría un leve incremento en la actualización o reemplazo del hardware o software de los equipos que necesitan.

Tabla 42: Correlación de indicadores PE03 y PE19

	Cuando existe alguna duda sobre algún proceso o actividad específica es fácil acudir directamente con los especialistas de TICS.
A su criterio la universidad actualiza/reemplaza el hardware/software constantemente de los equipos que necesito.	0.392

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.392 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva baja entre ambos que determina su grado de influencia. Esto quiere decir que, cuando existe alguna duda sobre algún proceso o actividad específica llega a ser mucho más fácil acudir directamente con los especialistas de TICS, la universidad tendría un leve incremento en la actualización o reemplazo del hardware o software de los equipos que necesitan.

Tabla 43: Correlación de indicadores PE03 y PE20

	La información que le proporciona el área de tecnologías de la información está actualizada.
A su criterio la universidad actualiza/reemplaza el hardware/software constantemente de los equipos que necesito.	0.343

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.343 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva baja entre ambos indicadores que determina su grado de influencia. Por tanto, si la información que les proporciona el área de tecnologías de la información está bastante actualizada, la universidad tendría un leve incremento en la actualización o reemplazo del hardware o software de los equipos que necesitan.

Tabla 44: Correlación de indicadores PE03 y PE21

	Le permiten valorar la información que le han proporcionado sobre el uso los servicios de TICS.
A su criterio la universidad actualiza/reemplaza el hardware/software constantemente de los equipos que necesito.	0.386

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.386 sobre un nivel de significancia al 0.05, teniéndose una correlación positiva baja entre ambos que determina su grado de influencia. Esto quiere decir que, si se les permiten valorar más la información que le han proporcionado sobre el uso los servicios de TICS, la universidad tendría un incremento menor en la actualización o reemplazo del hardware o software de los equipos que necesitan.

Tabla 45: Correlación de indicadores PE04 y PE10

	Son atendidos nuestros casos de incidencias y problemas relacionados al uso de la TICS.
A su criterio las autoridades universitarias son conscientes de la relevancia de la generación del conocimiento.	0.346

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.346 sobre un nivel de significancia al 0.05, teniéndose una correlación positiva baja entre ambos indicadores que determina su grado de influencia. Por consiguiente, podemos señalar que, si hay más casos atendidos de incidencias y problemas relacionados al uso de la TICS, las autoridades universitarias serán más conscientes de la relevancia de la generación del conocimiento.

Tabla 46: Correlación de indicadores PE04 y PE11

	Se realizan reuniones donde usted puede expresar libremente sus ideas y sugerencias sobre los servicios brindados de TICS.
A su criterio las autoridades universitarias son conscientes de la relevancia de la generación del conocimiento.	0.314

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.314 sobre un nivel de significancia al 0.05, teniéndose una correlación positiva baja entre ambos que determina su grado de influencia. Por lo tanto, si se incrementan las reuniones donde se pueda expresar libremente ideas y sugerencias sobre los servicios brindados de TICS, las autoridades universitarias serán más conscientes de la relevancia de la generación del conocimiento.

Tabla 47: Correlación de indicadores PE04 y PE12

	Todos los actores (Alumnos, docentes y administrativos) juegan un papel importante en la innovación de los servicios de TICS al considerar sus necesidades.
A su criterio las autoridades universitarias son conscientes de la relevancia de la generación del conocimiento.	0.313

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.313 sobre un nivel de significancia al 0.05, teniéndose una correlación positiva baja entre ambos indicadores que determina su grado de influencia. Por consiguiente, si todos los actores (Alumnos, docentes y administrativos) jugaran un papel mucho más preponderante en la innovación de los servicios de TICS al considerar sus necesidades, las autoridades universitarias serán más conscientes de la relevancia de la generación del conocimiento.

Tabla 48: Correlación de indicadores PE04 y PE13

	Nuestra institución busca y obtiene el diálogo con sus similares respecto al uso de nuevas tecnologías de información.
A su criterio las autoridades universitarias son conscientes de la relevancia de la generación del conocimiento.	0.382

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.382 sobre un nivel de significancia al 0.05, teniéndose una correlación positiva baja entre ambos que determina su grado de influencia. Esto quiere decir que, si la institución incrementa su búsqueda y obtuviera mayor diálogo con sus similares respecto al uso de nuevas tecnologías de información, las autoridades universitarias serán más conscientes de la relevancia de la generación del conocimiento.

Tabla 49: Correlación de indicadores PE04 y PE14

	Recibe entrenamiento por parte de los especialistas de TICS de la universidad en el uso de recursos de TICS necesarias para el desempeño de sus funciones
A su criterio las autoridades universitarias son conscientes de la relevancia de la generación del conocimiento.	0.306

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.306 sobre un nivel de significancia al 0.05, teniéndose una correlación positiva baja entre ambos que determina su grado de influencia. Por lo tanto, podemos señalar que, si se recibe mayor entrenamiento por parte de los especialistas de TICS de la universidad en el uso de recursos de TICS necesarias para el desempeño de sus funciones, las autoridades universitarias serán más conscientes de la relevancia de la generación del conocimiento.

Tabla 50: Correlación de indicadores PE04 y PE15

	Recibe entrenamiento por parte de especialistas de TICS externos en el uso de recursos de TICS necesarias para el desempeño de sus funciones.
A su criterio las autoridades universitarias son conscientes de la relevancia de la generación del conocimiento.	0.230

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.230 sobre un nivel de significancia al 0.05, teniéndose una correlación positiva baja entre ambos que determina su grado de influencia. Por lo tanto, se puede señalar que, si se recibe mayor entrenamiento por parte de especialistas de TICS externos en el uso de recursos de TICS necesarias para el desempeño de sus funciones, las autoridades universitarias serán un poco más conscientes de la relevancia de la generación del conocimiento.

Tabla51: Correlación de indicadores PE04 y PE16

	Usted cuenta con un servicio de TICS, que le permita el registro de sus incidencias, problemas, sugerencias y utilitarios respecto al uso de los servicios de las tecnologías de información (Sistemas, Hardware, etc.)
A su criterio las autoridades universitarias son conscientes de la relevancia de la generación del conocimiento.	0.254

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.254 sobre un nivel de significancia al 0.05, teniéndose una correlación positiva baja entre ambos que determina su grado de influencia. Por consiguiente, podemos señalar que, si se cuenta con un mayor servicio de TICS, que les permita el registro de sus incidencias, problemas, sugerencias y utilitarios respecto al uso de los servicios de las tecnologías de información (Sistemas, Hardware, etc.), las autoridades universitarias serán un poco más conscientes de la relevancia de la generación del conocimiento.

Tabla 52: Correlación de indicadores PE04 y PE17

	La información sobre el uso de los servicios de TICS que le proporcionan está organizada, es entendible y útil.
A su criterio las autoridades universitarias son conscientes de la relevancia de la generación del conocimiento.	0.283

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.283 sobre un nivel de significancia al 0.05, teniéndose una correlación positiva baja entre ambos que determina su grado de influencia. De lo expuesto, se puede decir que, si la información sobre el uso de los servicios de TICS que le proporcionan está mejor organizada, es más entendible y de mayor utilidad, las autoridades universitarias serán un poco más conscientes de la relevancia de la generación del conocimiento.

Tabla 53: Correlación de indicadores PE04 y PE18

	Se tiene acceso a información sobre el uso de los recursos de TICS.
A su criterio las autoridades universitarias son conscientes de la relevancia de la generación del conocimiento.	0.319

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.319 sobre un nivel de significancia al 0.05, teniéndose una correlación positiva baja entre ambos que determina su grado de influencia. De lo referido, se puede decir que, si se tiene mayor acceso a información sobre el uso de los recursos de TICS, las autoridades universitarias serán más conscientes de la relevancia de la generación del conocimiento.

Tabla 54: Correlación de indicadores PE04 y PE19

	Cuando existe alguna duda sobre algún proceso o actividad específica es fácil acudir directamente con los especialistas de TICS.
A su criterio las autoridades universitarias son conscientes de la relevancia de la generación del conocimiento.	0.352

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.352 sobre un nivel de significancia al 0.05, teniéndose una correlación positiva baja entre ambos que determina su grado de influencia. De lo dicho, podemos decir que, cuando existe alguna duda sobre algún proceso o actividad específica es mucho más fácil acudir directamente con los especialistas de TICS, las autoridades universitarias serán más conscientes de la relevancia de la generación del conocimiento.

Tabla 55: Correlación de indicadores PE04 y PE20

	La información que le proporciona el área de tecnologías de la información está actualizada.
A su criterio las autoridades universitarias son conscientes de la relevancia de la generación del conocimiento.	0.347

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.347 sobre un nivel de significancia al 0.05, teniéndose una correlación positiva baja entre ambos que determina su grado de influencia. Por consiguiente, se puede señalar que, si se incrementa la información actualizada que le proporciona el área de tecnologías de la información, las autoridades universitarias serán más conscientes de la relevancia de la generación del conocimiento.

