

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**  
**NUEVOS TIEMPOS, NUEVAS IDEAS**



**ESCUELA DE POSGRADO**  
**DR. LUIS CLAUDIO CERVANTES LIÑÁN**

**DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**APLICACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y  
COMUNICACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA EFICACIA DE LA  
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS COLABORADORES DE LA  
OFICINA PRINCIPAL DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL  
DE REGISTROS PÚBLICOS (SUNARP)**

**PRESENTADO POR:**

**MARÍA BEATRIZ WONG PINCHEZ**

**ASESOR: DR. JULIO FIDEL PRÍNCIPE LOPEZ**

**2019**

## Dedicatorias

En primer lugar a Dios por ser fortaleza, mi guía en brindarme la oportunidad de la culminación académica de mis estudios del doctorado otorgándome salud, inteligencia.

Quiero expresar mi sincero y eterno agradecimiento a mis queridos padres José y Juanita que siempre fueron el estímulo permanente, desde mis primeros años de infancia hasta culminar con éxito toda una vida dedicada al estudio y a la superación.

A mi esposo, por estar a mi lado, todo este tiempo, apoyándome para lograr este proyecto, no fue fácil pero estuviste motivándome y de admiración para el estudio.

Quiero expresar también y dedicar unas palabras a toda mi familia por el estímulo para seguir avanzando en mi vida profesional de modo de llegar a ser una persona para servir a mi patria y a la sociedad.

Finalmente, dedico esta tesis todos las personas una otra forma me brindaron su apoyo para no desmayar y culminar con éxito mis estudios de doctorado que no son solo de conocimiento teóricos aprendidos en las aulas universitarias si no de experiencias útiles para vida.

## Agradecimientos

A mi querida Universidad, que me abrió las puertas desde el inicio de mi carrera a mis maestros, en especial al Doctor Julio Fidel Príncipe López y Asesores de Tesis por su paciencia y consideración a mis compañeros de estudios

A mi querida familia, en especial a mi amado Lucianito mi sobrinito que me hace sonreír con el brillo de su inocencia y me da aliento para seguir en este caminar de la vida y amigos que siempre estuvieron a mi lado para la culminación de tesis del doctorado que lo pondré en práctica, no solo en los aspectos académicos si no sobre todo en la parte ética y de los valores que hoy más que nunca debemos recuperar para bien de nuestra amada patria.

## ÍNDICE

|   |             |
|---|-------------|
| <b>CARÁTULA</b>   | <b>i</b>    |
| <b>DEDICATORIAS Y AGRADECIMIENTOS</b>                             | <b>ii</b>   |
| <b>ÍNDICE</b>   | <b>iv</b>   |
| <b>RESUMEN</b>  | <b>vii</b>  |
| <b>ABSTRACT</b>   | <b>viii</b> |
| <b>INTRODUCCIÓN</b>   | <b>ix</b>   |
| <b>Capítulo I: Fundamentos Teóricos</b>                           | <b>1</b>    |
| 1.1. Marco Histórico  | 1           |
| 1.2. Marco Teórico  | 14          |
| 1.3. Investigaciones  | 18          |
| 1.4 Marco Conceptual  | 24          |
| <b>Capítulo II: El Problema, objetivos, hipótesis y variables</b> | <b>27</b>   |
| <b>2.1. Planteamiento del problema</b>                            | <b>27</b>   |
| 2.1.1 Descripción de la realidad problemática                     | 27          |
| 2.1.2 Definición del problema                                     | 28          |
| 2.1.2.1 Problema General  | 28          |
| 2.1.2.2 Problemas Específicos                                     | 28          |
| <b>2.2 Finalidad y Objetivos de la investigación</b>              | <b>29</b>   |
| 2.2.1 Finalidad   | 29          |
| 2.2.2 Objetivos: General y Específicos                            | 29          |
| 2.2.2.1 Objetivo General  | 29          |
| 2.2.2.2 Objetivos Específicos                                     | 29          |
| 2.2.3 Delimitación de la Investigación                            | 30          |

