

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO



=====

“USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TICS) Y SU RELACIÓN EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DE CORONEL PORTILLO-2019”.

=====

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN:

GESTIÓN PÚBLICA

MENCIÓN: GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

OMAR WILDER CHAPARRO FLORES

PUCALLPA – PERÚ

2022



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO



ANEXO N° 4

**ACTA DE DEFENSA DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACION PARA
OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS**

En la Sala de Grados de la Universidad Nacional de Ucayali siendo las 10:00 horas,
del día 24 de ABOGOSTO....., ante el Jurado de Tesis o trabajo de
investigación constituido por :

Dr. WALTER ORTIZ MEZA Presidente
Dr. ROLANDO CARLOS CANTERO GAUINO Secretario
Dr. JACKIE FRANK CHONG SALDARRA Vocal

El aspirante al **GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS** en

Mención:

GESTION PUBLICA

Don(ña) OMAR WILDER CHOPARRO FLORES

Procedió al acto de Defensa:

a. Con la exposición de la tesis o trabajo de investigación, titulada:

" USO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION
Y COMUNICACIONES (TIC) Y SU RELACION EN LA
GESTION ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO DE
ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD
DE CORONEL PORTILLO - 2019 "

b. Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y
público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación
del aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO



- a) Presentación personal
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente
- d) Dicción y dominio de escenario

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis o trabajo de investigación **las observaciones** siguientes:

.....

.....

.....

.....

.....

Obteniendo en consecuencia el Maestría la **Nota** de.....*16*.....(*Distinto*)

Equivalente a *BUENO*....., por lo que se recomienda

(aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las *11:20* horas del *24* de *AGOSTO*..... del 20*22*.

[Handwritten Signature]

PRESIDENTE

[Handwritten Signature]

SECRETARIO

[Handwritten Signature]

VOCAL



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° 0004-2022

La Dirección de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe final de Tesis, titulado:

"USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TICS) Y SU RELACIÓN EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD DE CORONEL PORTILLO-2019".

Cuyo(s) autor (es)	:	CHAPARRO FLORES, OMAR WILDER.
ESCUELA	:	POSGRADO
MAESTRÍA	:	GESTION PUBLICA.
ASESOR(A)	:	DR. CACHAY REYES, LINCOLN FRITZ.

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 4%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y CODIFICA la presente constancia

FECHA 19/01/2022



Dr. ABRAHAM ERMITANIO HUAMAN ALMIRON

Dirección de Producción Intelectual

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Omar Wilder Chaparro Flores

Autor(a) de la TESIS de Posgrado titulada:

"Uso de las tecnologías de la información y comunicaciones (TICs) y su relación en la gestión administrativa del servicio de administración tributaria de la municipalidad de coronel portillo - 2019"

Sustentada el año: _____

Con la asesoría de: Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes

En la Escuela de Posgrado, Maestría: Gestión Pública

Mención: _____

Autorizo la publicación:

PARCIAL Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes 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 formato 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, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 29 / 08 / 2022

Email: omarchaparroF@hotmail.com

Firma: _____

@chaparro

Teléfono: 930993561

DNI: 00100870

DEDICATORIA

A Dios por ser siempre aquel ser supremo que me dio la oportunidad de estar sano y salvo en estos tiempos que vivimos, a mi querida familia por estar siempre a mi lado entregándome esas buenas vibras y apoyo emocional.

Omar

AGRADECIMIENTO

A las autoridades y docentes de nuestra prestigiosa Universidad Nacional de Ucayali de la escuela de posgrado respectivamente, por todo el apoyo que nos dieron para poder culminar esta etapa académica y haber logrado esta maestría.

Al asesor de tesis, por su desprendimiento total en cuanto al apoyo del desarrollo y ejecución y de esa manera haber logrado obtener el grado de magister en gestión pública.

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo general, determinar la relación del uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC's) en la Gestión administrativa del servicio de administración tributaria de la municipalidad de Coronel Portillo-2019. Su estudio fue aplicativo, no experimental con su diseño descriptivo-correlacional, tuvo una muestra poblacional de tamaño 32, empleó la técnica de la encuesta y sus instrumentos fueron dos cuestionarios. En cuanto a los resultados, se obtuvo que el 50% de trabajadores afirmaron que el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC's) y la Gestión administrativa es moderado en la sede de estudio, se aceptó la hipótesis general, es decir que, el uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC's) se relacionan positivamente en la Gestión administrativa del servicio de administración tributaria de la municipalidad de coronel Portillo-2019, debido que se tuvo un p-valor o Sig. (bilateral) de 0.000 menor de 0.05.

Palabras clave: tecnologías de la información y comunicaciones, gestión administrativa, administración tributaria.

ABSTRACT

The general objective of the study was to determine the relationship of the use of Information and Communication Technologies (ICTs) in the administrative management of the tax administration service of the municipality of Coronel Portillo-2019. Its study was applicative, not experimental with its descriptive-correlational design, it had a population sample of size 32, it used the survey technique and its instruments were two questionnaires. Regarding the results, it was obtained that 50% of workers affirmed that the use of information and communication technologies (ICTs) and administrative management is moderate in the study site, the general hypothesis was accepted, that is To say that, the use of Information and Communication Technologies (ICTs) are positively related in the administrative management of the tax administration service of the municipality of Colonel Portillo-2019, because there was a p-value or Sig. (bilateral) of 0.000 less than 0.05.

Keywords: information and communication technologies, administrative management, tax administration.

INTRODUCCIÓN

Vivimos en una época en donde las tecnologías van innovándose al pasar el tiempo, y estas no son ajenas a las entidades públicas a que se implementen y al mismo tiempo se capaciten en el manejo de ellas, con la finalidad que los objetivos y las funciones se realicen con mejores condiciones y se ejecute en el tiempo más rápido, por consiguiente, esto genere una gestión administrativa eficiente en comparación de los años anteriores. Este estudio se vio en la preocupación de determinar la relación del uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC's) en la Gestión administrativa del servicio de administración tributaria de la municipalidad de Coronel Portillo-2019, y mediante sus resultados estas brindar posibles soluciones para mejorar el uso de las TIC's y la gestión administrativa en las entidades públicas,

Esta investigación estuvo conformado por cinco capítulos: en el capítulo I se desarrolló todo sobre el problema de investigación (la descripción del problema, formulación del problema, objetivo general y objetivos específicos, hipótesis, variables, justificación e importancia, viabilidad y limitaciones); en el capítulo II materiales y métodos (el tipo, diseño, esquema, población, muestra, instrumentos de investigación), en el capítulo III los resultados; en el capítulo V discusión de resultados. También dentro de la parte final de este estudio se consideró las conclusiones, las sugerencias, las referencias bibliográficas y los anexos, como la matriz de consistencia, los instrumentos.

ÍNDICE

DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. Descripción del problema, antecedentes, teorías básicas.	1
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema general.....	18
1.2.2. Problemas específicos	18
1.3. Objetivo general y objetivos específicos	18
1.3.1. Objetivo general	18
1.3.2. Objetivos específicos	19
1.4. Hipótesis y/o sistemas de hipótesis	19
1.4.1. Hipótesis general	19
1.4.2. Hipótesis específicas.....	19
1.5. Variables	20
1.5.1. Variable 1 Tecnologías de la información y comunicación	20
1.5.2. Variable 2 gestión administrativa.....	20
1.5.3. Operacionalización de variables.....	21
1.6. Justificación de la investigación	22
1.7. Viabilidad.....	23
1.8. Limitaciones	23
CAPÍTULO II. MATERIALES Y MÉTODOS	24
2.1. Materiales.....	24
2.2. Definiciones conceptuales.....	24
2.3. Métodos.....	26
2.4. Tipo de investigación, realizado en base a un referente bibliográfico.	26
2.5. Diseño y esquema de la investigación	27
2.6. Población y muestra	28

2.6.1. Población	28
2.6.2. Muestra y muestreo.....	28
2.7. Instrumentos de recolección de datos	29
2.7.1. Instrumentos de recolección 1.....	29
2.7.2. Instrumentos de recolección 2.....	29
2.7.3. Validez y confiabilidad de los instrumentos	30
2.8. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos	30
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	31
3.1. Resultados descriptivos	31
3.2. Prueba de normalidad	34
3.3. Prueba de correlación de hipótesis entre las variables y dimensiones.....	34
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	37
CONCLUSIONES	39
SUGERENCIAS.....	40
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	41
ANEXOS.....	43

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables de estudio.....	21
Tabla 2. Población de estudio.....	28
Tabla 3. Muestra del estudio.....	28
Tabla 4. Escalas y puntuaciones del instrumento 1.	29
Tabla 5. Escalas y puntuaciones del instrumento 1.	29
Tabla 6. Tablas cruzadas de la variable uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC´s) vs Gestión administrativa.	31
Tabla 7. Tablas cruzadas de la dimensión informática vs Gestión administrativa.	32
Tabla 8. Tablas cruzadas de la dimensión telecomunicación vs Gestión administrativa.	33
Tabla 9. Prueba de normalidad.....	34
Tabla 10. Prueba de hipótesis general.....	34
Tabla 11. Prueba de hipótesis específica 1.....	35
Tabla 12. Prueba de hipótesis específica 2.....	35

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Impuestos municipales 2009-2016 (Millones de soles)	1
Figura 2. Uso del internet según tipo de actividad que realiza (%sobre el total de usuarios de internet al cuarto trimestre.	2
Figura 3. Esquema de investigación.	27
Figura 4. Gráfico de barras de la variable uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC´s) vs Gestión administrativa.	31
Figura 5. Gráfico de barras de la dimensión informática vs Gestión administrativa.	32
Figura 5. Gráfico de barras de la dimensión telecomunicación vs Gestión administrativa.	33

INDICE DE ANEXOS

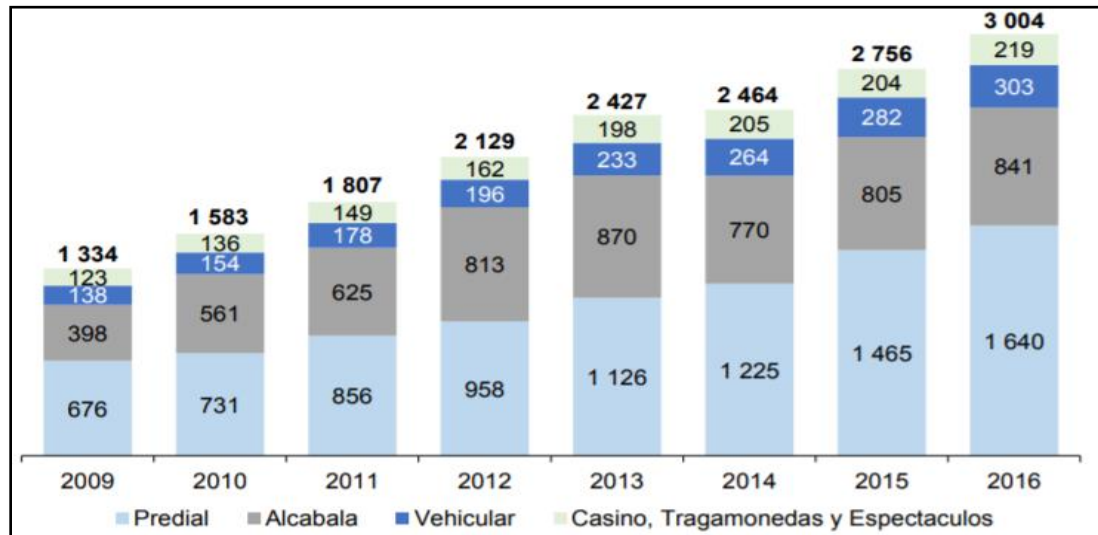
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	43
Anexo 2. Instrumentos.	44

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema, antecedentes, teorías básicas.