Tabla 56: Correlación de indicadores PE04 y PE21

	Le permiten valorar la información que le han proporcionado sobre el uso los servicios de TICS.
A su criterio las autoridades universitarias son conscientes de la relevancia de la generación del conocimiento.	0.254

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.254 sobre un nivel de significancia al 0.05, teniéndose una correlación positiva baja entre ambos que determina su grado de influencia. Por lo tanto, podemos decir que, si les permiten valorar más la información que les han proporcionado sobre el uso los servicios de TICS, las autoridades universitarias serían un poco más conscientes de la relevancia de la generación del conocimiento.

Tabla 57: Correlación de indicadores PE05 y PE10

	Son atendidos nuestros casos de incidencias y problemas relacionados al uso de la TICS.
Como miembro activo de la universidad me permiten una participación activa en la elaboración de nuevos servicios de TICS.	0.437

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.437 sobre un nivel de significancia al 0.05, teniéndose una correlación positiva moderada entre ambos que determina su grado de influencia. De lo referido, se puede decir que, si haymás casos atendidos de incidencias y problemas relacionados al uso de las TICS, los miembros activos de la universidad tendrán una mayor participación en la elaboración de nuevos servicios de TICS

Tabla 58: Correlación de indicadores PE05 y PE11

	Se realizan reuniones donde usted puede expresar libremente sus ideas y sugerencias sobre los servicios brindados de TICS.
Como miembro activo de la universidad me permiten una participación activa en la elaboración de nuevos servicios de TICS.	0.504

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.504 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva moderada entre ambos que determina su grado de influencia. De lo expuesto, se puede decir que, si se incrementan las reuniones donde se pueda expresar libremente ideas y sugerencias sobre los servicios brindados de TICS, los miembros activos de la universidad tendrán una mayor participación en la elaboración de nuevos servicios de TICS.

Tabla 59: Correlación de indicadores PE05 y PE12

	Todos los actores (Alumnos, docentes y administrativos) juegan un papel importante en la innovación de los servicios de TICS al considerar sus necesidades.
Como miembro activo de la universidad me permiten una participación activa en la elaboración de nuevos servicios de TICS.	0.404

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.404 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva moderada entre ambos que determina su grado de influencia. Por lo tanto, si todos los actores (Alumnos, docentes y administrativos) jugaran un papel mucho más preponderante en la innovación de los servicios de TICS al considerar sus necesidades, los miembro activo de la universidad tendrán una mayor participación en la elaboración de nuevos servicios de TICS.

Tabla 60: Correlación de indicadores PE05 y PE13

	Nuestra institución busca y obtiene el diálogo con sus similares respecto al uso de nuevas tecnologías de información.
Como miembro activo de la universidad me permiten una participación activa en la elaboración de nuevos servicios de TICS.	0.405

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.405 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva moderada entre ambos que determina su grado de influencia. De lo expuesto, se puede decir que, si la institución incrementa su búsqueda y obtuviera mayor diálogo con sus similares respecto al uso de nuevas tecnologías de información, a los miembros activos de la universidad se les permitirá una mayor participación en la elaboración de nuevos servicios de TICS.

Tabla 61: Correlación de indicadores PE05 y PE14

	en el uso de recursos de TICS necesarias para el desempeño de sus funciones
Como miembro activo de la universidad me permiten una participación activa en la elaboración de nuevos servicios de TICS.	0.487

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.487 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva moderada entre ambos que determina su grado de influencia. De lo expuesto, se puede decir que, si se recibe mayor entrenamiento por parte de los especialistas de TICS de la universidad en el uso de recursos de TICS necesarias para el desempeño de sus funciones, como miembros activos de la universidad les permitirán una mayor participación en la elaboración de nuevos servicios de TICS.

Tabla 62: Correlación de indicadores PE05 y PE15

	Recibe entrenamiento por parte de especialistas de TICS externos en el uso de recursos de TICS necesarias para el desempeño de sus funciones.
Como miembro activo de la universidad me permiten una participación activa en la elaboración de nuevos servicios de TICS.	0.422

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.422 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva moderada entre ambos que determina su grado de influencia. Por lo tanto, podemos decir que, si se recibe mayor entrenamiento por parte de especialistas de TICS externos en el uso de recursos de TICS necesarias para el desempeño de sus funciones, como miembro activo de la universidad les permitirán una mayor participación en la elaboración de nuevos servicios de TICS.

Tabla 63: Correlación de indicadores PE05 y PE16

	Usted cuenta con un servicio de TICS, que le permita el registro de sus incidencias, problemas, sugerencias y utilitarios respecto al uso de los servicios de las tecnologías de información (Sistemas, Hardware, etc.)
Como miembro activo de la universidad me permiten una participación activa en la elaboración de nuevos servicios de TICS.	0.460

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.460 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva moderada entre ambos que determina su grado de influencia. Por lo tanto, podemos decir que, si se cuenta con un mayor servicio de TICS, que les permita el registro de sus incidencias, problemas, sugerencias y utilitarios respecto al uso de los servicios de las tecnologías de información (Sistemas, Hardware, etc.), como miembros activos de la universidad se les permitirán una mayor participación en la elaboración de nuevos servicios de TICS.

Tabla 64: Correlación de indicadores PE05 y PE17

	La información sobre el uso de los servicios de TICS que le proporcionan está organizada, es entendible y útil.
Como miembro activo de la universidad me permiten una participación activa en la elaboración de nuevos servicios de TICS.	0.386

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.386 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva baja entre ambos que determina su grado de influencia. Por consiguiente, se puede señalar que, si la información sobre el uso de los servicios de TICS que les proporcionan está mejor organizada, es más entendible y de mayor utilidad, como miembro activo de la universidad les permitirán una mayor participación en la elaboración de nuevos servicios de TICS.

Tabla 65: Correlación de indicadores PE05 y PE18

	Se tiene acceso a información sobre el uso de los recursos de TICS.
Como miembro activo de la universidad me permiten una participación activa en la elaboración de nuevos servicios de TICS.	0.446

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.446 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva moderada entre ambos que determina su grado de influencia. Esto quiere decir que, si se tiene mayor acceso a información sobre el uso de los recursos de TICS, como miembro activo de la universidad esto les permitirá una mayor participación en la elaboración de nuevos servicios de TICS.

Tabla 66: Correlación de indicadores PE05 y PE19

	Cuando existe alguna duda sobre algún proceso o actividad específica es fácil acudir directamente con los especialistas de TICS.
Como miembro activo de la universidad me permiten una participación activa en la elaboración de nuevos servicios de TICS.	0.389

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.389 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva baja entre ambos que determina su grado de influencia. De lo referido, se puede decir que, cuando existe alguna duda sobre algún proceso o actividad específica es mucho más fácil acudir directamente con los especialistas de TICS, esto conlleva a que como miembros activos de la universidad esto les permitirá una participación más activa en la elaboración de nuevos servicios de TICS.

Tabla 67: Correlación de indicadores PE05 y PE20

	La información que le proporciona el área de tecnologías de la información está actualizada.
Como miembro activo de la universidad me permiten una participación activa en la elaboración de nuevos servicios de TICS.	0.407

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.407 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva moderada entre ambos que determina su grado de influencia. Por lo tanto, si se incrementa la información actualizada que le proporciona el área de tecnologías de la información, los miembros activos de la universidad podrán tener una mayor participación en la elaboración de nuevos servicios de TICS.

Tabla 68: Correlación de indicadores PE05 y PE21

	Le permiten valorar la información que le han proporcionado sobre el uso los servicios de TICS.
Como miembro activo de la universidad me permiten una participación activa en la elaboración de nuevos servicios de TICS.	0.406

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.406 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva moderada entre ambos que determina su grado de influencia. Por consiguiente, si les permiten incrementar más la valoración de la información que les han proporcionado sobre el uso los servicios de TICS, como miembros activos de la universidad se les permitirán una mayor participación en la elaboración de nuevos servicios de TICS.

Tabla 69: Correlación de indicadores PE06 y PE10

	Son atendidos nuestros casos de incidencias y problemas relacionados al uso de la TICS
Las sugerencias, peticiones de ayuda, quejas etc., son tomadas en cuenta por el área de TICS.	0.528

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.528 sobre un nivel de significancia al 0.05, teniéndose una correlación positiva moderada entre ambos que determina su grado de influencia. De lo referido, podemos decir que, si hay más casos atendidos de incidencias y problemas relacionados al uso de la TICS, las sugerencias, peticiones de ayuda, quejas etc., serán tomadas en cuenta en mayor proporción por el área de TICS.

Tabla 70: Correlación de indicadores PE06 y PE11

	Se realizan reuniones donde usted puede expresar libremente sus ideas y sugerencias sobre los servicios brindados de TICS.
Las sugerencias, peticiones de ayuda, quejas etc., son tomadas en cuenta por el área de TICS.	0.551

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.551 sobre un nivel de significancia al 0.05, teniéndose una correlación positiva moderada entre ambos que determina su grado de influencia. De lo expuesto, podemos decir que, si se incrementan las reuniones donde se pueda expresar libremente ideas y sugerencias sobre los servicios brindados de TICS, las sugerencias, peticiones de ayuda, quejas etc., serán tomadas en cuenta en mayor proporción por el área de TICS.