|                      |  |           |
|----------------------|--|-----------|
| 2.2.4                | Justificación e Importancia del estudio              | 31        |
| <b>2.3</b>           | <b>Hipótesis y variables</b>                         | <b>31</b> |
| 2.3.1                | Supuestos Teóricos                                   | 31        |
| 2.3.2                | Hipótesis Principal y Específicas                    | 35        |
| 2.3.2.1              | Hipótesis Principal                                  | 35        |
| 2.3.2.2              | Hipótesis Específicas                                | 35        |
| 2.3.3                | Las Variables e Indicadores                          | 36        |
| <b>Capítulo III:</b> | <b>Método, técnica e instrumentos</b>                | <b>37</b> |
| 3.1                  | Población y Muestra                                  | 37        |
| 3.1.1                | Población  | 37        |
| 3.1.2                | Muestra  | 37        |
| 3.2                  | Tipo, Nivel, Método y Diseño utilizado en el estudio | 38        |
| 3.3                  | Técnicas e instrumentos de recolección de datos.     | 38        |
| 3.4                  | Procesamiento de datos.                              | 39        |
| <b>Capítulo IV:</b>  | <b>Presentación y Análisis de los Resultados</b>     | <b>40</b> |
| 4.1                  | Presentación de resultados.                          | 40        |
| 4.2                  | Contrastación de Hipótesis                           | 62        |
| 4.3                  | Discusión de resultados                              | 68        |
| <b>Capítulo V:</b>   | <b>Conclusiones y Recomendaciones</b>                | <b>70</b> |
| 5.1                  | Conclusiones   | 70        |
| 5.2                  | Recomendaciones                                      | 71        |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>BIBLIOGRAFÍA</b>                             | <b>72</b> |
| <b>ANEXOS</b>                                   | <b>76</b> |
| Anexo N°1.- Instrumento de Recolección de Datos | 76        |
| Anexo N° 2.- Matriz de coherencia interna       | 81        |

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo, determinar la relación de la aplicación de las tecnologías de información y comunicación con la eficacia de la gestión administrativa de los colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP).

Respecto a los aspectos metodológicos del trabajo, el tipo de investigación fue el aplicado y el nivel descriptivo.

La población objeto de estudio, estará conformada por los 325 colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP).

La muestra fue probabilística y ascendió a 176 colaboradores, a los cuales se les aplicó el instrumento que constó de 17 preguntas, utilizando la escala de likert con alternativas de respuesta múltiple.

Se procedió a analizar los resultados, luego se realizó la contrastación de hipótesis, utilizando la prueba estadística conocida como coeficiente de correlación de SPEARMAN, debido a que las variables de estudio son cualitativas.

Finalmente, se pudo determinar que la aplicación de las tecnologías de información y comunicación se relaciona positivamente con la eficacia de la gestión administrativa de los colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP).

**Palabras Claves:** Tecnologías, Información, Comunicación, Gestión, Gestión Administrativa.

## **ABSTRACT**

The objective of this research work was to determine the relationship between the application of information and communication technologies and the effectiveness of the administrative management of the employees of the main office of the National Superintendence of Public Registries (SUNARP).

Regarding the methodological aspects of the work, the type of research was the applied and the descriptive level.

The population under study will be made up of the 325 employees of the main office of the National Superintendency of Public Registries (SUNARP).

The sample was probabilistic and amounted to 176 collaborators, to whom the instrument that consisted of 17 questions was applied, using the Likert scale with multiple response alternatives.

We proceeded to analyze the results, then we tested the hypothesis, using the statistical test known as the SPEARMAN correlation coefficient, because the study variables are qualitative.

Finally, it was determined that the application of information and communication technologies is positively related to the effectiveness of the administrative management of the employees of the main office of the National Superintendence of Public Registries (SUNARP).

**Keywords: Technologies, Information, Communication, Management, Administrative Management.**

## INTRODUCCIÓN

Las organizaciones han sufrido el impacto de los cambios del mercado y de la tecnología, por ello, es necesario estar atentos a estos cambios.

Las tecnologías de información y comunicación, han facilitado el crecimiento empresarial, mejorado la comunicación interna y externa de las organizaciones, generando mayores eficiencias.