1.1.1. Descripción del problema

Hoy en día vivimos en un mundo muy cambiante, en donde las tecnologías de la información y comunicación tomaron su dominio ante todas organizaciones, ya que de esta manera estas puedan generar mayores ingresos, puedan dar una mejor atención y por ende una mejor gestión administrativa, sin embargo no sirve de nada si el personal de la empresa, institución o entidad pública o privada no está acorde a esos cambios, es decir en el dominio o manejo básico para poder realizar las actividades o labores como parte de su rutina diaria y esto muchas veces nos lleva a cometer errores y pérdida de tiempo en los objetivos a cumplir o las que se trazaron durante un periodo dado o establecido.

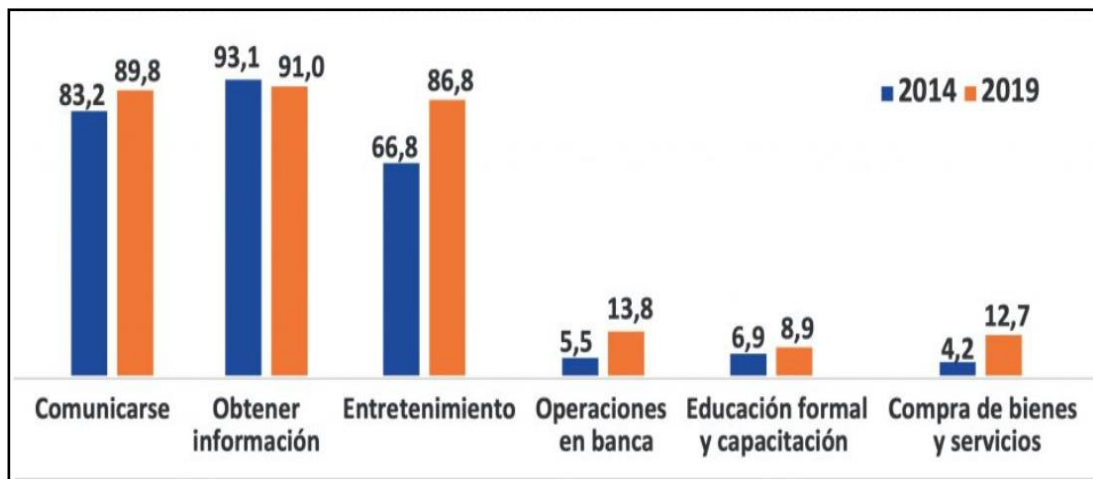


Fuente: Yepes y de los Rios (2017)

Figura 1. Impuestos municipales 2009-2016 (Millones de soles)

En nuestro país, respecto a los ingresos por recaudación de impuestos municipales, los impuestos más importantes son el Predial y el de Alcabala, los cuales equivalen aproximadamente al 82% del total de recursos recaudados en cada periodo del 2009 al 2016, tal como lo muestra la figura 1.

Del grafico podemos ver que la gestión administrativa de los impuestos recaudados (predial, alcabala, vehicular, casino, tragamonedas y espectáculos) han ido creciendo favorablemente durante los siguientes años y esto indica que es un buen índice para realizar este estudio ya que en esta oportunidad lo estudiaremos solo en una sede local que es la Municipalidad Provincial de coronel Portillo y ver si realmente fue por los grandes avances tecnológicos (TIC's) para que esto tenga viabilidad y crecimiento, es decir si existe una relación entre el uso de las TIC's y la gestión administrativa de del servicio de administración tributaria de municipal.



Fuente: Revista digital de la CCL (La cámara).

Figura 2. Uso del internet según tipo de actividad que realiza (%sobre el total de usuarios de internet al cuarto trimestre).

Por otra parte, no podemos ser ajeno a la realidad que hoy nuestro país frente al uso del internet, tal como lo muestra la figura 2.

En base a la figura anterior, podemos deducir según los reportes del INEI elaborado por la IEDEP (Citado por la revista digital de la CCL, 2020), el cual vemos que el uso de internet para comunicarse, obtener información subieron los porcentajes, al igual en las operaciones en banca, educación formal y capacitación, así como la compra de bienes y servicios, sin embargo en porcentajes mínimo en la búsqueda de información mediante el internet. En base a estos resultados nos aportan información valiosa para ver el uso de las TIC's en nuestra región y en especial en la municipalidad provincial de Coronel Portillo por parte de los trabajadores.

En base a la información estadística anteriormente mencionado, es que este estudio se desarrollará, buscando sobre el cómo se relaciona el uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC's) en la Gestión administrativa del servicio de administración tributaria de la municipalidad de Coronel Portillo durante el periodo 2019, el cual este estudio detallará y sustentará porque estará conformado por V capítulos, siendo estas: Capítulo I abarcara todo lo relacionado al problema de investigación, el capítulo II se basará sobre los materiales y métodos a usar en el desarrollo de la investigación, en el capítulo III tocará todo sobre el cronograma establecido de este estudio, así mismo el capítulo IV enunciará el presupuesto para la realización y el último capítulo V estarán todas las referencias bibliográficas consultadas sobre los antecedentes, teorías de tesis maestría y doctorales así como de artículos científicos en revistas indexadas.

1.1.2. Antecedentes

1.1.2.1. Antecedentes internacionales

Pusdá (2013) en su tesis de maestría titulada *Utilización de tecnologías de información y comunicación (tic) en el mejoramiento de la gestión administrativa y financiera en las clínicas médicas de Ibarra*, su objetivo general fue determinar la mejora de las tecnologías de información y comunicación (tic) en la gestión administrativa, fue de tipo aplicada, diseño descriptivo correlacional, uso un cuestionario como instrumento, su población y muestra fueron 100 trabajadores administrativo, tuvo como conclusión:

No existe un planteamiento claro sobre el uso de las TIC, desde el ámbito administrativo - financiero, ello puede estar incidiendo en que el uso de los recursos no se esté dando de la mejor manera posible, así mismo se determinó que hay una falta de visión estratégica por parte de los empresarios, por cuanto se evidencia el hecho de que están usando las TIC, para cualquier otra actividad excepto para procesos administrativos - financieros. Si establecieran sistemas automatizados, mejorarían significativa y demostrativamente sus beneficios. (p.166)

Barrios (2014) en su artículo científico *El uso de las TICs en el entorno de la nueva gestión pública mexicana*, esta investigación tiene como objetivo principal determinar el impacto del uso de las TICs en la función pública, fue de tipo aplicada, diseño descriptivo, empleo el cuestionario aplicado a 200 gerentes de las entidades públicas, concluyó que:

Los países en vías de desarrollo, y de manera particular para Latinoamérica, es que la verdadera agregación de valor por las vías de eficiencia y productividad ha estado estancada, la innovación tecnológica es prácticamente nula y se utilizan tecnologías obsoletas comparadas con las tecnologías de punta de las economías desarrolladas. Sin inversión en capital, infraestructura, innovación o mejoras en las condiciones comerciales, las únicas herramientas para generar competitividad con las que se puede contar son políticas de carácter fiscal o monetario cuando, en sentido estricto, estas alternativas deberían acompañar, pero no inducir el comportamiento de los agentes.

González, Machado, Talavera y Sevilla (2020) en su artículo científico *Influencia de las TIC en el proceso administrativo*, su objetivo fue analizar la influencia de las TIC en el proceso administrativo de la empresa tabacalera Perdomo Cigar S.A, fue una investigación básica, diseño descriptivo, utilizaron diferentes técnicas e instrumentos de recolección de datos (encuestas, entrevistas y guía de observación) y participaron 22 colaboradores del Área administrativa de la empresa Perdomo Cigars S.A, concluyeron:

Las TIC influyen positivamente en la integración de actividades de la empresa Perdomo el uso de las aplicaciones de mensajería instantánea como Whatsapp, Messenger, Correo Electrónico; ha disminuido el tiempo en la solución de imprevistos en el quehacer diario de la compañía, tomando en cuenta que el área de cultivo de tabaco está ubicada fuera de la ciudad de Estelí; en algunas situaciones, la producción puede afectarse en el caso de falla de una maquinaria a través de las aplicaciones se puede realizar gestiones

para solucionar el inconveniente de manera inmediata en relación a los años anteriores que para la solución se requería llevar a cabo todo un proceso demasiado engorroso como lo describe el gerente. Por lo tanto, la comunicación fluida que permiten las aplicaciones antes mencionadas facilita su efectividad. El uso correcto de las Tecnologías de Información y Comunicación ha influido de manera positiva en los procesos administrativos de la empresa Perdomo Cigars, en cuanto a la influencia dentro de los procesos administrativos las TIC son aliados que prestan una poderosa ayuda, pero para que funcionen bien se debe otorgar a los colaboradores una función sobresaliente.