Tabla 71: Correlación de indicadores PE06 y PE12

	Todos los actores (Alumnos, docentes y administrativos) juegan un papel importante en la innovación de los servicios de TICS al considerar sus necesidades.
Las sugerencias, peticiones de ayuda, quejas etc., son tomadas en cuenta por el área de TICS.	0.324

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.324 sobre un nivel de significancia al 0.05, teniéndose una correlación positiva baja entre ambos que determina su grado de influencia. De lo inferido, podemos decir que, si todos los actores (Alumnos, docentes y administrativos) jugaran un papel mucho más preponderante en la innovación de los servicios de TICS al considerar sus necesidades, las sugerencias, peticiones de ayuda, quejas etc., serán tomadas en cuenta con más proporción en el área de TICS.

Tabla 72: Correlación de indicadores PE06 y PE13

	Nuestra institución busca y obtiene el diálogo con sus similares respecto al uso de nuevas tecnologías de información.
Las sugerencias, peticiones de ayuda, quejas etc., son tomadas en cuenta por el área de TICS.	0.391

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.391 sobre un nivel de significancia al 0.05, teniéndose una correlación positiva baja entre ambos que determina su grado de influencia. De lo expuesto, podemos decir que, si la institución incrementa su búsqueda y obtuviera mayor diálogo con sus similares respecto al uso de nuevas tecnologías de información, las sugerencias, peticiones de ayuda, quejas etc., serán tomadas en cuenta con más proporción en el área de TICS.

Tabla 73: Correlación de indicadores PE06 y PE14

	Recibe entrenamiento por parte de los especialistas de TICS de la universidad en el uso de recursos de TICS necesarias para el desempeño de sus funciones
Las sugerencias, peticiones de ayuda, quejas etc., son tomadas en cuenta por el área de TICS.	0.477

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.477 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva moderada entre ambos que determina su grado de influencia. Por consiguiente, si se recibe mayor entrenamiento por parte de los especialistas de TICS de la universidad en el uso de recursos de TICS necesarias para el desempeño de sus funciones, las sugerencias, peticiones de ayuda, quejas etc., serán tomadas en cuenta con mayor proporción en el área de TICS.

Tabla 74: Correlación de indicadores PE06 y PE15

	Recibe entrenamiento por parte de especialistas de TICS externos en el uso de recursos de TICS necesarias para el desempeño de sus funciones.
Las sugerencias, peticiones de ayuda, quejas etc., son tomadas en cuenta por el área de TICS.	0.358

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.358 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva baja entre ambos que determina su grado de influencia. Por lo tanto, podemos decir que, si se recibe mayor entrenamiento por parte de especialistas de TICS externos en el uso de recursos de TICS necesarias para el desempeño de sus funciones, las sugerencias, peticiones de ayuda, quejas etc., serán tomadas en cuenta con más proporción en el área de TICS.

Tabla 75: Correlación de indicadores PE06 y PE16

	Usted cuenta con un servicio de TICS, que le permita el registro de sus incidencias, problemas, sugerencias y utilitarios respecto al uso de los servicios de las tecnologías de información (Sistemas, Hardware, etc.)
Las sugerencias, peticiones de ayuda, quejas etc., son tomadas en cuenta por el área de TICS.	0.406

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.406 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva moderada entre ambos que determina su grado de influencia. Por lo tanto, podemos decir que, si se cuenta con un mayor servicio de TICS, que les permita el registro de sus incidencias, problemas, sugerencias y utilitarios respecto al uso de los servicios de las tecnologías de información (Sistemas, Hardware, etc.), las sugerencias, peticiones de ayuda, quejas etc., serán tomadas en cuenta con mayor proporción en el área de TICS.

Tabla 76: Correlación de indicadores PE06 y PE17

	La información sobre el uso de los servicios de TICS que le proporcionan está organizada, es entendible y útil.
Las sugerencias, peticiones de ayuda, quejas etc., son tomadas en cuenta por el área de TICS.	0.448

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.448 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva moderada entre ambos que determina su grado de influencia. De lo expuesto, podemos decir que, si la información sobre el uso de los servicios de TICS que le proporcionan está mejor organizada, es más entendible y de mayor utilidad, las sugerencias, peticiones de ayuda, quejas etc., serán tomadas en cuenta con mayor proporción en el área de TICS.

Tabla 77: Correlación de indicadores PE06 y PE18

	Se tiene acceso a información sobre el uso de los recursos de TICS.
Las sugerencias, peticiones de ayuda, quejas etc., son tomadas en cuenta por el área de TICS.	0.414

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.414 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva moderada entre ambos que determina su grado de influencia. Por lo tanto, podemos decir que, si se tiene mayor acceso a información sobre el uso de los recursos de TICS, las sugerencias, peticiones de ayuda, quejas etc., serán tomadas en cuenta con mayor proporción en el área de TICS.

Tabla 78: Correlación de indicadores PE06 y PE19

	Cuando existe alguna duda sobre algún proceso o actividad específica es fácil acudir directamente con los especialistas de TICS.
Las sugerencias, peticiones de ayuda, quejas etc., son tomadas en cuenta por el área de TICS.	0.467

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.467 sobre un nivel de significancia al 0.05, teniéndose una correlación positiva moderada entre ambos que determina su grado de influencia. Por lo descrito, podemos decir que, cuando existe alguna duda sobre algún proceso o actividad específica es mucho más fácil acudir directamente con los especialistas de TICS, las sugerencias, peticiones de ayuda, quejas etc., serán tomadas en cuenta con mayor proporción en el área de TICS.

Tabla 79: Correlación de indicadores PE06 y PE20

	La información que le proporciona el área de tecnologías de la información está actualizada.
Las sugerencias, peticiones de ayuda, quejas etc., son tomadas en cuenta por el área de TICS.	0.407

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.407 sobre un nivel de significancia al 0.05, teniéndose una correlación positiva moderada entre ambos que determina su grado de influencia. Por lo tanto, podemos decir que, si se incrementa la información actualizada que le proporciona el área de tecnologías de la información, las sugerencias, peticiones de ayuda, quejas etc., serán tomadas en cuenta con mayor proporción en el área de TICS.

Tabla 80: Correlación de indicadores PE06 y PE21

	Le permiten valorar la información que le han proporcionado sobre el uso los servicios de TICS.
Las sugerencias, peticiones de ayuda, quejas etc., son tomadas en cuenta por el área de TICS.	0.430

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.430 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva moderada entre ambos que determina su grado de influencia. Por consiguiente, podemos señalar que, si le permiten valorar la información que le han proporcionado sobre el uso los servicios de TICS, las sugerencias, peticiones de ayuda, quejas etc., serán tomadas en cuenta con mayor proporción en el área de TICS.

Tabla 81: Correlación de indicadores PE07 y PE10

	Son atendidos nuestros casos de incidencias y problemas relacionados al uso de la TICS.
Se tiene una comunicación constante, abierta y sincera con las autoridades universitarias relacionada a las TICS.	0.468

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.468 sobre un nivel de significancia al 0.05, teniéndose una correlación positiva moderada entre ambos que determina su grado de influencia. De lo expuesto, podemos decir que, si hay más casos atendidos de incidencias y problemas relacionados al uso de la TICS, se tendrá una mayor comunicación constante, abierta y sincera con las autoridades universitarias relacionada a las TICS.

Tabla 80: Correlación de indicadores PE07 y PE11

	Se realizan reuniones donde usted puede expresar libremente sus ideas y sugerencias sobre los servicios brindados de TICS.
Se tiene una comunicación constante, abierta y sincera con las autoridades universitarias relacionadas a las TICS.	0.450

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.450 sobre un nivel de significancia al 0.05, teniéndose una correlación positiva moderada entre ambos que determina su grado de influencia. De lo referido, podemos decir que, si se incrementan las reuniones donde se pueda expresar libremente ideas y sugerencias sobre los servicios brindados de TICS, se tendrá una mayor comunicación constante, abierta y sincera con las autoridades universitarias relacionada a las TICS.

Tabla 82: Correlación de indicadores PE07 y PE12

	Todos los actores (Alumnos, docentes y administrativos) juegan un papel importante en la innovación de los servicios de TICS al considerar sus necesidades.
Se tiene una comunicación constante, abierta y sincera con las autoridades universitarias relacionada a las TICS.	0.342

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.342 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva baja entre ambos que determina su grado de influencia. Por lo tanto, podemos decir que, si todos los actores (Alumnos, docentes y administrativos) jugaran un papel mucho más preponderante en la innovación de los servicios de TICS al considerar sus necesidades, se tendrá un aumento en la comunicación constante, abierta y sincera con las autoridades universitarias relacionada a las TICS.