Las instituciones públicas en el Perú, requieren modernizarse y uno de los mecanismos para ello es el uso de las tecnologías modernas, que permitan mejorar los tiempos de comunicación para una adecuada toma de decisiones.

Del mismo modo, un factor determinante en el éxito de las organizaciones, es la gestión administrativa ya que mediante ella se logra satisfacer las necesidades de los consumidores.

Es por esta razón, que la presente tesis doctoral, pretende determinar la relación de la aplicación de las tecnologías de información y comunicación con la eficacia de la gestión administrativa de los colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP).

El presente trabajo fue estructurado en una serie secuencial de capítulos, estableciéndose así en el primero de ellos los fundamentos teóricos, donde se incluyen los antecedentes de la investigación, marco teórico, así como el marco conceptual correspondiente.

El segundo capítulo, titulado el problema de la investigación, abarcó la descripción de la realidad problemática, delimitación de la investigación y planteamiento del problema, así como los objetivos, hipótesis y las variables e indicadores, luego concluyéndose con la justificación e importancia del estudio.

En el tercer capítulo se muestra la metodología empleada, comprendiendo la misma el tipo y diseño, población y muestra, así como la técnica e instrumento de recolección de datos y las técnicas de procesamiento y análisis de datos.

En el cuarto capítulo, titulado presentación y análisis de resultados, se consideró la presentación de resultados, discusión de resultados y contrastar la hipótesis.

Finalmente, en el quinto y último capítulo, se seleccionaron las conclusiones y recomendaciones que a juicio del investigador son consideradas las más relevantes en el presente trabajo de investigación.

# CAPÍTULO I

## FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACION

### 1.1. Marco Histórico

#### TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

**Castells (2002).** Refiere que el registro histórico de las revoluciones tecnológicas, tal como fuera compilado por Melvin Kranzberg y Carroll Pursell, muestra que todos se caracterizan por su *penetración* en todos los dominios de la actividad humana, no como una fuente exógena de impacto, sino como el género con el que esta actividad está tejida.

En otras palabras, *están orientadas según procesos*, además de inducir nuevos productos. Por otra parte, y a diferencia de cualquier revolución, el *núcleo* de la transformación que estamos experimentando en la revolución actual refiere a las *tecnologías del procesamiento y comunicación de la información*.

La tecnología de la información es para esta revolución lo que las nuevas fuentes de energía fueron para las sucesivas Revoluciones Industriales, desde la máquina al vapor a la electricidad, combustibles fósiles, e incluso la energía nuclear, desde que la generación y distribución de la energía fue el elemento clave subyacente a la sociedad industrial.

Sin embargo, este planteo acerca del rol preeminente de la tecnología de la información es frecuentemente confundido con la caracterización de la revolución en curso como esencialmente dependiente de nuevos conocimientos e información.

Esto es cierto en el actual proceso de cambio tecnológico, pero también lo es para las revoluciones tecnológicas precedentes, como es demostrado por los principales historiadores de la tecnología, como Melvin Kranzberg y Joel Mokyr. La primer Revolución Industrial, si bien no tuvo bases científicas, se

apoyó en el uso extendido de la información, aplicando y desarrollando conocimientos preexistentes. Y la segunda Revolución Industrial, después de 1850, estuvo caracterizada por el rol decisivo de la ciencia en incentivar la innovación. Por cierto, los laboratorios de investigación y desarrollo surgieron por primera vez en la industria química alemana en las últimas décadas del siglo diecinueve.

Lo que caracteriza la revolución tecnológica actual no es la centralidad del conocimiento y la información, sino la aplicación de ese conocimiento e información a la generación de conocimiento y los dispositivos de procesamiento/ comunicación de la información, en un circuito de retroalimentación acumulativa que se da entre la innovación y los usos de la innovación.

Un ejemplo quizá pueda esclarecer este análisis. Los usos de nuevas tecnologías de telecomunicación en las dos últimas décadas han atravesado tres etapas diferentes: la automatización de tareas, la experimentación de usos, la reconfiguración de las aplicaciones.