1.1.2.2. Antecedentes nacionales

Failoc (2017), en su tesis *Gestión administrativa del servicio de administración tributaria y su relación con la satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto – 2017*, su objetivo principal de determinar la relación entre la gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria y la satisfacción del contribuyente, se obtuvo una muestra representativa de 275 contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria (SAT-T), fueron seleccionados a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia, uso los cuestionarios, su estudio fue tipo no experimental con diseño descriptivo correlacional, concluyó:

La gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria tuvo mayor impacto en la escala “Regular” con un 40%, y la mayor concentración de respuesta por parte de los contribuyentes encuestados sobre el nivel de satisfacción del contribuyente se encontró en la escala “Media” con un 28%. Se llegó a determinar la relación significativa entre la gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria y la satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto, el coeficiente de correlación de Pearson (0.845) nos indica que existe una correlación alta positiva entre las variables de estudio. (p.11)

Espinoza (2018) en su tesis de maestría *Las tecnologías de la información y la comunicación y su relación con la mejora de la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Huancayo en el año 2016*, su objetivo fue diagnosticar el nivel de conocimiento sobre las tecnologías de información y comunicación y su relación con la gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa de Huancayo, su enfoque fue cuantitativo, tipo de investigación sustantiva o de base, diseño de la investigación descriptivo correlacional. Los instrumentos que se utilizaron fueron dos cuestionarios, su población fue 28 y su muestra 24 trabajadores profesionales en educación de la Unidad de Gestión Educativa Huancayo, concluyó:

Que existe correlación entre nivel de conocimiento de las tecnologías de información y comunicación y la gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa de Huancayo. Los resultados de la prueba de hipótesis indican que los conocimientos de las tecnologías de información y comunicación se relacionan con los procesos de la gestión administrativa, a nivel general y por las dimensiones: planificación, organización, dirección y control. (p.11)

Lazo (2018) en su tesis de maestría *Las tecnologías de información y comunicación en la gestión administrativa del colegio secundario Almirante Miguel Grau del distrito de Checacupe, Cusco 2016*, su objetivo de describir y sugerir alternativas que puedan apoyar al correcto uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación con el fin de fortalecer la Gestión Administrativa de las Instituciones Educativas Secundarias, utilizó la metodología Hipotético –Deductivo, aplicó las encuestas como técnica a través de cuestionarios de tipo cerrado como instrumentos, su población y muestra fue 50 personas entre directores, docentes y personal administrativo de la Institución educativa Secundaria de Checacupe, concluyó:

La relación entre la variable dependiente e independiente es positiva muy alta según el coeficiente de correlación, por lo que se ha determinado que, Las tecnologías de información y comunicación

influyen positiva y significativamente en la gestión administrativa. La variable de estudio en base a la hipótesis específica N° 1 de investigación se da como verdadera indicando que existe una relación positiva considerable, en base al coeficiente de Spearman por lo que podemos decir que La informática como tecnología de información y comunicación influye positivamente en la gestión administrativa, especialmente con la correcta administración de la información y la utilización de las redes de comunicación. (p. 110)

López (2019) en su tesis doctoral denominado *Gestión administrativa y la calidad de servicios de tecnología de información en las instituciones del sector público del distrito de Tarapoto*, su objetivo general fue, determinar el grado de influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicios de tecnología de información en las instituciones del sector público del Distrito de Tarapoto, su investigación fue de tipo transversal, nivel de investigación es correlacional y explicativo, diseño no experimental, su población estuvo conformado por 28 instituciones del sector público que cuentan con Oficina de Informática o equivalente y su muestra fue 12, sostuvo que:

Como resultado del procesamiento y análisis de la información, se ha podido lograr el objetivo de la investigación y se ha confirmado la validez de la hipótesis, concluyendo además que las variaciones en la calidad de los servicios de las tecnologías de información en las entidades públicas del distrito de Tarapoto, son explicadas en un 98.69% por la gestión administrativa. Asimismo, se propone un modelo de gestión y acciones de mejora desarrollado en perspectiva a los cambios que se anticipan en el uso de las tecnologías de información y comunicaciones en las instituciones del sector público del distrito de Tarapoto. (p. 22)

1.1.2.3. Antecedentes locales

Hidalgo (2018) en su estudio *El control interno y la gestión administrativa de la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2018*, su objetivo determinar la relación del Control interno con la gestión administrativa de la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018, fue de diseño de investigación descriptivo correlacional, , uso el cuestionario como instrumento, se trabajó con una población y muestra de estudio de 34 trabajadores, sostuvo que:

El 79.41% de encuestados del personal de la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad de Coronel Portillo, respondieron que a veces realizan planificación. El 58.82% de encuestados, respondieron que a veces realizan el proceso de ejecución de actividades programadas. También el 58.82% de encuestados, respondieron que a veces realizan evaluación de las actividades programadas. El 61.76% de encuestados, respondieron que a veces realizan actividades de control interno. El 70.59% de encuestados respondieron que a veces realizan actividades de organización. El 64,71% de encuestados, respondieron que a veces realizan actividades de dirección. El 67,65% de encuestados, respondieron que a veces realizan actividades de control y El 70,59% de encuestados, respondieron que a veces realizan gestión administrativa. Aplicando la prueba estadística Coeficiente de correlación de Pearson resulto $r = 0,855$ correlación alto positivo y P valor = $0,000 < 0,01$ es altamente significativa del 1%. Se concluye que el Control interno se relaciona significativamente con la gestión administrativa de la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2018. (p. 11)

Cinse (2018) en su tesis *Las tecnologías de la información, comunicación y calidad del servicio en la entidad financiera confianza, Pucallpa, 2016*, fue una investigación de tipo descriptivo correlacional, con diseño transeccional correlacional, se trabajó con un muestreo de 30 trabajadores, se aplicó dos cuestionarios de preguntas cerradas con 20 ítems cada uno, y concluyó que:

Existe una relación negativa baja, no significativa, entre las tecnologías de la información y comunicación y la calidad del servicio en la Entidad Financiera Confianza de Pucallpa, 2016, pues indica que las tecnologías de la información y comunicación no contribuye a mejorar la calidad del servicio en dicha Entidad. (p. 10)

Guzmán (2019) en su tesis *Gestión Administrativa de las MYPE del sector restaurantes del Jr. Salaverry Cuadras 1- 5, Callería 2019*, su objetivo fue determinar la Gestión Administrativa de las MYPE del sector restaurantes del Jr. Salaverry Cuadras 1-5, Callería 2019; su tipo de estudio fue no experimental, diseño descriptivo simple, se usó el muestreo por conveniencia, su muestra y la población son de 22 dueños o administradores de los restaurantes del Jr. Salaverry Cuadras 1-5, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario consistente en 17 ítems y 04 dimensiones, sostuvo que:

Con referencia a la dimensión Planificación se obtuvo que los administradores o dueños no asisten a charlas, capacitaciones, programas sobre gestión el cual los ayude a elaborar Planes Estratégicos, Planes Tácticos, Planes Operativos, Planes Normativos y Planes Interactivos. Con referencia a la dimensión Organización estos no tienen una noción del cómo realizar el organigrama donde se detalle la estructura del restaurante detallando los puestos con los que se encuentra conformada, el cual deba encontrarse en un lugar visible. Con referencia a la dimensión Ejecución estos no saben realizar un Plan de Trabajo para que se conozca como ejecutar las labores a desempeñar. Con referencia a la dimensión Control estos

no realizan controles de gestión que ayuden a evaluar las actividades las cuales se realizan en el proceso de ventas. Con referencia a gestión administrativa no saben utilizar de manera secuencial al 100% sus 04 dimensiones: planificación, organización, ejecución y control; y por ende genera un desequilibrio en las funciones que estos realizan, generando así un problema existente en él. (p. 6)

1.1.3. Teorías Básicas

1.1.3.1. Bases teóricas de la variable 1 Tecnologías de la información y comunicaciones (TIC's)

1.1.3.1.1. Definición Tecnologías de la información y comunicaciones (TIC's)

Según Villa (2017), en su estudio denomina a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs) como:

El conjunto de tecnologías requeridas para el procesamiento de la información, que con el uso de computadoras y software permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de informaciones contenidas en señales de naturaleza acústica (sonidos), óptica (imágenes) o electromagnética (datos alfanuméricos) desde cualquier parte y en cualquier momento. (p.31)

Cobo (Citado por Espinoza, 2018), definió que las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC's) son:

Dispositivos tecnológicos (hardware y software) que permiten editar, producir, almacenar intercambiar y transmitir datos entre diferentes sistemas de información que cuentan con protocolos comunes. Estas aplicaciones, que integran medios de informática, telecomunicaciones y redes, posibilitan tanto

la comunicación y colaboración interpersonal (persona a persona) como la multidireccional (uno a muchos a muchos). Estas herramientas desempeñan un papel sustantivo en la generación, intercambio, difusión, gestión y accesos al conocimiento. (p. 26)

Las TIC es una herramienta que se ha transformado nuestra manera de educar, trabajar y aplicarla en las gestiones educativas, empresariales, políticas, optimizando nuestros recursos y haciéndonos más productivos. Gracias a ellas, somos capaces de producir mucho más, de mejor calidad, invirtiendo mucho menos tiempo. En un mundo cada vez las tecnológico, las TIC están en una constante y permanente evolución. (Espinoza, 2018)

Para Cabero (Citado por Lazo, 2018), las Tecnologías de la información y comunicaciones (TIC's):

Son las que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la micro electrónica y las telecomunicaciones; pero giran, no solo de forma aislada sino lo que es más significativo de manera interactiva e Inter conexionadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas y; también define como el almacenamiento, recuperación proceso y comunicación de la información. (p. 20)

1.1.3.1.2. Dimensiones de las Tecnologías de la información y comunicaciones (TICs)

De acuerdo al estudio de Lazo (2018), en su estudio precisa las siguientes dimensiones de las TIC's relacionado a la gestión administrativa:

- Dimensión Informática

Lazo precisa que en esta dimensión abarcará relacionado al campo de la administración:

Administración de la información

Rodríguez (Citado por lazo), afirma: “Desde el punto de vista de la administración de la información. Existen tres perspectivas: las entradas, los procesadores y las salidas o reportes de información, La unidad informática debe ser un apoyo para todas las unidades de la organización, tanto operacionales como administrativas” (p. 48)

Almacenamiento de la información

Alegsa (Citado por Lazo, 2018), precisa que:

El almacenamiento es la propiedad o capacidad de guardar datos que tiene un dispositivo electrónico. Computadoras, teléfonos celulares, tabletas, televisores smart, calculadoras, consolas de videojuegos y demás dispositivos electrónicos tienen esta propiedad, la cual es muy útil no sólo para guardar datos sino también para procesarlos. (50)

Recuperación de la información

Para Abadal y Codina (Citado por Lazo, 2018), precisan que: “Recuperar información significa volver a disponer de la información que alguna vez, hace unos minutos o hace unos años, ha sido producida por alguien, bien por nosotros mismos o bien por terceras personas” (p.51).