Tabla 83: Correlación de indicadores PE07 y PE13

	Nuestra institución busca y obtiene el diálogo con sus similares respecto al uso de nuevas tecnologías de información.
Se tiene una comunicación constante, abierta y sincera con las autoridades universitarias relacionada a las TICS.	0.432

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.432 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva moderada entre ambos que determina su grado de influencia. Por consiguiente, podemos decir que, si la institución incrementa su búsqueda y obtuviera mayor diálogo con sus similares respecto al uso de nuevas tecnologías de información, se tendrá una mayor constante comunicación, abierta y sincera con las autoridades universitarias relacionada a las TICS.

Tabla 84: Correlación de indicadores PE07 y PE14

	Recibe entrenamiento por parte de los especialistas de TICS de la universidad en el uso de recursos de TICS necesarias para el desempeño de sus funciones
Se tiene una comunicación constante, abierta y sincera con las autoridades universitarias relacionada a las TICS.	0.464

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.464 sobre un nivel de significancia al 0.05, teniéndose una correlación positiva moderada entre ambos que determina su grado de influencia. Por lo tanto, podemos decir que, si se recibe mayor entrenamiento por parte de los especialistas de TICS de la universidad en el uso de recursos de TICS necesarias para el desempeño de sus funciones, se tendrá una mayor constante comunicación, abierta y sincera con las autoridades universitarias relacionada a las TICS.

Tabla 85: Correlación de indicadores PE07 y PE15

	Recibe entrenamiento por parte de especialistas de TICS externos en el uso de recursos de TICS necesarias para el desempeño de sus funciones.
Se tiene una comunicación constante, abierta y sincera con las autoridades universitarias relacionada a las TICS.	0.404

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.404 sobre un nivel de significancia al 0.05, teniéndose una correlación positiva moderada entre ambos que determina su grado de influencia. Esto quiere señalar que, si se recibe mayor entrenamiento por parte de especialistas de TICS externos en el uso de recursos de TICS necesarias para el desempeño de sus funciones, se tendrá una mayor constante comunicación, abierta y sincera con las autoridades universitarias relacionada a las TICS.

Tabla 86: Correlación de indicadores PE07 y PE16

	Usted cuenta con un servicio de TICS, que le permita el registro de sus incidencias, problemas, sugerencias y utilitarios respecto al uso de los servicios de las tecnologías de información (Sistemas, Hardware, etc.)
Se tiene una comunicación constante, abierta y sincera con las autoridades universitarias relacionada a las TICS.	0.439

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.439 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva moderada entre ambos que determina su grado de influencia. Por consiguiente, se puede señalar, si se cuenta con un mayor servicio de TICS, que les permita el registro de sus incidencias, problemas, sugerencias y utilitarios respecto al uso de los servicios de las tecnologías de información (Sistemas, Hardware, etc.), se tendrá una mayor constante comunicación, abierta y sincera con las autoridades universitarias relacionada a las TICS.

Tabla 87: Correlación de indicadores PE07 y PE17

	La información sobre el uso de los servicios de TICS que le proporcionan está organizada, es entendible y útil.
Se tiene una comunicación constante, abierta y sincera con las autoridades universitarias relacionada a las TICS.	0.317

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.317 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva baja entre ambos que determina su grado de influencia. Por consiguiente, podemos señalar que, si la información sobre el uso de los servicios de TICS que le proporcionan está mejor organizada, es más entendible y de mayor utilidad, se tendrá más constante comunicación, abierta y sincera con las autoridades universitarias relacionada a las TICS.

Tabla 88: Correlación de indicadores PE07 y PE18

	Se tiene acceso a información sobre el uso de los recursos de TICS.
Se tiene una comunicación constante, abierta y sincera con las autoridades universitarias relacionada a las TICS.	0.413

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.413 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva moderada entre ambos que determina su grado de influencia. Por lo tanto, podemos señalar que, si se tiene mayor acceso a información sobre el uso de los recursos de TICS, se tendrá más constante comunicación, abierta y sincera con las autoridades universitarias relacionada a las TICS.

Tabla 89: Correlación de indicadores PE07 y PE19

	Cuando existe alguna duda sobre algún proceso o actividad específica es fácil acudir directamente con los especialistas de TICS.
Se tiene una comunicación constante, abierta y sincera con las autoridades universitarias relacionada a las TICS.	0.303

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.303 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva baja entre ambos que determina su grado de influencia. Por consiguiente, podemos decir que, cuando existe alguna duda sobre algún proceso o actividad específica es mucho más fácil acudir directamente con los especialistas de TICS, se tendrá un aumento en la comunicación, abierta y sincera con las autoridades universitarias relacionada a las TICS.

Tabla 90: Correlación de indicadores PE07 y PE20

	La información que le proporciona el área de tecnologías de la información está actualizada.
Se tiene una comunicación constante, abierta y sincera con las autoridades universitarias relacionada a las TICS.	0.408

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.408 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva moderada entre ambos que determina su grado de influencia. De lo referido, podemos señalar que, si se incrementa la información actualizada que le proporciona el área de tecnologías de la información, se tendrá un aumento en la comunicación constante, abierta y sincera con las autoridades universitarias relacionada a las TICS.

Tabla 91: Correlación de indicadores PE07 y PE21

	Le permiten valorar la información que le han proporcionado sobre el uso los servicios de TICS.
Se tiene una comunicación constante, abierta y sincera con las autoridades universitarias relacionada a las TICS.	0.329

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.329 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva baja entre ambos que determina su grado de influencia. Por lo tanto, podemos decir que, si les permiten incrementar más la valoración de la información que les han proporcionado sobre el uso los servicios de TICS, se tendrá un incremento en la comunicación constante, abierta y sincera con las autoridades universitarias relacionada a las TICS.

Tabla 92: Correlación de indicadores PE08 y PE10

	Son atendidos nuestros casos de incidencias y problemas relacionados al uso de la TICS.
Se cumple con todos los requerimientos descritos en los servicios de TICS que uso.	0.602

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.602 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva moderada entre ambos que determina su grado de influencia. Por lo tanto, podemos señalar si hay más casos atendidos de incidencias y problemas relacionados al uso de la TICS, se tendrá un alto incremento en el cumplimiento de todos los requerimientos descrito en los servicios de TICS que se usan.

Tabla 93: Correlación de indicadores PE08 y PE11

	Se realizan reuniones donde usted puede expresar libremente sus ideas y sugerencias sobre los servicios brindados de TICS.
Se cumple con todos los requerimientos descrito en los servicios de TICS que uso.	0.575

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.575 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva moderada entre ambos que determina su grado de influencia. De lo referido, podemos decir que, si se incrementan las reuniones donde se pueda expresar libremente ideas y sugerencias sobre los servicios brindados de TICS, se tendrá un gran incremento en el cumplimiento de todos los requerimientos descrito en los servicios de TICS que se usan

Tabla 94: Correlación de indicadores PE08 y PE12

	Todos los actores (Alumnos, docentes y administrativos) juegan un papel importante en la innovación de los servicios de TICS al considerar sus necesidades.
Se cumple con todos los requerimientos descrito en los servicios de TICS que uso.	0.425

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.425 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva moderada entre ambos que determina su grado de influencia. De lo descrito, podemos decir que, si todos los actores (Alumnos, docentes y administrativos) jugaran un papel mucho más preponderante en la innovación de los servicios de TICS al considerar sus necesidades, se tendrá un alto incremento en el cumplimiento de todos los requerimientos descrito en los servicios de TICS que se usan.

Tabla 95: Correlación de indicadores PE08 y PE13

	Nuestra institución busca y obtiene el diálogo con sus similares respecto al uso de nuevas tecnologías de información.
Se cumple con todos los requerimientos descrito en los servicios de TICS que uso.	**0.527**

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.527 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva moderada entre ambos que determina su grado de influencia. De lo señalado, podemos decir que, si la institución incrementa su búsqueda y obtuviera mayor diálogo con sus similares respecto al uso de nuevas tecnologías de información, se tendrá un gran incremento en el cumplimiento de todos los requerimientos descritos en los servicios de TICS que se usan.

Tabla 96: Correlación de indicadores PE08 y PE14

	Recibe entrenamiento por parte de los especialistas de TICS de la universidad en el uso de recursos de TICS necesarias para el desempeño de sus funciones
Se cumple con todos los requerimientos descritos en los servicios de TICS que uso.	**0.512**

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.512 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva moderada entre ambos que determina su grado de influencia. De lo referido, podemos señalar, si se recibe mayor entrenamiento por parte de los especialistas de TICS de la universidad en el uso de recursos de TICS necesarias para el desempeño de sus funciones, se tendrá un gran incremento en el cumplimiento de todos los requerimientos descrito en los servicios de TICS que se usan.

Tabla 97: Correlación de indicadores PE08 y PE15

	Recibe entrenamiento por parte de especialistas de TICS externos en el uso de recursos de TICS necesarias para el desempeño de sus funciones.
Se cumple con todos los requerimientos descrito en los servicios de TICS que uso.	0.430

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.430 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva moderada entre ambos que determina su grado de influencia. Por consiguiente, se puede decir que, si se recibe mayor entrenamiento por parte de especialistas de TICS externos en el uso de recursos de TICS necesarias para el desempeño de sus funciones, se tendrá un gran incremento en el cumplimiento de todos los requerimientos descrito en los servicios de TICS que se usan.