En las dos primeras etapas, la innovación tecnológica progresó en función del aprendizaje *por uso*, según la terminología de Rosemberg. En la tercer etapa, los usuarios aprendieron la tecnología *haciendo*, y terminaron reconfigurando las redes, y encontrando nuevas aplicaciones.

El proceso de retroalimentación generado entre la introducción de nueva tecnología, su uso y su desarrollo hacia nuevos territorios se produce mucho más rápidamente bajo el nuevo paradigma tecnológico. Como resultado, la difusión de la tecnología amplía sin límites el poder de la tecnología, al ser apropiada y redefinida por sus usuarios.

Las nuevas tecnologías de la información no son simples herramientas para ser aplicadas, sino que son procesos para ser desarrollados. Usuarios y hacedores pueden llegar a ser la misma cosa. Por tanto los usuarios pueden tomar el control de la tecnología, como en el caso de Internet (ver capítulo 5). Luego sigue una estrecha relación entre los procesos sociales de creación y

manipulación de símbolos (la cultura de la sociedad) y la capacidad para producir y distribuir bienes y servicios (las fuerzas productivas). Por primera vez en la historia, la mente humana es una fuerza productiva directa, no solo un elemento decisivo del sistema de producción.

Por lo tanto, las computadoras, los sistemas de comunicación, y la decodificación y programación genética son todos amplificadores y extensiones de la mente humana. Lo que pensamos, y cómo lo pensamos, es expresado en bienes, servicios, output material e intelectual, ya sea comida, refugio, sistema de transporte y de comunicación, computadoras, misiles, salud, educación o imágenes. La creciente integración entre mentes y máquinas, incluyendo la máquina ADN, está cancelando lo que Bruce Mazlish llama la "cuarta discontinuidad" (entre humanos y máquinas), alterando fundamentalmente el modo en que nacemos, vivimos, aprendemos, trabajamos, producimos, consumimos, soñamos, peleamos, o morimos.

Por supuesto los contextos culturales/institucionales y la acción social intencionada interactúan decisivamente con el nuevo sistema tecnológico, pero este sistema tiene su propia lógica enclavada, caracterizada por la capacidad de trasladar todos los *inputs* en un sistema común de información, y de procesar esa información a una velocidad creciente, con poder creciente, a costo decreciente, en una red de recuperación y distribución potencialmente ubicua.

Hay un elemento más caracterizando la revolución de la tecnología de la información en comparación con sus predecesoras históricas. Mokyr ha mostrado que las revoluciones tecnológicas tuvieron lugar solo en unas pocas sociedades, y se difundieron en un área geográfica relativamente limitada, frecuentemente aislando espacial y temporalmente otras regiones del planeta.

Así, mientras los europeos tomaban prestado algunos de los descubrimientos ocurridos en China, por muchos siglos China y Japón adoptaron tecnología europea sólo con fundamentos muy limitados, principalmente restringidos a aplicaciones militares. El contacto entre civilizaciones con distintos niveles

tecnológicos a menudo termina con la destrucción del menos desarrollado, o de aquellos que aplicaron su conocimiento predominantemente en tecnología no militar, como es el caso de las civilizaciones americanas aniquiladas por los conquistadores españoles, a veces a través de una guerra biológica accidental.

La Revolución Industrial se extendió por casi todo el mundo desde sus originarias costas del occidente europeo durante los siguientes dos siglos. Pero su expansión fue altamente selectiva, y su paso lento para los estándares usuales de difusión de tecnología.

En verdad, incluso en Inglaterra para mediados del siglo diecinueve, los sectores que habían dado cuenta de la mayoría de la fuerza de trabajo, y al menos la mitad del producto bruto nacional, no estaban afectados por las nuevas tecnologías industriales.

Además, su alcance planetario en las décadas siguientes adoptó la forma de dominación colonial, ya fuera en India bajo el imperio británico; en Latinoamérica bajo la dependencia industrial/comercial en Inglaterra y los Estados Unidos; en el desmembramiento de África con el Tratado de Berlín; o con la apertura al comercio extranjero de Japón y China por las armas de los barcos de occidente.