Procesamiento de datos

Para Cuellar (Citado por Lazo, 2018), sostuvo que: “el procesamiento de Datos es cualquier ordenación o tratamiento de datos, o los elementos básicos de información, mediante el empleo de un sistema. Se logra sobre los datos algún tipo de transformación. Es esta transformación la que convierte al dato en información. (p.51)

Comunicación de la información

Pérez (Citado por Lazo, 2018), quien preciso que significa “compartir algo, poner en común”. (p.52)

- Dimensión Telecomunicaciones

Lazo precisa que en esta dimensión abarcará relacionado al campo de la administración:

Interconectividad de Datos

Para Cisco (Citado por Lazo, 2018) la interconectividad está asociado al ancho de banda, y esta es: “se define como la cantidad de información que puede fluir a través de una conexión de red en un período”. (p.53)

Redes de Cómputo

Tanenbaum (Citado por Lazo, 2018) define el sistema de redes de computadoras al mencionar que:

El viejo modelo de una sola computadora para atender todas las necesidades computacionales de la organización se ha reemplazado por uno en el que un gran número de

computadoras separadas pero interconectadas realizan el trabajo. (p.54)

Infraestructura de Telecomunicaciones

Álvarez y Rodríguez (Citado por Lazo, 2018), precisan que: “Una infraestructura de información, trasladará datos, voz y vídeos, mediante operaciones automáticas, usando a las telecomunicaciones como medios de distribución de información, sin necesidad de que la gente se desplace físicamente de un lugar a otro” (p.54).

Acceso a servicios de Telecomunicación

Pérez y Figueiras (Citado por Lazo, 2018), quienes precisan que es un mecanismo o un método para conseguir algún objetivo un servicio de telecomunicación es una prestación o utilidad que un proveedor de servicios establece a través de un sistema de telecomunicación para satisfacer una necesidad específica del cliente (Ejemplo: telefonía móvil y fija). (p.56)

1.1.3.2. Bases teóricas de la variable 2

1.1.3.2.1. Definición de gestión administrativa

Pérez (Citado por Delgado, 2016), define como un: “Conjunto de acciones mediante, los cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, dirigir, coordinar y controlar” (p.43).

La gestión administrativa según Terry y Franklin (Citado por López, 2019), define que: “Es un proceso muy particular consistente

en las actividades de planificación, organización, ejecución y control, desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de los seres humanos y otros recursos” (p. 29).

Según Anzola (Citado por Lazo, 2018), menciona que:

Gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control. (p.25)

1.1.3.2.2. Dimensiones de la gestión administrativa

En base a diversos autores, citaremos en este estudio que el proceso administrativo se da a través de un modelo que se compone de 4 dimensiones o componentes:

- Planificación

Según Terry (Citado por López, 2019), precisa que “planificar implica que los gerentes piensan con antelación en sus metas y acciones y que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos” (p.42).

Según Cruz (Citado por Villa, 2017), precisa que “la planeación es la primera ficha de este rompecabezas, dentro de ella se siguen los siguientes pasos: investigación del entorno e interna, planteamiento de estrategias, políticas y propósitos, así como de acciones a ejecutar en el corto, medio y largo plazo” (p.47).

- Organización

Según Terry (Citado por López, 2019), precisa que “organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera de que estos puedan alcanzar las metas” (p.43)

Según Cruz (Citado por Villa, 2017), sostiene que “la organización, la segunda ficha, es un conjunto de reglas, cargos, comportamientos que han de respetar todas las personas que se encuentran dentro de la empresa, la función principal de la organización es disponer y coordinar todos los recursos disponibles como son humanos, materiales y financieros” (p.49).

- Dirección

Según Terry (Citado por López, 2019), precisa que “la dirección es disponer que todos los componentes del grupo correspondiente al recurso humano quieran realizar los objetivos de la empresa y que sus miembros se esfuercen por alcanzarlos, puesto que los miembros están motivados a lograr esos objetivos” (p.44).

Según Cruz (Citado por Villa, 2017), sostuvo que “la dirección es la tercera ficha del rompecabezas, dentro de ella se encuentra la ejecución de los planes, la motivación, la comunicación y la supervisión para alcanzar las metas de la organización” (p.49)

- Control

Según Terry (Citado por López, 2019, p.45), precisa que “el control es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas. El gerente debe estar seguro que los actos de los miembros de la organización las conducen hacia las metas establecidas” (p.45).

Según Cruz (Citado por Villa, 2017), establece que “el control, la ficha de cierre, es la función que se encarga de evaluar el desarrollo general de una empresa” (p.49).

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Cómo se relaciona el uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC's) en la Gestión administrativa del servicio de administración tributaria de la municipalidad de Coronel Portillo-2019?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo se relaciona la informática como uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC's) en la Gestión administrativa del servicio de administración tributaria de la municipalidad de Coronel Portillo-2019?

- ¿Cómo se relaciona la telecomunicación como uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC's) en la Gestión administrativa del servicio de administración tributaria de la municipalidad de Coronel Portillo-2019?

1.3. Objetivo general y objetivos específicos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación del uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC's) en la Gestión administrativa del servicio de administración tributaria de la municipalidad de Coronel Portillo-2019.

1.3.2. Objetivos específicos

- Establecer la relación de la informática como uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC's) en la Gestión administrativa del servicio de administración tributaria de la municipalidad de Coronel Portillo-2019.
- Demostrar la relación de la telecomunicación como uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC's) en la Gestión administrativa del servicio de administración tributaria de la municipalidad de Coronel Portillo-2019.

1.4. Hipótesis y/o sistemas de hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

- El uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC's) se relacionan positivamente en la Gestión administrativa del servicio de administración tributaria de la municipalidad de Coronel Portillo-2019.

1.4.2. Hipótesis específicas

- La informática como uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC's) se relaciona positivamente en la Gestión administrativa del servicio de administración tributaria de la municipalidad de Coronel Portillo-2019.
- La telecomunicación como uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC's) se relaciona positivamente en la Gestión administrativa del servicio de administración tributaria de la municipalidad de Coronel Portillo-2019.

1.5. Variables

1.5.1. Variable 1 Tecnologías de la información y comunicación

- Definición conceptual

Para Cabero (Citado por Lazo, 2018), las TIC's: "Son las que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la micro electrónica y las telecomunicaciones; pero giran, no solo de forma aislada sino lo que es más significativo de manera interactiva e Inter conexionadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas y; también define como el almacenamiento, recuperación proceso y comunicación de la información. (p. 20).

- Definición operacional crimen organizado

Las TIC's en este estudio medirán mediante un cuestionario en los siguientes aspectos: la informática y las telecomunicaciones.

1.5.2. Variable 2 gestión administrativa

- Definición conceptual

La gestión administrativa según Terry y Franklin (Citado por López, 2019), define que: "Es un proceso muy particular consistente en las actividades de planificación, organización, ejecución y control, desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de los seres humanos y otros recursos" (p. 29).

- Definición operacional gestión

La gestión administrativa del servicio de administración tributaria de la municipalidad de coronel Portillo se medirá mediante las actividades de planificación, organización, dirección y control.

1.5.3. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de las variables de estudio.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	Nivel
V1: Tecnologías de la información y comunicación (TIC's)	Dimensión Informática	Administración de la Información Almacenamiento de la información Recuperación de la información Procesamiento de la información Comunicación de la información	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Bajo Moderado Alto
	Dimensión telecomunicación	Interconectividad de datos en la sede de estudio. Redes de cómputo en la sede de estudio. Infraestructura de Telecomunicaciones en la sede de estudio. Acceso a servicios de Telecomunicación en la sede de estudio.		
Variable 2 Gestión	Dimensión planificación	Plan Estratégico del área Plan operativo del área Plan de Mantenimiento del área	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	No eficiente Moderado Eficiente
	Dimensión organización	Estructura orgánica Asignación de los puestos Organización de los procesos Distribución de los equipos		

		Organización de personal municipal		
	Dimensión dirección	Cultura organizacional Capacitación al personal Evaluación de los puestos Clima organizacional		
	Dimensión control	Política de control Control de RR. HH Control de materiales		

Fuente: *Elaboración propia.*

1.6. Justificación de la investigación

- Justificación teórica

Este estudio tuvo una justificación de esta naturaleza, ya que buscó responder la relación que existe entre la variable uso de las TIC's y la gestión administrativa, y de esta manera dar una solución y aportar para que las municipalidades muestren más interés en la implementación de los equipos tecnológicos, así como el uso adecuado y pertinente aplicados a resolver problemáticas en la sede de estudio.

- Justificación metodológica

Este estudio se sustentó desde lo metodológico, ya que buscó mediante sus instrumentos la relación que existe entre las variables de estudio y de serlo esto formó parte de otros estudios como referencia para su debida aplicación y solución al problema dado.

- Justificación práctica

Desde lo práctico, esta investigación se justificó porque aportó medidas correctivas para que las municipalidades u organizaciones asuman la importancia que existe sobre el uso de las TIC's y que esto mejoró la gestión administrativa siempre y cuando exista una adecuada atención tanto en su uso, aplicación y conocimiento total para tener resultados objetivos.

1.7. Viabilidad

Esta investigación tuvo viabilidad en cuanto a su elaboración y desarrollo, ya que la muestra de la sede de estudio fue accesible, así mismo se contó con los recursos económicos.

1.8. Limitaciones

Las limitaciones de este estudio fueron: los elementos muestrales no colaboren de manera consciente y responsable en el llenado de los cuestionarios, así como también que la misma entidad municipal nos niegue la aplicación de los instrumentos, el cual estos percances perjudicaría al buen desarrollo de esta investigación.

CAPÍTULO II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Materiales.

Este estudio empleó diversos tipos de materiales de escritorio como: fichas bibliográficas, papel bond A-4, lapiceros, fólderes, correctores, sobres de manila. También se usó materiales de campo en acción como fotocopias, impresiones, cámara fotográfica, internet, entre otros.