Tabla 98: Correlación de indicadores PE08 y PE16

	Usted cuenta con un servicio de TICS, que le permita el registro de sus incidencias, problemas, sugerencias y utilitarios respecto al uso de los servicios de las tecnologías de información (Sistemas, Hardware, etc.)
Se cumple con todos los requerimientos descrito en los servicios de TICS que uso.	0.546

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.546 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva moderada entre ambos que determina su grado de influencia. De lo cual, podemos señalar que, si se cuenta con un servicio de TICS, si se cuenta con un mayor servicio de TICS, que les permita el registro de sus incidencias, problemas, sugerencias y utilitarios respecto al uso de los servicios de las tecnologías de información (Sistemas, Hardware, etc.), se tendrá un gran incremento en el cumplimiento de todos los requerimientos descrito en los servicios de TICS que se usan.

Tabla 99: Correlación de indicadores PE08 y PE17

	La información sobre el uso de los servicios de TICS que le proporcionan está organizada, es entendible y útil.
Se cumple con todos los requerimientos descrito en los servicios de TICS que uso.	0.469

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.469 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva moderada entre ambos que determina su grado de influencia. Por lo tanto, podemos decir que, si la información sobre el uso de los servicios de TICS que le proporcionan está mejor organizada, es más entendible y de mayor utilidad, se tendrá un gran incremento en el cumplimiento con todos los requerimientos descrito en los servicios de TICS que se usan.

Tabla 100: Correlación de indicadores PE08 y PE18

	Se tiene acceso a información sobre el uso de los recursos de TICS.
Se cumple con todos los requerimientos descrito en los servicios de TICS que uso.	0.499

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.499 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva moderada entre ambos que determina su grado de influencia. De lo referido, podemos señalar que, si se tiene mayor acceso a información sobre el uso de los recursos de TICS, se tendrá un gran incremento en el cumplimiento con todos los requerimientos descrito en los servicios de TICS que se usan.

Tabla 101: Correlación de indicadores PE08 y PE19

	Cuando existe alguna duda sobre algún proceso o actividad específica es fácil acudir directamente con los especialistas de TICS.
Se cumple con todos los requerimientos descritos en los servicios de TICS que uso.	**0.525**

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.525 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva moderada entre ambos que determina su grado de influencia. De lo referido, podemos decir que, cuando existe alguna duda sobre algún proceso o actividad específica es mucho más fácil acudir directamente con los especialistas de TICS, se tendrá un gran incremento en el cumplimiento con todos los requerimientos descrito en los servicios de TICS que se usan.

Tabla 102: Correlación de indicadores PE08 y PE20

	La información que le proporciona el área de tecnologías de la información está actualizada.
Se cumple con todos los requerimientos descrito en los servicios de TICS que uso.	0.532

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.532 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva moderada entre ambos que determina su grado de influencia. Por consiguiente, podemos señalar que, si se incrementa la información actualizada que le proporciona el área de tecnologías de la información, se tendrá un gran incremento en el cumplimiento con todos los requerimientos descrito en los servicios de TICS que se usan.

.

Tabla 103: Correlación de indicadores PE08 y PE21

	Le permiten valorar la información que le han proporcionado sobre el uso los servicios de TICS.
Se cumple con todos los requerimientos descritos en los servicios de TICS que uso.	**0.511**

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.511 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva moderada entre ambos que determina su grado de influencia. Por lo tanto, podemos decir que, si les permiten incrementar más la valoración de la información que les han proporcionado sobre el uso los servicios de TICS, se tendrá un gran incremento en el cumplimiento con todos los requerimientos descrito en los servicios de TICS que se usan.

Tabla 104: Correlación de indicadores PE09 y PE10

	Son atendidos nuestros casos de incidencias y problemas relacionados al uso de la TICS.
Se cumple con la calidad de los servicios de TICS en el ámbito de la universidad donde me desempeño.	**0.577**

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.577 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva moderada entre ambos que determina su grado de influencia. De lo señalado, podemos decir que, si hay más casos atendidos de incidencias y problemas relacionados al uso de la TICS, se incrementará el cumplimiento de la calidad de los servicios de TICS en el ámbito de la universidad donde se desempeñan.

Tabla 105: Correlación de indicadores PE09 y PE11

	Se realizan reuniones donde usted puede expresar libremente sus ideas y sugerencias sobre los servicios brindados de TICS.
Se cumple con la calidad de los servicios de TICS en el ámbito de la universidad donde me desempeño.	**0.534**

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.534 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva moderada entre ambos que determina su grado de influencia. Por consiguiente, podemos señalar que, si se incrementan las reuniones donde se pueda expresar libremente ideas y sugerencias sobre los servicios brindados de TICS, se incrementará el cumplimiento de la calidad de los servicios de TICS en el ámbito de la universidad donde se desempeñan.

Tabla 106: Correlación de indicadores PE09 y PE12

	Todos los actores (Alumnos, docentes y administrativos) juegan un papel importante en la innovación de los servicios de TICS al considerar sus necesidades.
Se cumple con la calidad de los servicios de TICS en el ámbito de la universidad donde me desempeño.	0.389

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.389 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva baja entre ambos que determina su grado de influencia. Por lo tanto, podemos señalar que, si todos los actores (Alumnos, docentes y administrativos) jugaran un papel mucho más preponderante en la innovación de los servicios de TICS al considerar sus necesidades, se incrementará el cumplimiento de la calidad de los servicios de TICS en el ámbito de la universidad donde se desempeñan.

Tabla 107: Correlación de indicadores PE09 y PE13

	Nuestra institución busca y obtiene el diálogo con sus similares respecto al uso de nuevas tecnologías de información.
Se cumple con la calidad de los servicios de TICS en el ámbito de la universidad donde me desempeño.	0.504

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.504 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva moderada entre ambos que determina su grado de influencia. Por consiguiente, podemos decir que, si la institución incrementa su búsqueda y obtuviera mayor diálogo con sus similares respecto al uso de nuevas tecnologías de información, se incrementará el cumplimiento de la calidad de los servicios de TICS en el ámbito de la universidad donde se desempeñan.

Tabla 108: Correlación de indicadores PE09 y PE14

	Recibe entrenamiento por parte de los especialistas de TICS de la universidad en el uso de recursos de TICS necesarias para el desempeño de sus funciones
Se cumple con la calidad de los servicios de TICS en el ámbito de la universidad donde me desempeño.	**0.484**

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.484 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva moderada entre ambos que determina su grado de influencia. De lo dicho, podemos señalar que, si se recibe mayor entrenamiento por parte de los especialistas de TICS de la universidad en el uso de recursos de TICS necesarias para el desempeño de sus funciones, se incrementará el cumplimiento de la calidad de los servicios de TICS en el ámbito de la universidad donde se desempeñan.

Tabla 109: Correlación de indicadores PE09 y PE15

	Recibe entrenamiento por parte de especialistas de TICS externos en el uso de recursos de TICS necesarias para el desempeño de sus funciones.
Se cumple con la calidad de los servicios de TICS en el ámbito de la universidad donde me desempeño.	**0.437**

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.437 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva moderada entre ambos que determina su grado de influencia. De lo descrito, podemos decir que, si se recibe mayor entrenamiento por parte de especialistas de TICS externos en el uso de recursos de TICS necesarias para el desempeño de sus funciones, se incrementará el cumplimiento de la calidad de los servicios de TICS en el ámbito de la universidad donde se desempeñan.

Tabla 110: Correlación de indicadores PE09 y PE16

	Usted cuenta con un servicio de TICS, que le permita el registro de sus incidencias, problemas, sugerencias y utilitarios respecto al uso de los servicios de las tecnologías de información (Sistemas, Hardware, etc.
Se cumple con la calidad de los servicios de TICS en el ámbito de la universidad donde me desempeño.	0.454

NTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.454 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva moderada entre ambos que determina su grado de influencia. Por lo tanto, podemos señalar que, si se cuenta con un mayor servicio de TICS, que les permita el registro de sus incidencias, problemas, sugerencias y utilitarios respecto al uso de los servicios de las tecnologías de información (Sistemas, Hardware, etc.), se incrementará el cumplimiento de la calidad de los servicios de TICS en el ámbito de la universidad donde se desempeñan.

Tabla 111: Correlación de indicadores PE09 y PE17

	La información sobre el uso de los servicios de TICS que le proporcionan está organizada, es entendible y útil.
Se cumple con la calidad de los servicios de TICS en el ámbito de la universidad donde me desempeño.	**0.467**

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.467 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva moderada entre ambos que determina su grado de influencia. Por consiguiente, podemos decir que, si la información sobre el uso de los servicios de TICS que le proporcionan está mejor organizada, es más entendible y de mayor utilidad, se incrementará el cumplimiento de la calidad de los servicios de TICS en el ámbito de la universidad donde se desempeñan.