En contraste, las nuevas tecnologías de información se han expandido por todo el mundo a la velocidad del relámpago en menos de dos décadas, entre mediados de los 70 y mediados de los 90, desplegando una lógica que yo propongo como característica de esta revolución tecnológica: la aplicación inmediata para su propio desarrollo de las tecnologías que genera, conectando al mundo a través de tecnología de la información.

Seguramente hay grandes áreas en el mundo, y considerables segmentos de la población desenchufados del nuevo sistema tecnológico: este es precisamente uno de los argumentos centrales de este libro. Además, la velocidad de la difusión de la tecnología es selectiva, tanto social como

funcionalmente. Los tiempos diferenciales para el acceso al poder de la tecnología por parte de las personas, los países y las regiones son una fuente crítica de desigualdad en nuestra sociedad.

Las áreas que están desconectadas son cultural y espacialmente discontinuas: están en las ciudades del interior de Estados Unidos o en los *banlieues* franceses, tanto como en los pueblos de chozas de África o en las paupérrimas áreas rurales de China o India. Sin embargo, las funciones dominantes, los grupos sociales y los territorios a lo largo del mundo están conectados desde mediados de los 90 a un nuevo sistema tecnológico, que como tal, comenzó a tomar forma sólo en los 70.

Considera que la revolución electrónica iniciada en la década de los 70 constituye el punto de partida para el desarrollo creciente de la Era Digital. Los avances científicos en el campo de la electrónica tuvieron dos consecuencias inmediatas: la caída vertiginosa de los precios de las materias primas y la preponderancia de las Tecnologías de la Información (Information Technologies) que combinaban esencialmente la electrónica y el software.

Las investigaciones desarrolladas a principios de los años 80 han permitido la convergencia de la electrónica, la informática y las telecomunicaciones posibilitando la interconexión entre redes. De esta forma, las TIC se han convertido en un sector estratégico para la "Nueva Economía".

Desde entonces, los criterios de éxito para una organización o empresa dependen cada vez en gran medida de su capacidad para adaptarse a las innovaciones tecnológicas y de su habilidad para saber explotarlas en su propio beneficio.

Se podría establecer un punto de semejanza entre la revolución de las Tecnologías de la Información y la Revolución Industrial, cuya principal diferencia reside en la materia prima de su maquinaria, es decir, pasamos de una eclosión social basada en los usos de la energía a una sociedad cuyo

bien primordial ha pasado a ser el conocimiento y la información. Pueden ser incluidas en esta gran área de las ciencias, la microelectrónica, la computación (hardware y software), las telecomunicaciones y (según opinión de algunos analistas) la ingeniería genética.

Esta última, por decodificar, manipular y reprogramar la información genética de la materia viviente.

Desde un punto de vista histórico, la revolución de las Tecnologías de la Información marca un momento crucial y decisivo en la sociedad mundial, pues ha penetrado en todas las áreas de vida humana, no como agente externo, sino como motor que genera un flujo activo en las interrelaciones sociales.

Durante la última década del siglo pasado, mucho se habló sobre una nueva era de oscurantismo informativo, ocasionado por esta suerte de carrera contra reloj por la adquisición y generación de información y conocimientos. Sin embargo, las nuevas tecnologías de la información, representan una oportunidad singular en el proceso de democratización del conocimiento, pues los usuarios pueden tomar el control de la tecnología, que usan y generan, y producir y distribuir bienes y servicios. Podría pensarse que las TI han abierto un territorio en el cual la mente humana es la fuerza productiva directa de mayor importancia en la actualidad.

**Dubois (2005).** Refiere que la aparición de las TIC coincide con otra transformación de gran calado que se viene denominando globalización o mundialización. Así tenemos, por un lado, la dimensión tecnológica y, por otro, la dimensión de las nuevas relaciones sociales y económicas generadas de manera paralela o al margen de esa expansión tecnológica, que se traduce en la creciente interdependencia de las economías nacionales y sus efectos colaterales.

La globalización actual no es el resultado inevitable de poner en práctica las TIC, sino la aplicación que de las mismas se ha hecho desde una determinada posición ideológica, el neoliberalismo.