2.2. Definiciones conceptuales.

- Tecnología

La forma en que la organización convierte insumos en bienes o servicios. (Torcat, 2009)

- Información

Es un conjunto de datos acerca de algún suceso, hecho o fenómeno, que organizados en un contexto determinado tienen su significado. (Thompson, 2008)

- Comunicación

Transferencia de información de una persona a otra, siempre que el receptor comprenda. (Direccionar, 2020)

- Informática

Es la ciencia del tratamiento y manejo automático de la información a través de una computadora. (Grau, 2016)

- Telecomunicación

Tecnología del transporte de información que utiliza alambre de cobre, radio, fibra óptica o canales electromagnéticos para transmitir y recibir señales de voz o comunicaciones de datos. (Grau, 2016)

- Telecomunicaciones

La transmisión de información a elección del usuario, entre dos o más puntos especificados por el usuario, sin cambios en la forma o contenido de la información enviada y recibida. (Grau, 2016)

- Red

son dos o más computadores conectados entre sí de forma que puedan compartir recursos. (Grau, 2016)

- Red de computación

Una configuración geográficamente dispersa de equipos de computación conectados por líneas de comunicación y capaz de compartir cargas informáticas. (Grau, 2016)

- Gestión

Proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otros individuos. (Torcat, 2009)

- Cargo

Es la denominación que exige el empleo de una persona que, con un mínimo de calificaciones acorde con el tipo de función. (Direccionar, 2020)

- Control

Función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los acontecimientos se adecuen a los planes. (Direccionar, 2020)

- Plan estratégico

El plan estratégico es un programa de actuación que consiste en aclarar lo que pretendemos conseguir y cómo nos proponemos conseguirlo. (Guía de la calidad. 2019)

- Plan operativo

Es un documento oficial en el que los responsables de una organización o entidad establecen una serie de objetivos que se desean cumplir. (Navarro, 2016)

- Cultura organizacional

Patrón general de conducta, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización. (Direccionar, 2020)

- Clima organizacional

El clima organizacional es el ambiente generado por las prácticas de los trabajadores de una empresa y que se materializa en las actitudes que tienen para relacionarse entre sí. (Orellana, s.f.)

2.3. Métodos.

Este estudio tuvo como método de investigación al hipotético deductivo. Al respecto Llanos y Fernández (2005), precisan que el método de investigación fue hipotético deductivo, porque se partirá de generalizaciones que se pretenderán demostrar desmembrándolas en sus partes para luego obtener conclusiones.

2.4. Tipo de investigación, realizado en base a un referente bibliográfico.

El tipo de investigación es aplicada, porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren, así mismo busca confrontar la teoría con

la realidad, ya que se dirige a su aplicación inmediata y no al desarrollo de teorías.
(Behar, 2008)

2.5. Diseño y esquema de la investigación

De acuerdo a Carrasco (2015), el diseño de esta investigación es no experimental, de Corte Transversal con su variante descriptivo correlacional, es decir es de corte transversal, porque los objetivos generales y específicos están dirigidos al análisis del nivel o estado de las variables, mediante el trabajo de campo y la recolección de datos en un punto en el tiempo.

Sánchez (2010), precisó que es no experimental en su variante descriptivo correlacional, ya que no se manipula el factor causal para la determinación posterior en su relación con los efectos, porque solo se describen y se relacionarán su incidencia e interrelación en un momento dado de las variables. Por otra parte, esta investigación tiene el esquema siguiente

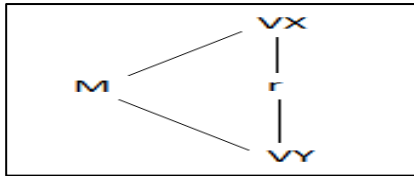


Figura 3. *Esquema de investigación.*

M = Muestra.

Vx = Medición de la variable 1.

Vy = Medición de la variable 2.

r = Correlación entre las variables de estudio.

2.6. Población y muestra

2.6.1. Población

La población de esta investigación estuvo representada por todos trabajadores de la municipalidad provincial de coronel portillo del área de servicio de administración tributaria, según la tabla siguiente.

Tabla 2. *Población de estudio.*

Sección	Población
Gerencia de Administración Tributaria	4
Sub Gerencia de Control y recaudación.	13
Sub Gerencia de fiscalización Tributaria	11
Sub Gerencia de Ejecutoria Coactiva	4
TOTAL	32

2.6.2. Muestra y muestreo

Por ser una poblacional muy pequeña, este estudio tuvo una muestra poblacional y esta será una muestra no probabilística a criterio y juicio del investigador, según la tabla siguiente:

Tabla 3. *Muestra del estudio.*

Sección	Muestra poblacional
Gerencia de Administración Tributaria	4
Sub Gerencia de Control y recaudación.	13
Sub Gerencia de fiscalización Tributaria	11
Sub Gerencia de Ejecutoria Coactiva	4
TOTAL	32

2.7. Instrumentos de recolección de datos

2.7.1. Instrumentos de recolección 1

El instrumento de la variable 1 Tecnologías de la información y comunicación (TIC's) fue un cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad provincial de coronel portillo del área de servicio de administración tributaria y constará de 20 ítems, y tendrá las escalas y niveles tal como se indica en:

Tabla 4. *Escalas y puntuaciones del instrumento 1.*

Escalas y puntuaciones del instrumento	Niveles y rangos de la variable y dimensiones
Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Adecuado Regularmente adecuado No adecuado

2.7.2. Instrumentos de recolección 2

El instrumento de la variable 2 gestión administrativa, fue un cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad provincial de coronel portillo, del área de servicio de administración tributaria y constará de 20 ítems, y tendrá las escalas y niveles tal como se indica en:

Tabla 5. *Escalas y puntuaciones del instrumento 1.*

Escalas y puntuaciones del instrumento	Niveles y rangos de la variable y dimensiones
Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Eficiente Regular eficiente No eficiente

2.7.3. Validez y confiabilidad de los instrumentos

- La validación del instrumento fue mediante fichas de juicio de expertos. (ver anexo)
- El análisis de confiabilidad de los instrumentos se hizo mediante el estadístico de Alfa de Cronbach. (ver anexo)

2.8. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos

De acuerdo a Sánchez (2011) establece que el recojo se realizará mediante la aplicación de los instrumentos, el procesamiento y presentación de datos se realizará con la estadística empleando el software SPSS versión 26.0 y la hoja de cálculo de Excel 2016, así:

- A través de la estadística descriptiva: se realizó tablas estadísticas y gráficos de barras.
- A través de la estadística inferencial: se realizó la prueba de normalidad y se estableció el tipo de prueba de correlación de hipótesis Rho de Spearman, y mediante los resultados del p-valor se tomó decisiones en la aceptación de la misma.

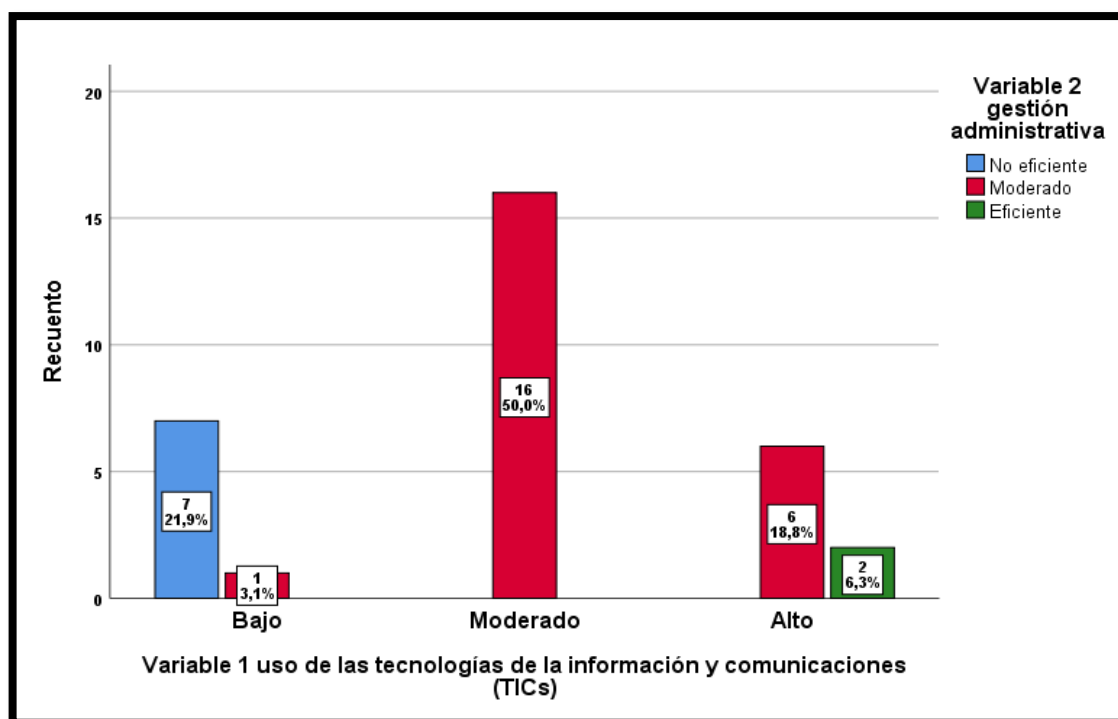
CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos

Tabla 6. *Tablas cruzadas de la variable uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC's) vs Gestión administrativa.*

		Variable 2 gestión administrativa			Total	
		No eficiente	Moderado	Eficiente		
Variable 1 uso de las tecnologías de la información y comunicaciones (TICs)	Bajo	Recuento	7	1	0	8
		% del total	21,9%	3,1%	0,0%	25,0%
	Moderado	Recuento	0	16	0	16
		% del total	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%
	Alto	Recuento	0	6	2	8
		% del total	0,0%	18,8%	6,3%	25,0%
Total		Recuento	7	23	2	32
		% del total	21,9%	71,9%	6,3%	100,0%

Fuente: Base de datos procesados en el SPSS.