Tabla 112: Correlación de indicadores PE09 y PE18

	Se tiene acceso a información sobre el uso de los recursos de TICS.
Se cumple con la calidad de los servicios de TICS en el ámbito de la universidad donde me desempeño.	0.428

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.428 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva moderada entre ambos que determina su grado de influencia. Por lo tanto, podemos señalar que, si se tiene mayor acceso a información sobre el uso de los recursos de TICS, se incrementará el cumplimiento de la calidad de los servicios de TICS en el ámbito de la universidad donde se desempeñan.

Tabla 113: Correlación de indicadores PE09 y PE19

	Cuando existe alguna duda sobre algún proceso o actividad específica es fácil acudir directamente con los especialistas de TICS.
Se cumple con la calidad de los servicios de TICS en el ámbito de la universidad donde me desempeño.	**0.486**

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.486 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva moderada entre ambos que determina su grado de influencia. De lo descrito, podemos indicar que, cuando existe alguna duda sobre algún proceso o actividad específica es mucho más fácil acudir directamente con los especialistas de TICS, se incrementará el cumplimiento de la calidad de los servicios de TICS en el ámbito de la universidad donde se desempeñan.

Tabla 114: Correlación de indicadores PE09 y PE20

	La información que le proporciona el área de tecnologías de la información está actualizada. Se cumple con la calidad de los
servicios de TICS en el ámbito de la universidad donde me desempeño.	0.500

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.500 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva moderada entre ambos que determina su grado de influencia. Por consiguiente, podemos decir que, si se incrementa la información actualizada que le proporciona el área de tecnologías de la información, se incrementará el cumplimiento de la calidad de los servicios de TICS en el ámbito de la universidad donde se desempeñan.

Tabla 115: Correlación de indicadores PE09 y PE21

	Le permiten valorar la información que le han proporcionado sobre el uso los servicios de TICS.
Se cumple con la calidad de los servicios de TICS en el ámbito de la universidad donde me desempeño.	**0.480**

INTERPRETACIÓN: Hay una correlación de 0.480 sobre un nivel de significancia menor al 0.05, teniéndose una correlación positiva moderada entre ambos que determina su grado de influencia. Por lo tanto, podemos señalar

que, si les permiten incrementar más la valoración de la información que les han proporcionado sobre el uso los servicios de TICS, se incrementará el cumplimiento de la calidad de los servicios de TICS en el ámbito de la universidad donde se desempeñan.

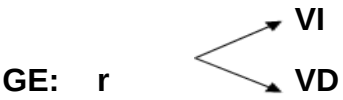
CAPITULO V

DISCUSION DE RESULTADOS

Contrastación de Hipótesis General

Formulación del cuadro de valores de indicadores

La prueba de hipótesis se realizó de acuerdo al diseño de investigación presentado en el capítulo III, el cual es conocido como correlacional:



Donde:

GE : Es el grupo experimental donde se desplaza la investigación, siendo en este caso la Universidad Nacional de Ucayali.

VI : Es la variable independiente, representada por el Knowledge Management.

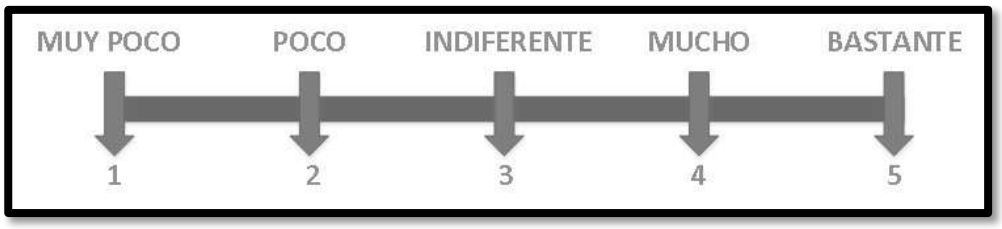
r : Es el grado de correlación y asociación que existe entre la variable independiente con la dependiente

VD : Es la variable dependiente, representada por la Administración de las TICS

El procedimiento consiste en determinar en primer lugar una tabla de rangos de valores, el cual nos permitirá ubicar los valores cuantitativos de los indicadores, por medio de valores cualitativos expresados en este rango.

Posteriormente realizamos el grado de correlación entre los diversos indicadores de las variables dependiente con los indicadores de la variable independiente para determinar un promedio de grado de correlación; esto nos permite finalmente aceptar o rechazar la hipótesis de acuerdo a los estándares científicos de la estadística.

Escala para la contrastación de hipótesis.



Supuestos de la prueba de hipótesis

1. La muestra está constituida por 359 personas, constituyendo una muestra estratificada en Alumnos, Docentes y Personal Administrativo, dado que son los principales afectados con las TICS en la universidad.
2. La hipótesis nula **H_o** es la negación de la asociación entre la variable independiente y la variable dependiente y la hipótesis alternativa **H_a** es la afirmación correspondiente.
3. Se utilizó el 95% del nivel de confiabilidad y 5% del nivel de significancia.
4. Se acepta la hipótesis nula si el valor calculado de la correlación **r** es igual a cero, caso contrario se rechaza el **H_o** y se acepta la hipótesis alternativa **H_a**, siendo de la siguiente manera: **$-1 < r < 1$** y donde **r** debe ser diferente a cero.

Cálculo de valor crítico y la función de prueba

Después de analizar las diferencias entre los indicadores de las variables dependientes con las independientes, se puede concluir que la correlación entre indicadores de ambas variables es de positiva baja.

Tabla 116: Lista de Indicadores

TIPO	CÓDIGO	INDICADOR
VARIABLE DEPENDIENTE	**PE01**	En el diseño de la estrategia de la universidad se considera la inversión y uso de las Tecnologías de la Información (TICS).
	PE02	A su criterio las TICS y sus aplicaciones fueron y son adquiridas y/o diseñadas con una clara visión de las necesidades de la universidad.
	PE03	A su criterio la universidad actualiza/reemplaza el hardware/software constantemente de los equipos que necesito.
	PE04	A su criterio las autoridades universitarias son conscientes de la relevancia de la generación del conocimiento.
	PE05	Como miembro activo de la universidad me permiten una participación activa en la elaboración de nuevos servicios de TICS.
	PE06	Las sugerencias, peticiones de ayuda, quejas etc., son tomadas en cuenta por el área de TICS.
	PE07	Se tiene una comunicación constante, abierta y sincera con las autoridades universitarias relacionada a las TICS.
	PE08	Se cumple con todos los requerimientos descrito en los servicios de TICS que uso.
	PE09	Se cumple con la calidad de los servicios de TICS en el ámbito de la universidad donde me desempeño.

VARIABLE INDEPENDIENTE	**PE10**	Son atendidos nuestros casos de incidencias y problemas relacionados al uso de la TICS.
	PE11	Se realizan reuniones donde usted puede expresar libremente sus ideas y sugerencias sobre los servicios brindados de TICS.
	PE12	Todos los actores (Alumnos, docentes y administrativos) juegan un papel importante en la innovación de los servicios de TICS al considerar sus necesidades.
	PE13	Nuestra institución busca y obtiene el diálogo con sus similares respecto al uso de nuevas tecnologías de información.
	PE14	Recibe entrenamiento por parte de los especialistas de TICS de la universidad en el uso de recursos de TICS necesarias para el desempeño de sus funciones
	PE15	Recibe entrenamiento por parte de especialistas de TICS externos en el uso de recursos de TICS necesarias para el desempeño de sus funciones.
	PE16	Usted cuenta con un servicio de TICS, que le permita el registro de sus incidencias, problemas, sugerencias y utilitarios respecto al uso de los servicios de las tecnologías de información (Sistemas, Hardware, etc.)
	PE17	La información sobre el uso de los servicios de TICS que le proporcionan está organizada, es entendible y útil.
	PE18	Se tiene acceso a información sobre el uso de los recursos de TICS.
	PE19	Cuando existe alguna duda sobre algún proceso o actividad específica es fácil acudir directamente con los especialistas de TICS.
	PE20	La información que le proporciona el área de tecnologías de la información está actualizada.
	PE21	Le permiten valorar la información que le han proporcionado sobre el uso los servicios de TICS