Las nuevas tecnologías surgen en una coyuntura en la que una determinada visión del capitalismo se halla en una fase de propagación, lo que ha marcado de forma decisiva la comprensión de la globalización resultante. Así, hay una cierta percepción de la globalización que la identifica con la transformación específica producida bajo el capitalismo en un momento de expansión de éste, hasta el punto de convertirse en el sistema económico hegemónico mundial.

Salvo para quienes entiendan que esta globalización capitalista es irreversible, resulta obligado cuestionar la equiparación que se hace de los procesos de expansión capitalista con la globalización, como si fuera ésta la única forma en que puede producirse la expansión internacional de la economía.

El gran trampolín del despegue de los países de Europa occidental respecto del resto del mundo radica en que fueron los primeros que aplicaron eficazmente la Revolución Industrial y en que fueron capaces de mantener sus posiciones privilegiadas evitando su difusión a otros países. Antes del siglo XIX, China y ciertas partes de la India tenían niveles de desarrollo semejantes, y hasta superiores, a los países europeos. India era líder mundial en producción, en calidad y en exportaciones de la industria textil del algodón.

Sin embargo, a fines del siglo XIX, la India no sólo dejó de exportar sino que importaba más del 70 por ciento de su consumo textil. La India no pudo competir con la revolución industrial aplicada a las manufacturas textiles británicas al no tener posibilidad de acceder a la misma.

## **EFICIENCIA**

**Leibenstein (1966).** Señala que en la primera mitad del siglo XX, la teoría microeconómica se aproximó al concepto de eficiencia desde la perspectiva de Pareto. El criterio de Pareto se cumple si ninguna persona puede quedar mejor

sin que alguien empeore. El primer teorema del bienestar clásico sostiene que la eficiencia de Pareto se logra si y sólo si: Existen mercados para todos los productos posibles. Los mercados son perfectamente competitivos. Los costos de transacción son insignificantes. No hay externalidades.

El supuesto implícito era que las empresas siempre toman decisiones óptimas en el uso de insumos, y que cualquier ineficiencia en una economía se origina en la forma en que se asignan los recursos entre las empresas, más que dentro de las mismas. Las dos amenazas principales a la eficiencia en este paradigma eran los monopolios y las restricciones al comercio (internacional).

En la segunda mitad del siglo XX, fue desafiado el supuesto de que las empresas siempre toman decisiones óptimas. Se aceptó que, además de la eficiencia "social" o "distributiva" original, la eficiencia interna de la empresa también era digna de ser analizada. Este había sido tradicionalmente un campo de la investigación operacional (IO), que se ocupaba del "análisis de actividades", donde el gerente pasa a ser el tema de interés; de ahí el término "eficiencia en la gestión".

**Debreu (1951).** Refiere que durante la década de los 1950s, varios estudiosos trataron de formalizar los dos tipos de eficiencia. Estos son referidos a veces como la escuela neo-walrasiana. Dentro de la escuela neowalrasiana el artículo seminal sobre medición de la eficiencia es la definición de eficiencia productiva de Farrell.

Farrell se inspiró en el trabajo de Koopmans, "Análisis de actividades", y su medida de eficiencia técnica es similar al "coeficiente de utilización de recursos" de Debreu. La novedad del enfoque de Farrell es que su medida de eficiencia permite explícitamente la inclusión de múltiples insumos y productos, mientras que los trabajos anteriores (por ejemplo, de números índice) se limitaban a menudo a insumos o productos individuales (por ejemplo, la productividad media del trabajo).

La definición de empresa eficiente de Farrell es "que logra producir el mayor producto posible a partir de un conjunto determinado de insumos." Farrell introduce la función de producción eficiente como un caso especial de la función de producción paretiana tradicional, definida como "el producto que una empresa perfectamente eficiente podría obtener de cualquier combinación dada de insumos."

## **GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

**Carrillo (2018)**. Refiere que Egipto aportó las pirámides que reflejaban una magnífica habilidad administrativa y de organización, pues debían de planificar la cantidad de bloques, de donde serían extraídos, cuántos hombres necesitarían y sobre todo el tiempo de construcción, denotando de esta forma que su sistema de planeación y administración de recursos iba adecuándose más a lo que conocemos hoy en día.