Fuente: *Tabla 6.*

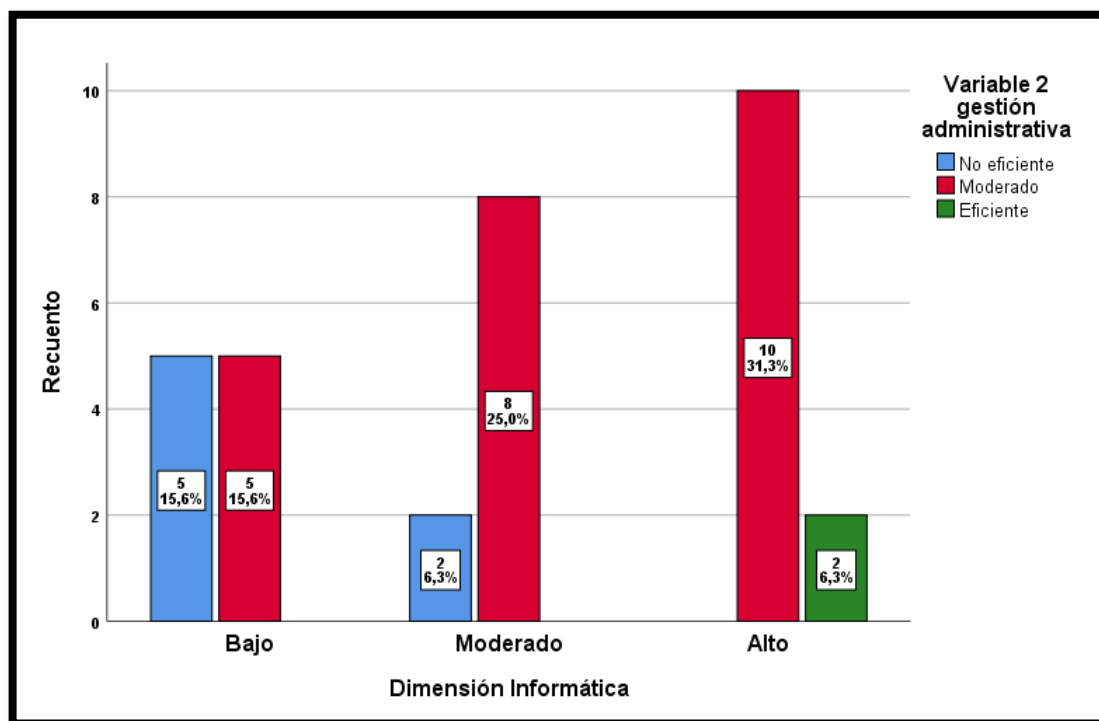
Figura 4. *Gráfico de barras de la variable uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC's) vs Gestión administrativa.*

Descripción: De la tabla cruzada y su gráfico de barras se observa que el 50% de trabajadores afirmaron que el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC's) y la Gestión administrativa es moderado en la sede de estudio.

Tabla 7. *Tablas cruzadas de la dimensión informática vs Gestión administrativa.*

		Variable 2 gestión administrativa			Total	
		No eficiente	Moderado	Eficiente		
Dimensión informática	Bajo	Recuento	5	5	0	10
		% del total	15,6%	15,6%	0,0%	31,3%
	Moderado	Recuento	2	8	0	10
		% del total	6,3%	25,0%	0,0%	31,3%
	Alto	Recuento	0	10	2	12
		% del total	0,0%	31,3%	6,3%	37,5%
Total		Recuento	7	7	23	2
		% del total	21,9%	21,9%	71,9%	6,3%

Fuente: Base de datos procesados en el SPSS.



Fuente: *Tabla 7.*

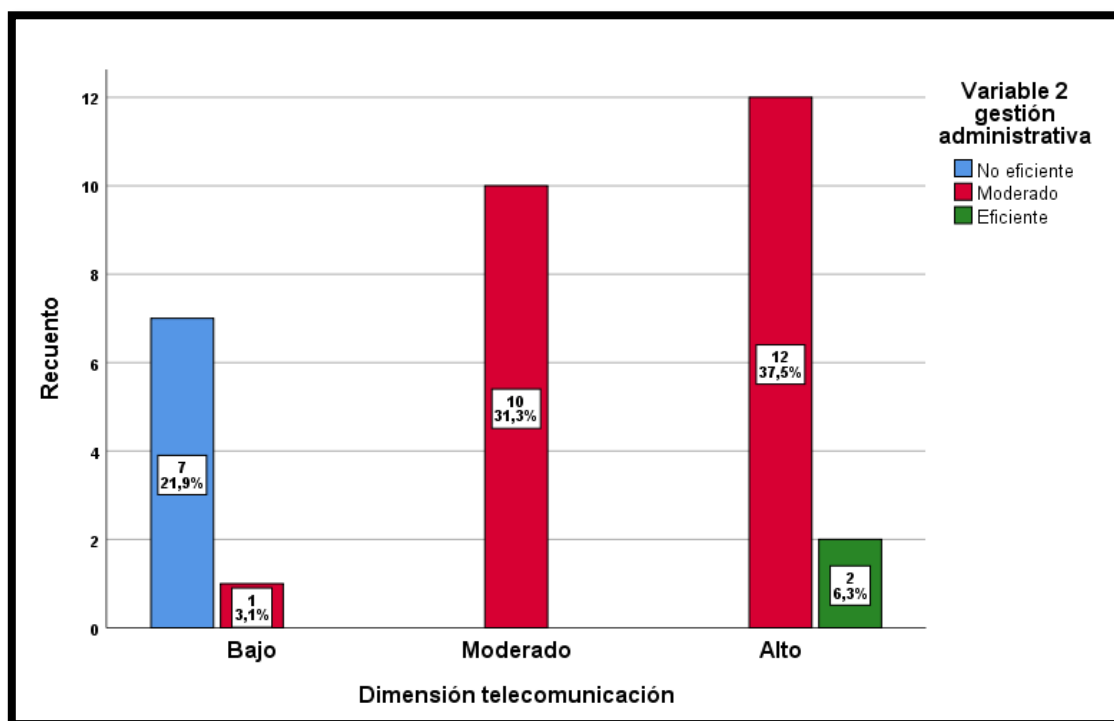
Figura 5. *Gráfico de barras de la dimensión informática vs Gestión administrativa.*

Descripción: De la tabla cruzada y su gráfico de barras se observa que el 31.3% de trabajadores afirmaron que el uso de la dimensión informática es alto y la Gestión administrativa es moderado en la sede de estudio.

Tabla 8. *Tablas cruzadas de la dimensión telecomunicación vs Gestión administrativa.*

		Variable 2 gestión administrativa			Total	
		No eficiente	Moderado	Eficiente		
Dimensión telecomunicación	Bajo	Recuento	7	1	0	8
		% del total	21,9%	3,1%	0,0%	25,0%
	Moderado	Recuento	0	10	0	10
		% del total	0,0%	31,3%	0,0%	31,3%
	Alto	Recuento	0	12	2	14
		% del total	0,0%	37,5%	6,3%	43,8%
Total		Recuento	7	7	23	2
		% del total	21,9%	21,9%	71,9%	6,3%

Fuente: Base de datos procesados en el SPSS.



Fuente: *Tabla 9.*

Figura 6. *Gráfico de barras de la dimensión telecomunicación vs Gestión administrativa.*

Descripción: De la tabla cruzada y su gráfico de barras se observa que el 37.5% de trabajadores afirmaron que el uso de la dimensión telecomunicación es alto y la Gestión administrativa es moderado en la sede de estudio.

3.2. Prueba de normalidad

Tabla 9. *Prueba de normalidad.*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión Informática	0,931	32	0,042
Dimensión telecomunicación	0,869	32	0,001
Variable 1 uso de las tecnologías de la información y comunicaciones (TICs)	0,934	32	0,050
Variable 2 gestión administrativa	0,947	32	0,120

Fuente: Base de datos procesados en el SPSS.

Descripción: De a la prueba de normalidad usaremos para los contrastes de las hipótesis la prueba de correlación de Pearson, ya que se tuvo al menos un Sig. < 0.05.

3.3. Prueba de correlación de hipótesis entre las variables y dimensiones

Tabla 10. Prueba de hipótesis general

		Variable 1 uso de las tecnologías de la información y comunicaciones (TICs)	Variable 2 gestión administrativa
Variable 1 uso de las tecnologías de la información y comunicaciones (TICs)	Correlación de Pearson	1	0,785**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	32	32
Variable 2 gestión administrativa	Correlación de Pearson	0,785**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	32	32

Fuente: Base de datos procesados en el SPSS.

Decisión: Se acepta la hipótesis general, es decir El uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC's) se relacionan positivamente en la Gestión administrativa del servicio de administración tributaria de la municipalidad de coronel Portillo-2019, debido que se tuvo un p-valor o Sig. (bilateral) de 0.000 menor de 0.05.

Tabla 11. Prueba de hipótesis específica 1

		Dimensión informática	Variable 2 gestión administrativa
Dimensión informática	Correlación de Pearson	1	0,545
	Sig. (bilateral)		0,001
	N	32	32
Variable 2 gestión administrativa	Correlación de Pearson	0,545	1
	Sig. (bilateral)	0,001	
	N	32	32

Fuente: Base de datos procesados en el SPSS.

Decisión: Se acepta la hipótesis específica 1, es decir La informática como uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC's) se relaciona positivamente en la Gestión administrativa del servicio de administración tributaria de la municipalidad de coronel Portillo-2019, debido que se tuvo un p-valor o Sig. (bilateral) de 0.001 menor de 0.05.

Tabla 12. Prueba de hipótesis específica 2

		Dimensión telecomunicación	Variable 2 gestión administrativa
Dimensión telecomunicación	Correlación de Pearson	1	0,759
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	32	32
Variable 2 gestión administrativa	Correlación de Pearson	0,759	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	32	32

Fuente: Base de datos procesados en el SPSS.

Decisión: Se acepta la hipótesis específica 2, es decir La telecomunicación como uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC's) se relaciona positivamente en la Gestión administrativa del servicio de administración tributaria de la municipalidad de coronel Portillo-2019, debido que se tuvo un p-valor o Sig. (bilateral) de 0.000 menor de 0.05.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo a los resultados obtenidos y respondiendo al objetivo general, se tuvo que el 50% de trabajadores afirmaron que el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC's) y la Gestión administrativa es moderado en la sede de estudio, estos resultados podemos tambien reforzar con la prueba de hipotesis general, es decir El uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC's) se relacionan positivamente en la Gestión administrativa del servicio de administración tributaria de la municipalidad de coronel Portillo-2019, debido que se tuvo un p-valor o Sig. (bilateral) de 0.000 menor de 0.05.

Tambien tenemos los resultados que respondieron al objetivo especifico 1, el cual se obtuvo que el 31.3% de trabajadores afirmaron que el uso de la dimensión informática es alto y la Gestión administrativa es moderado en la sede de estudio, esto podemos comprobar en los reesultados de la prueba de hipotesis espcifica 1, es decir, que la informática como uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC's) se relaciona positivamente en la Gestión administrativa del servicio de administración tributaria de la municipalidad de coronel Portillo-2019, debido que se tuvo un p-valor o Sig. (bilateral) de 0.001 menor de 0.05.