Tabla 117: Correlaciones de variables

CORRELACIONES													
	VARIABLES INDEPENDIENTES (X)												PROMEDIO
VARIABLES DEPENDIENTES (y)		PE10	PE11	PE12	PE13	PE14	PE15	PE16	PE17	PE18	PE19	PE20	PE21	
	PE01	0.365	0.310	0.355	0.304	0.279	0.207	0.335	0.331	0.326	0.329	0.339	0.389	**0.322**
	PE02	0.431	0.352	0.398	0.423	0.307	0.205	0.269	0.348	0.268	0.345	0.333	0.309	**0.332**
	PE03	0.390	0.424	0.309	0.351	0.408	0.296	0.402	0.328	0.334	0.392	0.343	0.386	**0.364**
	PE04	0.346	0.314	0.313	0.382	0.306	0.230	0.254	0.283	0.319	0.352	0.347	0.254	**0.308**
	PE05	0.437	0.504	0.404	0.405	0.487	0.422	0.460	0.386	0.446	0.389	0.407	0.406	**0.429**
	PE06	0.528	0.551	0.324	0.391	0.477	0.358	0.406	0.448	0.414	0.467	0.407	0.430	**0.433**
	PE07	0.468	0.450	0.342	0.432	0.464	0.404	0.439	0.317	0.413	0.303	0.408	0.329	**0.397**
	PE08	0.602	0.575	0.425	0.527	0.512	0.430	0.546	0.469	0.499	0.525	0.532	0.511	**0.513**
	PE09	0.577	0.534	0.389	0.504	0.484	0.437	0.454	0.467	0.428	0.486	0.500	0.480	**0.478**
	PROMEDIO TOTAL													**0.398**

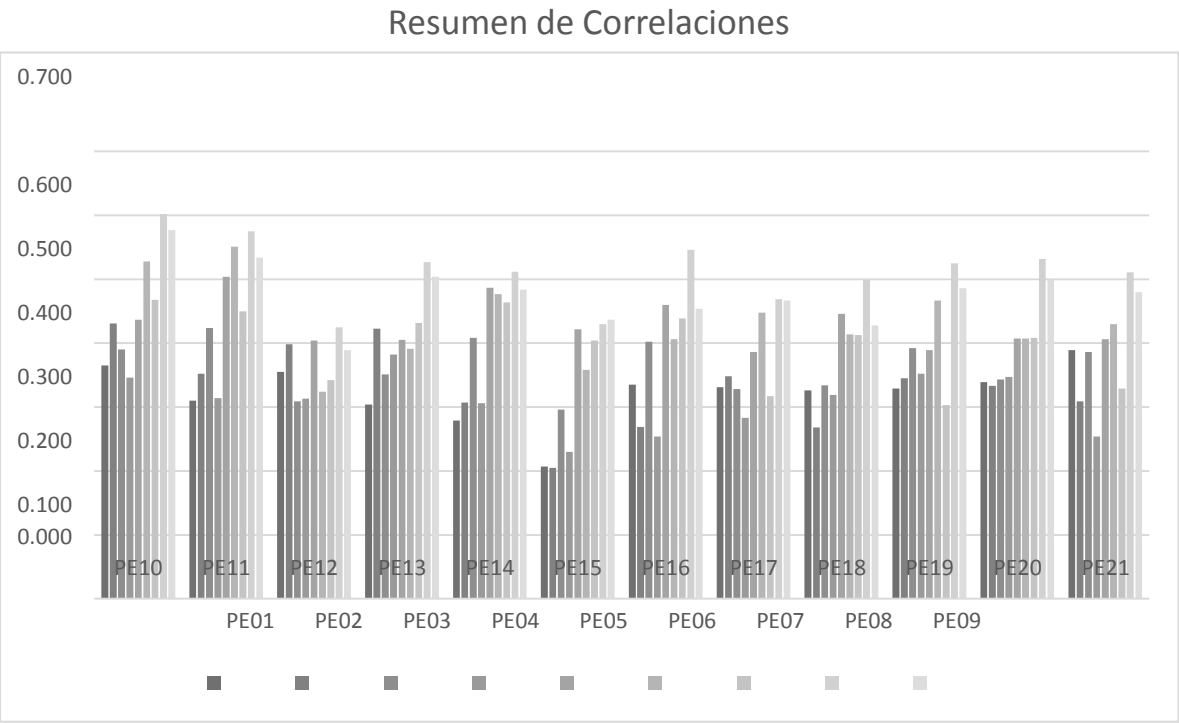


Figura 91: Resumen de correlaciones

Siendo:

Ho: El Knowledge Management no influye en la administración de las TICS de la Universidad Nacional de Ucayali.

Ha: El Knowledge Management influye en la administración de las TICS de la Universidad Nacional de Ucayali.

1) Hipótesis estática

$Ho: r = 0$

$Ha: -1 < 1 < 1 \text{ y } r \neq 0$

2) Nivel de confianza: 95%

$\propto = 0{,}05$

$(1 - \propto) = 0{,}95$

3) Aplicamos la fórmula para el calcular la correlación entre las variables

$$r = \frac{\left(\frac{1}{n}\right) * \sum(Xi - Xm) * (Xi - Ym)}{\sqrt{\left(\frac{1}{n} * \sum(Xi - Xm)^2\right) * \left(\frac{1}{n} * \sum(Yi - Ym)^2\right)}}$$

Donde Xm: Media de X

Ym: Media de Y

Ver cuadro de resumen de correlaciones Tabla 118.

4) Promedio de correlación entre las variables dependientes con las independientes

A partir del cuadro de resumen se sacó el promedio sobre un nivel de confianza del 95% y significancia del 0.05.

$$\text{Promedio} = 0{,}398$$

Por lo tanto:

Como r = 0,398 es mayor que cero; entonces se rechaza Ho: r = 0 y se acepta Ha: -1 < r < 1 donde r≠0, y finalmente se concluye que la hipótesis planteada es aceptada.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.

Según los diferentes tramos realizados, guiado por los objetivos de la investigación pudimos establecer las siguientes conclusiones:

1. Se identificó los procesos más importantes que atañen a la administración de las TICS en la Universidad Nacional de Ucayali, los cuales son: Gestión de casos de incidencias y problemas, Gestión de acceso a los servicios de TICS, Gestión de eventos informáticos, Diseño e implementación de servicio de TICS y tareas administrativas.
2. Se realizó el modelamiento de los procesos para determinar un modelo que vaya conforme a la realidad y necesidades de mejoras de la administración de las TICS en la Universidad Nacional de Ucayali, el cual tiene los siguientes componentes: Identificar el conocimiento, capturar y crear conocimiento, estructurar el conocimiento, almacenar el conocimiento, distribuir y compartir el conocimiento, incorporar el conocimiento, evaluar y valorar el conocimiento y mantener el conocimiento.

3. Se midió y conoció que hay una percepción de deficiencia de la administración de las TICS en relación al Knowledge Management en la Universidad Nacional de Ucayali, teniéndose un promedio de 2,64 en base a una puntuación 1 al 5, entre todas las preguntas realizadas, y cuyas respuestas en su mayoría fueron entre “poco” e “indiferente”.
4. Se midió y conoció el grado de correlación, cuyo valor es de 0.398, teniéndose una correlación positiva baja, entre el Knowledge Management y la administración de las TICS en la Universidad Nacional de Ucayali. Esto quiere decir que, si hay una buena o mala Knowledge Management, ésta tendrá una repercusión tanto positiva como negativa, de forma moderada, en la administración de lasTICS en la Universidad Nacional de Ucayali.

5.2. Recomendaciones.

El área de TI, a través del liderazgo del Jefe encargado, debe promover las buenas prácticas de administración de las TICS, dentro del mismo, haciendo uso de las diferentes herramientas y metodologías que permitan mejorar los procesos y brindar un servicio adecuado a los principales actores (Administrativos, Docentes y Alumnos) que vienen a ser los principales beneficiarios.

La Universidad debe propiciar un entorno que promueva el uso y participación de otros conceptos relacionados a la administración de las tecnologías de la información en el área de TI, que se integren al modelo propuesto generado del análisis y que permita señalar conductos y mejoras el Knowledge Management de nuestra Universidad.

La Universidad, a través de su área de TICS, debe mejorar la atención, la comunicación y promover la participación de sus usuarios de TICS, promoviendo servicios de calidad que satisfagan sus necesidades tecnológicas en función del trabajo que estos realizan.

El área de TICS debe poner en marcha la implementación de los diversos componentes del Knowledge Management para aprovechar todos los aspectos positivos inherentes a sus beneficios prácticos, en relación a la gestión de las tecnologías de la información.

REFERENCIAS
BIBLIOGRAFICAS

Agüera Ibañez, E. (2004). *Liderazgo y Compromiso Social.* México.

Alarcón Matta, L. M. (2007). *Modelo de gestión del conocimiento aplicado a la gestión de procesos de negocio.* Lima.

Alhama Belamaric, R. (2000). *Nuevas formas Organizativas.* Juan Carlos Martínez Coll.

Alonso, R. C. (2007). *Tecnologías de la información y la comunicación: Introducción a los sistemas de información y de telecomunicación.* Ideaspropias Editorial S.L.

Barrantes, R. (2008). *Investigación. Un camino al conocimiento.* San José, Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.

Beltrán Llera, J. (1995). *Psicología de la educación.* Marcombo.

Bunge, M. (2005). *La ciencia, su método y filosofía.* Editorial Sudamericana S.A.

CEVALSI. (4 de Junio de 2015). *Universitat de València web site*. Obtenido de http://www.uv.es/~cursegsm/MaterialCurso/GestionConocimientoModelo.pdf

Del Pulgar Rodríguez, L. (1999). *Comunicación de empresa en entornos turbulentos: gestión de riesgos, reducción de las incertidumbres y supervivencia.* Madrid: ESIC Editorial.