En Babilonia, el rey Hammurabi elaboró leyes de carácter mercantil, tratando temas como ventas, préstamos, contratos, sociedades, acuerdos y pagarés, además sus transacciones eran registradas en tablillas como un medio de control, por otra parte aquí inició la no delegación de responsabilidades, ya que por ejemplo se castigaba al supervisor de obras y no a los subordinados por el incumplimiento de éstas.

Además el código Hammurabi vigente en el periodo 2000 y 1700 a.C. fue un instrumento en el que se empezaba a definir los *salarios mínimos*, control, depósitos y responsabilidades comerciales. Posteriormente a esto en el 604 a.C. Nabucodonosor al subir al trono implemento los controles de producción y pagos, así como los incentivos de salario en las fábricas textiles.

En China, en los 500 A.C., los escritos de Mencius y Chow denotan que los chinos estudiaban principios de comportamiento sobre organización, planificación, dirección y control, además de conocimiento de conceptos como; organización, funciones, cooperación, procedimientos para mejorar la eficiencia y técnicas de control mismas que se encontraban en la constitución de Chow que era un directorio de todos los sirvientes del emperador.

Alrededor de 2350 y 2256 a. C. el emperador Yao hizo uso por primera vez de una junta de consejo para tomar decisiones importantes y además esta servía como una herramienta de comunicación con sus súbditos.

En Grecia, En Grecia lograron tener la capacidad para administrar las operaciones de compañías comerciales, desarrollaron un gobierno democrático que contenía un proceso administrativo, es en esta civilización donde se encuentra el origen del *método científico*, ya que descubrieron los criterios de investigación e introdujeron la ciencia y la educación en muchos aspectos a la administración.

Fue en este segmento de la historia que Platón aportó la primera teoría sobre la especialización y división del trabajo, donde entre algunas ideas mencionaba que un trabajador debía enfocarse en realizar las tareas para las cuales tenía la habilidad de hacerlo. Sócrates por su parte mencionaba que un buen administrador lograría que sus subordinados obedecieran y cumplieran, seleccionando a los ideales para cada puesto, sin importar el tipo de comercio que estuvieran administrando.

**En India, alrededor** de 321 a. C. el Arthasastra de Kautilya, aportación que define a la ciencia de la política, social y económica del estado, donde se detallaban las obligaciones del rey, sus ministros y consejeros, sobre reuniones del consejo, temas de guerra y paz, donde además hacía referencia a la organización de los negocios, leyes, tribunales, gobierno municipal, costumbre sociales, matrimonio, divorcio, derechos de las mujeres, ingresos, impuestos, minas y factorías, mercados, entre otros, agrupa todos estos aspectos con el fin de lograr el éxito de la política aunque fue señalado como un elemento que no tenía compasión humana y mucho menos moralidad.

En Roma, la mayor aportación que se les conoce es el de administrar una población de aproximadamente 50 millones de personas, por medio de estrategias de control y administración como la que se aplicó en el año 284 d. C. por Diocleciano que consistía en la delegación de autoridad, por medio de la división de su territorio en provincias, diócesis y divisiones geográficas.

La revolución industrial marca el desarrollo de máquinas de vapor y energía hidráulica, que dieron una gran ayuda a los sistemas de producción, de esta manera se empezó a necesitar grandes cantidades de personal, nuevos sistemas de comercialización y capitalización, lo que dio lugar a se empezara a contratar mano de obra, división del trabajo, para especializar a los trabajadores se necesitó de entrenamiento, estímulos y sanciones.