Finalmente se tuvo los resultados que respondieron al objetivo especifico 2, el cual se observó que el 37.5% de trabajadores afirmaron que el uso de la dimensión telecomunicación es alto y la Gestión administrativa es moderado en la sede de estudio, y tambien se dio respuesta a la hipotesis especifica 2, es decir que es decir La telecomunicación como uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC's) se relaciona positivamente en la Gestión administrativa del servicio de administración

tributaria de la municipalidad de coronel Portillo-2019, debido que se tuvo un p-valor o Sig. (bilateral) de 0.000 menor de 0.05.

Estos hallazgos podemos comparar y discutir con los de Espinoza (2018), quien tuvo resultados similares, es decir que existe correlación entre nivel de conocimiento de las tecnologías de información y comunicación y la gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa de Huancayo. Los resultados de la prueba de hipótesis indican que los conocimientos de las tecnologías de información y comunicación se relacionan con los procesos de la gestión administrativa, a nivel general y por las dimensiones: planificación, organización, dirección y control. También tenemos los hallazgos de López (2019), quien tuvo como conclusión en su trabajo, calidad de los servicios de las tecnologías de información en las entidades públicas del distrito de Tarapoto, son explicadas en un 98.69% por la gestión administrativa. Asimismo, se propone un modelo de gestión y acciones de mejora desarrollado en prospectiva a los cambios que se anticipan en el uso de las tecnologías de información y comunicaciones en las instituciones del sector público del distrito de Tarapoto.

CONCLUSIONES

- Se acepto la hipótesis general, es decir que, el uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC's) se relacionan positivamente en la Gestión administrativa del servicio de administración tributaria de la municipalidad de coronel Portillo-2019, debido que se tuvo un p-valor o Sig. (bilateral) de 0.000 menor de 0.05.

- Se acepto la hipótesis específica 1, es decir que, la informática como uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC's) se relaciona positivamente en la Gestión administrativa del servicio de administración tributaria de la municipalidad de coronel Portillo-2019, debido que se tuvo un p-valor o Sig. (bilateral) de 0.001 menor de 0.05.

- Se acepto la hipótesis específica 2, es decir que, la telecomunicación como uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC's) se relaciona positivamente en la Gestión administrativa del servicio de administración tributaria de la municipalidad de coronel Portillo-2019, debido que se tuvo un p-valor o Sig. (bilateral) de 0.000 menor de 0.05.

SUGERENCIAS

- A las entidades públicas, como las municipalidades, implementarse, capacitar al personal en cuanto al uso de las TIC's, para que las actividades y tareas sean mejor desarrolladas en el tiempo mínimo requerido y de esta manera mejorar cada día la gestión administrativa para dar un mejor servicio al usuario y/o poblador.
- De acuerdo a los resultados obtenidos, implementar y capacitar en su uso con más tecnologías informáticas, con la finalidad de mejorar los aspectos de administración de la información, almacenamiento de la información, recuperación de la información, procesamiento de la información y comunicación de la información, de esta manera generar una gestión administrativa mucho más eficiente con relación a los años anteriores.
- De acuerdo a los resultados obtenidos, implementar y capacitar en su uso con más tecnologías de telecomunicación, con la finalidad de mejorar los aspectos de interconectividad de datos, redes de cómputo, infraestructura de telecomunicaciones y acceso a servicios de telecomunicación en la sede de estudio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Behar, D. S. (2008). Introducción a la Metodología de la Investigación. <http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>
- Barrios, D. A. (2014). El uso de las TICs en el entorno de la nueva gestión pública mexicana. *Andamios*. vol.11 no.24. pp.263-288. <http://www.scielo.org.mx/pdf/anda/v11n24/v11n24a14.pdf>
- Behar, D. S. (2008). Introducción a la Metodología de la Investigación. <http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>
- Carrasco, S. (2015). Metodología de la Investigación Científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. 9na reimpresión. Lima-Perú: San Marcos.
- Cinse, W. R. (2018). Las tecnologías de la información, comunicación y calidad del servicio en la entidad financiera confianza, Pucallpa, 2016 [Tesis de grado, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio UNU. <http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/3747/000003486T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Direccionar. (2020). Glosario de términos de administración de empresas. <https://www.direccionar.com.ar/cursos/mod/glossary/view.php?id=176>
- Delgado, E. M. (2016). La recaudación tributaria y su relación con la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Taricá, 2015 [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/998/RECAUDACION_TRIBUTARIA_TASAS_DELGADO_VARGAS_EDITA_MAGALI.pdf?sequence=4
- Espinoza, J. J. (2018). Las tecnologías de la información y la comunicación y su relación con la mejora de la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Huancayo en el año 2016 [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio UNE.

- <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2630/TM%20CE-Ge%204222%20E1%20%20Espinoza%20Chuco.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Failloc, F. S. (2017). Gestión administrativa del servicio de administración tributaria y su relación con la satisfacción del contribuyente en el distrito de Tarapoto – 2017 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31211/failloc_af.pdf?sequence=1
- González, A. L., Machado, J. G., Talavera, M. E., y Sevilla, S. (2020). Influencia de las TIC en el proceso administrativo. FAREM-Estelí. <https://camjol.info/index.php/FAREM/article/download/9608/10995?inline=1>
- Guzmán, A. D. (2019). Gestión Administrativa de las MYPE del sector restaurantes del Jr. Salaverry cuadras 1- 5, Callería 2019 [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Pucallpa]. Repositorio UPP. <http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/162/1/ASTRID%20DANIELA%20GUZMAN%20CHOTA%20-%20UPP.pdf>
- Grau, J. E. (2016). GLOSARIO TICs. <https://n9.cl/8eia1>
- Guía de la calidad. (2019). Plan Estratégico. <https://guiadelacalidad.com/sistema-de-gestion/plan-estrategico/>
- Hidalgo, V. C. (2018). El control interno y la gestión administrativa de la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2018 [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Pucallpa]. Repositorio UPP. http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/132/1/tesis_virginia.pdf
- Lazo, J. C. (2018). Las tecnologías de información y comunicación en la gestión administrativa del colegio secundario Almirante Miguel Grau del distrito de Checacupe, Cusco 2016 [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]. Repositorio UNSAAC. http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/3640/253T20181010_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López, C. E. (2019). Gestión administrativa y la calidad de servicios de tecnología de información en las instituciones del sector público del distrito de Tarapoto [Tesis doctoral, Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto]. Repositorio UNSM.

- <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3341/DOCTORADO%20-%20Carlos%20Enrique%20Lopez%20Rodriguez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Llanos, E., y Fernández, E. (2005). Métodos y técnicas de investigación. Lambayeque- Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo., Perú.
- Navarro, J. (2016). Qué es Plan Operativo. <https://www.definicionabc.com/economia/plan-operativo.php>
- Orellana, P. (s.f.). Clima organizacional. <https://economipedia.com/definiciones/clima-organizacional.html>
- Pusdá, M. R. (2013). Utilización de tecnologías de información y comunicación (tic) en el mejoramiento de la gestión administrativa y financiera en las clínicas médicas de Ibarra [Tesis de maestría, Universidad Técnica Del Norte]. Repositorio UNT. <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/3563/1/PG%20378%20TESIS.pdf>
- Revista Digital de la CCL. (2020). Urgen medidas para ampliar el acceso de las TIC en el Perú. <https://lacamara.pe/urgen-medidas-para-ampliar-el-acceso-de-las-tic-en-el-peru/>
- Sánchez, S. (2010). Metodología: El Curso. Cedeprim- Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Sánchez, S. (2011). La cuarta vía 1ª Edición. Lima -Perú.: CEDEPRIM- Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Torcat, O. (2009, agosto 4). Diccionario de administración de empresas. <https://www.gestiopolis.com/diccionario-administracion-empresas/>
- Thompson, I. (2008). Definición de Información. <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/definicion-informacion.html>
- Villa, J. (2017). La implementación de tecnologías de la información y comunicaciones y su relación con la gestión administrativa en la 5ta Brigada de Servicios, el 2016 [Tesis de pregrado, Instituto Científico y Tecnológico del Ejército]. <http://repositorio.ict.ejercito.mil.pe/bitstream/ICTE/37/1/Tesis%20Bach%20%20Villa%20Pozo%20Jhair.pdf>
- Yepes, M., y De los Rios, R. (2017). Determinantes de la Recaudación de los Impuestos Municipales. https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/yepes_0.pdf

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Uso de las tecnologías de la información y comunicaciones (TICs) y su relación en la gestión administrativa del servicio de administración tributaria de la municipalidad de coronel Portillo-2019.						
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Tipo y diseño	Técnicas e instrumento	Población y muestra
<p>Problema General ¿Cómo se relaciona el uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC's) en la Gestión administrativa del servicio de administración tributaria de la municipalidad de Coronel Portillo-2019?</p> <p>Problemas Específicos ¿Cómo se relaciona la informática como uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC's) en la Gestión administrativa del servicio de administración tributaria de la municipalidad de Coronel Portillo-2019? ¿Cómo se relaciona la telecomunicación como uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC's) en la Gestión administrativa del servicio de administración tributaria de la municipalidad de coronel Portillo-2019?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación del uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC's) en la Gestión administrativa del servicio de administración tributaria de la municipalidad de coronel Portillo-2019.</p> <p>Objetivos Específicos Establecer la relación de la informática como uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC's) en la Gestión administrativa del servicio de administración tributaria de la municipalidad de coronel Portillo-2019. Demostrar la relación de la telecomunicación como uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC's) en la Gestión administrativa del servicio de administración tributaria de la municipalidad de coronel Portillo-2019</p>	<p>Hipótesis General El uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC's) se relacionan positivamente en la Gestión administrativa del servicio de administración tributaria de la municipalidad de coronel Portillo-2019.</p> <p>Hipótesis Específicas - La informática como uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC's) se relaciona positivamente en la Gestión administrativa del servicio de administración tributaria de la municipalidad de coronel Portillo-2019. - La telecomunicación como uso de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC's) se relaciona positivamente en la Gestión administrativa del servicio de administración tributaria de la municipalidad de coronel Portillo-2019.</p>	<p>Variable 1 Tecnologías de la información y comunicación (TIC's).</p> <p>Dimensiones Dimensión Informática Dimensión telecomunicación</p> <p>Variable 2 Gestión administrativa.</p> <p>Dimensiones Dimensión planificación Dimensión organización Dimensión dirección Dimensión control</p>	<p>Tipo Aplicada</p> <p>Diseño No experimental, de tipo descriptivo correlacional.</p> <p>Esquema</p> <pre> graph TD M --- Vx M --- Vy Vx --- r Vy --- r style r fill:none,stroke:none </pre> <p>Donde: M = Muestra. Vx = Medición de la variable 1 Vy = Medición de la variable 2 r = Correlación entre las variables.</p>	<p>Técnicas La encuesta</p> <p>Instrumento 2 cuestionarios de tipo Likert.</p>	<p>Población La población de esta investigación estará representada por todos trabajadores de la municipalidad provincial de coronel portillo del área de servicio de administración tributaria.</p> <p>Muestra Por ser una poblacional muy pequeña, este estudio tendrá una muestra poblacional y esta será una muestra no probabilística a criterio y juicio del investigador.</p>

Anexo 2. Instrumentos.