Diaz Muñante, J. R. (2003). *Modelo de gestión del conocimiento (GC) aplicado a la universidad pública en el Perú.* Lima.

Eduardo Soto, A. S. (2007). *Gestión y Conocimiento en Organizaciones que Aprenden.* Cengage Learning Editores.

Española, R. A. (s.f.). *Rae*. Recuperado el 29 de 09 de 2012, de http://lema.rae.es/drae/?val=conocimiento

Fernández Sánchez, E. (2010). *Administración de empresas : un enfoque interdisciplinar.* Madrid: Editorial Paraninfo.

Fuentes Morales, B. A. (2009). *La gestión de conocimiento en las relaciones académico - empresariales. Un nuevo enfoque para analizar el impacto del conocimiento académico.* Valencia.

García Montijo, L. (2003). *Situación estratégica de la administración del conocimiento en las pequeñas y medianas empresas de Hermosillo, Sonora.* Hermosillo.

García-tapial Arregui, J. (2002). *Gestión del conocimiento y empresa: Una aproximación a la realidad española.* Madrid: EOI Esc.Organiz.Industrial.

Gomez, A. (2003). *Filosofia y metodologia de las ciencias sociales.* Madrid: Alianza Editorial.

Gómez, D. R. (2006). Modelos para la creación y gestión del conocimiento: Una aproximación teórica. *Educar*, 25-39.

González., P. G. (10 de 12 de 2013). *Archivo Chile.* Obtenido de Archivo Chile: http://www.archivochile.com/Ideas_Autores/guadarramapg/guadarramapg00012.pdf

Heifetz, R. (1997). *Liderazgo sin respuestas fáciles: propuestas para un nuevo diálogo social en tiempos difíciles.* Barcelona: Grupo Planeta (GBS).

Hermógenes Mejía, M. P. (2008). *Modelo de gestión del conocimiento para las empresas de la industria del software peruana.* Lima.

Hitpass, B. (2012). *BPM: Business Process Management Fundamentos y Conceptos de Implementación: Fundamentos y Conceptos de Implementación.* Santiago de Chile: Bernhard Hitpass.

James Arthur Finch Stoner, R. E. (1996). *Administración.* Pearson Educación.

Lizárraga Cajamuni, M. R. (2012). *Diseño de un modelo de gestión del conocimiento para las buenas relaciones proveedor – empresa aplicado a una empresa de aceites comestibles.* Lima.

Llaneza Álvarez, F. J. (2009). *Ergonomía y psicosociología aplicada : manual para la formación del especialista.* Valladolid: Lex Nova.

Mapcal. (1996). *Gestión y motivación del personal.* Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Marínez Coll, J. C. (2000). *Comunicación Y Cultura Organizacional en Empresas Chinas Y Japonesas.*

Michael A. Hitt, H. M. (2006). *Administración.* Pearson Educación.

Oltra Comorera, V., Curós Vilà, M., Díaz Cuevas, C., Rodríguez-Serrano, J., Teba Nuez, R., & Tejero Lorenzo, J. (2011). *Desarrollo del factor humano.* Barcelona: Editorial UOC.

Ordóñez, J. (2003). *Ciencia, Tecnología e Historia.* Fondo de Cultura Economica.

Oz, E. (2006). *Administración de los Sistemas de Información.* Thomson Course Tecnology.

P. Robbins, S., & A. De Cenzo, D. (2009). *Fundamentos de administración: conceptos esenciales y aplicaciones.* México: Pearson Educación.

Paniagua Arís, E. (2007). *La gestión tecnológica del conocimiento.* Murcia: EDITUM.

Rodriguez M., D. (2005). *Diagnostico de la cultura organizacional.* México D.F: Alfaomega.

Sanjurjo, C. L. (2004). *Tecnologías de la información: conceptos básicos.* Ideas Propias.

Stephen P. Robbins, M. C. (2005). *Administración.* Pearson Educación.

Valhondo, D. (2003). *Gestión Del Conocimiento: Del Mito a la Realidad.* Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Vargas Bueno, E. (2004). *Diseño de una metodología para realizar la gestión del conocimiento en las pequeñas y medianas empresas de Hermosillo, Sonora.* Hermosillo.

Velaz, M. (1996). *Imagen de la ciencia, praticas y habitos cientificos de los investigadores en ciencias de la educacion.* Madrid: Universidad Complutense de Madrid.

Vidal, J. A. (2004). *La Gestión del conocimiento como motor de la innovación: Lecciones de la industria de alta tecnología para la empresa.* Universitat Jaume I.

VV.AA. (2014). *Orientación Profesional y Personal.* Editorial UNED.

Wikipedia. (09 de 02 de 2016). Obtenido de Cultura_organizacional: https://es.wikipedia.org/wiki/Cultura_organizacional

Zapata D., Á., Murilo V. , G., & Martínez C., J. (2006). *Organización y management: naturaleza, objeto, método, investigación y enseñanza.* Cali: Artes Gráficas del Valle Ltda.

ANEXOS

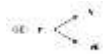
Anexo 1: Matriz de identificación del problema

SINTOMAS	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PRONOSTICOS
1. Carencia de una base de datos como apoyo y ayuda en la solución de los incidentes y problemas que se presentan.	1. Genera una disconformidad del personal.	1. Bajo rendimiento del personal en la producción de la universidad.	1. Desorden y contradicción.
2. Deficiente conocimiento de los problemas tecnológicos que se presentan.	2. Poca actualización.	1. No habrá procedimientos tecnológicos de la organización.	2. Información desactualizada.
3. Carencia de instructivos en la aplicación específica y concreta en los manejos de los procedimientos tecnológicos de la organización.	3. Pocas capacitaciones al personal.	2. Desinformación en los procedimientos empleados para la solución de problemas tecnológicos.	3. Demora en la solución de los problemas tecnológicos que se presentan.
4. Deficiente comunicación entre los recursos humanos responsables de la dirección de las tecnologías de la información.	4. Información no actualizada.	4. Mala información al personal.	4. Personal no satisfecho.
5.Deficiente transferencia del conocimiento entre el personal de la organización	5. Escaso uso del potencial del conocimiento tecnológico que emplea la universidad.	5. Problemas entre entes que manejan la información.	5. Pérdida de tiempo.

EL PROBLEMA:

En qué medida la Knowledge Management influye en la administración de las TICs en la Universidad Nacional de Ucayali - 2018

"KNOWLEDGE MANAGEMENT PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LAS TICs EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI – 2018"

PROBLEMAS	*OBJETIVOS*	*HIPÓTESIS*	*VARIABLES*	*METODOLOGÍA*
PRINCIPAL ¿En qué medida la Knowledge Management influye en la administración de las TICs en la Universidad Nacional de Ucayali - 2018? **SECUNDARIOS** ¿Cuáles son los principales procesos de administración de las TICs en la Universidad Nacional de Ucayali? ¿Cómo modelamos la Knowledge Management para que influya en la administración de las TICs en la Universidad Nacional de Ucayali? ¿Cuál es el grado de asociación y correlación entre la Knowledge Management y la administración de las TICs en la Universidad Nacional de Ucayali	**GENERAL** Determinar un modelo de Knowledge Management que influya en la administración de las TICs en la Universidad Nacional de Ucayali - 2018 **ESPECÍFICOS** Identificar los procesos de administración de las TICs en la Universidad Nacional de Ucayali. Modelar la Knowledge Management para la administración de las TICs en la Universidad Nacional de Ucayali. Medir el grado de asociación y correlación entre la Knowledge Management y la administración de las TICs en la Universidad Nacional de Ucayali.	**GENERAL** La Knowledge Management influye en la administración de las TICs en la Universidad Nacional de Ucayali - 2018 **SECUNDARIAS** "Es posible identificar los procesos de administración de las TICs en la Universidad Nacional de Ucayali" "Es posible modelar la Knowledge Management para la administración de las TICs en la Universidad Nacional de Ucayali". "La Knowledge Management posee un grado de asociación y correlación con la administración de las TICs en la Universidad Nacional de Ucayali"	**INDEPENDIENTE** Knowledge Management Dimensiones Identificar Crear Almacenar Estructurar Distribuir y compartir Mantenimiento Contabilizar **DEPENDIENTE** Administración de las TICs Dimensiones Planificación Organización Dirección Control	**TIPO DE INVESTIGACIÓN** Aplicada **NIVEL DE INVESTIGACIÓN** Descriptiva **MÉTODO DE INVESTIGACIÓN** Deductivo -Inductivo **DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**  **POBLACIÓN:** Para la realización de esta investigación la población fue el total de docentes, personal administrativo y estudiantes, un total de 5388 **MUESTRA:** Se tomó como muestra 19 trabajadores, 21 docentes y Alumnos 319 para aplicar los instrumentos de medición para la recolección de datos de manera aleatoria **TÉCNICAS:** Observación., Entrevista, Encuesta y análisis documentario