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL USO DE LAS TIC's

Finalidad: Estimado(a) trabajador el presente cuestionario tiene por finalidad, recoger datos relevantes y suficientes respecto al uso de las TIC's, información que servirá para el desarrollo del proyecto de investigación *Uso de las tecnologías de la información y comunicaciones (TICs) y su relación en la gestión administrativa del servicio de administración tributaria de la municipalidad de coronel Portillo-2019.*

Instrucciones: El cuestionario está elaborado de acuerdo a una escala de puntuación del 1 al 5 para medir el uso de las TIC's, con una valoración para cada afirmación que se muestra en:

Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1)

Marca una sola vez con una "X" en los casilleros según criterio que estimes conveniente, o se acerque a la respuesta correcta, las respuestas que usted proporcionará serán totalmente confidenciales.

N°	Ítems	Puntuación				
		1	2	3	4	5
Dimensión Informática						
01	Los equipos informáticos de la administración de la Información del servicio de administración tributaria de la municipalidad de coronel Portillo es adecuada.					
02	Los equipos informáticos del almacenamiento de la información el servicio de administración tributaria de la municipalidad de coronel Portillo es suficiente.					
03	Los equipos informáticos de recuperación de la información en el servicio de administración tributaria de la municipalidad de coronel Portillo es adecuado.					
04	Los equipos informáticos del procesamiento de la información en el servicio de administración tributaria de la municipalidad de coronel Portillo es adecuado.					
05	Los equipos informáticos de comunicación de la información en el servicio de administración tributaria de la municipalidad de coronel Portillo es moderna.					
Dimensión telecomunicación						
06	Es adecuada la interconectividad de datos del servicio de administración tributaria de la municipalidad de coronel Portillo					
07	Redes de cómputo servicio de administración tributaria de la municipalidad de coronel Portillo es adecuada.					
08	Infraestructura de Telecomunicaciones servicio de administración tributaria de la municipalidad de coronel Portillo es moderna.					
09	Acceso a servicios de Telecomunicación del servicio de administración tributaria de la municipalidad de coronel Portillo es amigable con los clientes y/o usuarios.					
10	El área del servicio de administración tributaria de la municipalidad de coronel Portillo cuenta con una moderna telecomunicación.					

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Finalidad: Estimado(a) trabajador el presente cuestionario tiene por finalidad, recoger datos relevantes y suficientes respecto a la gestión administrativa, información que servirá para el desarrollo del proyecto de investigación *Uso de las tecnologías de la información y comunicaciones (TICs) y su relación en la gestión administrativa del servicio de administración tributaria de la municipalidad de coronel Portillo-2019.*

Instrucciones: El cuestionario está elaborado de acuerdo a una escala de puntuación del 1 al 5 para medir la gestión administrativa, con una valoración para cada afirmación que se muestra en:

Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1)

Marca una sola vez con una "X" en los casilleros según criterio que estimes conveniente.

N°	Ítems	Puntuación				
		1	2	3	4	5
Dimensión planificación						
01	La planificación del área servicio de administración tributaria de la municipalidad de coronel Portillo es la más adecuada en comparación a los otros años fiscales.					
02	Cuenta con un plan estratégico el área servicio de administración tributaria de la municipalidad de coronel Portillo.					
03	Cuenta con un plan operativo del área el área servicio de administración tributaria de la municipalidad de coronel Portillo.					
04	Cuenta con un plan de mantenimiento del área el área servicio de administración tributaria de la municipalidad de coronel Portillo.					
Dimensión organización						
05	Cuenta con su estructura orgánica el área el área servicio de administración tributaria de la municipalidad de coronel Portillo.					
06	Es adecuada la asignación de los puestos en el área el área servicio de administración tributaria de la municipalidad de coronel Portillo.					
07	La organización de los procesos en el área el área servicio de administración tributaria de la municipalidad de coronel Portillo es la más adecuada.					
08	La organización de personal del área el área servicio de administración tributaria de la municipalidad de coronel Portillo es la más adecuada.					
Dimensión dirección						
09	El área servicio de administración tributaria de la municipalidad de coronel Portillo practica una cultura organizacional.					
10	El área servicio de administración tributaria de la municipalidad de coronel Portillo realiza capacitación permanente al personal.					
11	El área servicio de administración tributaria de la municipalidad de coronel Portillo realiza siempre evaluación de los puestos en base a los objetivos logrados.					
12	El área servicio de administración tributaria de la municipalidad de coronel Portillo muestra un clima organizacional.					
Dimensión control						
13	El área servicio de administración tributaria de la municipalidad de coronel Portillo cuenta con una Política de control adecuada.					
14	El área servicio de administración tributaria de la municipalidad de coronel Portillo realiza siempre el control de RR. HH.					
15	El área servicio de administración tributaria de la municipalidad de coronel Portillo realiza el control de materiales de manera adecuada.					
16	El área servicio de administración tributaria de la municipalidad de coronel Portillo cuenta tiene un control adecuado en comparación a los años anteriores.					

Anexo 3. Ficha de juicio de expertos.

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 1**I DATOS GENERALES****1.1 Apellidos y nombres del experto:**

Chang Saldaña, Jackie Frank

1.2 Cargo e institución donde labora:

Docente Ordinario FCEAyC.

1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación:

Cuestionario para medir la variable 1 Uso de las tecnologías de la información y comunicaciones (TICs).

1.4 Autor del instrumento:

Chaparro Flores, Omar Wilder.

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro y preciso.				X	
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables, responde a la operacionalización de la variable.				X	
ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos – científicos.				X	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%

APROBADO: SI (X) NO ()

III. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

Ninguna



.....
Lic. Mg. Chang Saldaña, Jackie Frank
 DNI. 41468801
 CPPe. 2621468801
 ORCID. 0000-0002-1260-6355
 Docente Nombrado de la FCEAyC

Pucallpa, 12 de marzo del 2021

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 2

I DATOS GENERALES

1.5 Apellidos y nombres del experto:

Chang Saldaña, Jackie Frank

1.6 Cargo e institución donde labora:

Docente Ordinario FCEAyC.

1.7 Nombre del instrumento motivo de evaluación:

Cuestionario para medir la variable 2 gestión administrativa.

1.8 Autor del instrumento:

Chaparro Flores, Omar Wilder.

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro y preciso.				X	
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables, responde a la operacionalización de la variable.				X	
ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos – científicos.				X	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%

APROBADO: SI (X) NO ()

V. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

Ninguna

Pucallpa, 12 de marzo del 2021

.....
Lic. Mg. Chang Saldaña, Jackie Frank
 DNI. 41468801
 CPPe. 2621468801
 ORCID. 0000-0002-1260-6355
 Docente Nombrado de la FCEAyC

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 1

I DATOS GENERALES

1.9 Apellidos y nombres del experto:

Dr. López Marrufo, Carlos

1.10 Cargo e institución donde labora:

Docente de la UNIA.

1.11 Nombre del instrumento motivo de evaluación:

Cuestionario para medir la variable 1 Uso de las tecnologías de la información y comunicaciones (TICs).

1.12 Autor del instrumento:

Chaparro Flores, Omar Wilder.

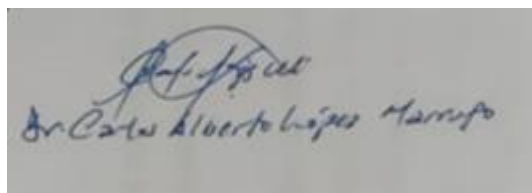
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro y preciso.				X	
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables, responde a la operacionalización de la variable.				X	
ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos – científicos.				X	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN 80%

APROBADO: SI (X) NO ()

VII. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

Ninguna



Dr. Carlos Alberto López Marrufo

Pucallpa, 12 de marzo del 2021

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 2

I DATOS GENERALES

1.13 Apellidos y nombres del experto:

Dr. López Marrufo, Carlos

1.14 Cargo e institución donde labora:

Docente de la UNIA.

1.15 Nombre del instrumento motivo de evaluación:

Cuestionario para medir la variable 2 gestión administrativa.

1.16 Autor del instrumento:

Chaparro Flores, Omar Wilder.

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro y preciso.				X	
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables, responde a la operacionalización de la variable.				X	
ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos – científicos.				X	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	

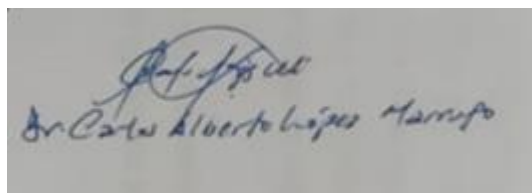
VIII. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%

APROBADO: SI (X) NO ()

IX. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

Ninguna



Dr. Carlos Alberto López Marrufo

Pucallpa, 12 de marzo del 2021

Anexo 4. *Confiabilidad de los instrumentos.*

Confiabilidad del Instrumento 1

Alfa de Cronbach	Ítems
0.8599	10

Fuente: SPSS 26.

Interpretación:

Después de haber procesado en el SPSS 26.0 se tuvo la confiabilidad del instrumento 1 es de 0.8599, cuyo resultado nos establece que el instrumento es **BUENO**.

Confiabilidad del Instrumento 2

Alfa de Cronbach	Ítems
0.8590	16

Fuente: SPSS 26.

Interpretación:

Después de haber procesado en el SPSS 26.0 se tuvo la confiabilidad del instrumento 2 es de 0.8590, cuyo resultado nos establece que el instrumento es **BUENO**.