**Chiavenato, (2006)** menciona cuatro principales etapas de la revolución industrial:

1. *Mecanización de la industria y la agricultura:* A finales del siglo XVIII surge la máquina de hilar (*Hargreaves, 1767*), del telar hidráulico y mecánico además de la maquina desmontadora de algodón, que sustituyeron el trabajo del hombre y la fuerza muscular, por trabajo animal e incluso de la rueda hidráulica.
2. *Aplicación de la fuerza motriz a la industria:* Aplicación de las máquinas de vapor para las transformaciones en los talleres, en transportes, agricultura y comunicaciones.
3. *Desarrollo del sistema fabril:* El artesano y su pequeño taller desaparecieron para dar lugar al operario, a las pequeñas y grandes fábricas basadas en la división del trabajo.
4. *Una espectacular aceleración de los transportes y las comunicaciones:* Navegación con vapor *Robert Fulton, 1807* y logro que después las ruedas propulsoras se convirtieran en hélices. La locomotora fue perfeccionada por *Stephenson*. La primera vía férrea se construyó en Inglaterra, enseguida aparecieron otros medios de comunicación como el telégrafo eléctrico (*Morse, 1835*), surgió el sello postal en Inglaterra (*1840*) y el teléfono (*Graham Bell, 1876*).

Estos fueron los síntomas del desarrollo industrial y de los profundos cambios que ocurrían a mayor velocidad. En la segunda revolución industrial apreció el

proceso de fabricación de acero, el perfeccionamiento del *dinamo* y la invención del motor de combustión interna.

**De Acosta (2003).** Refiere que en el Perú el imperio incaico es una clara muestra de la existencia de una buena organización administrativa, siendo el Inca la autoridad máxima del imperio, quien se encontraba rodeado y asesorado por un selecto grupo de funcionarios, quienes agruparon y organizaron a la población con la finalidad de atender las diferentes necesidades que existían en la época.

La organización del imperio se basaba en los principios de reciprocidad y redistribución.

Para una mejor organización en el imperio incaico se hizo necesario unificar aspectos como el idioma, el ayllu, los quipus y el empadronamiento administrativo a base del sistema decimal, es decir, se dividió a la población en grupos con sus respectivos jefes. Ello permitió establecer un control sobre el trabajo, la producción y los impuestos.

**Roel (1999).** Señala que la organización política colonial de los virreinos españoles en general estuvo delineada por la corona española, dado que el rey implantó una política absolutista y centralista en sus colonias de ultramar hacia la metrópoli "España". El virreinato del Perú se estableció en 1542 mediante una Real Cédula expedida por el rey Carlos I de España (Carlos V de Alemania) para ejercer una autoridad y dominio absoluto en las nuevas tierras americanas, ante el peligro que representaban las guerras civiles entre los conquistadores, los cuales disponían de los indígenas y sus tierras.

**Rubino** a través de <http://www.claseshistoria.com/america/colonial-virreinos-peru.html>, Señala que en el campo administrativo, el virreinato estaba constituido por dos audiencias ubicadas en Lima y Cuzco que fueron sustituidas por **intendencias** tras las Reformas Borbónicas en el siglo XVIII. Asimismo, existían también organismos tales como los **corregimientos**, encargados de la administración de zonas habitadas por nativos, **cabildos**, que cumplían diversas funciones administrativas similares a las que actualmente

realiza la municipalidad o ayuntamiento, y diversas **autoridades indígenas** que se encargaban de mediar entre éstos y los españoles.

**En el ámbito económico**, la principal actividad desarrollada en el virreinato era la **minería** que en un principio se desarrolló en torno a pequeños depósitos de superficie, pero gracias a las mejoras en las técnicas mineras, los colonos pudieron acceder a grandes minas.

En el ámbito **comercial**, España aplicó medidas **proteccionistas** y favoreció el **monopolio** de los puertos de Sevilla en España, Veracruz, en México, Callao en el Perú, Panamá y Cartagena en Nueva Granada. Debido a que Panamá y Cartagena eran considerados puertos de tránsito, el Callao pasó a ser el único puerto autorizado para comerciar en América, lo cual convirtió al Virreinato del Perú en el centro comercial de las colonias Españolas en América bajo la figura del monopolio comercial; hasta que en 1778 Carlos III decretó el **libre comercio** y el Callao perdió su posición de ventaja frente a los otros puertos, posibilitando el surgimiento de los de Montevideo, Buenos Aires o Guayaquil.

En el Perú también se desarrollaron los **obrajes**, actividades dedicadas a la manufactura de textiles e hilos de lana y algodón que no pudieron desarrollarse a causa del estricto **control monopólico** que ejercía la metrópolis.

Actualmente, nuestro país siendo una república independiente, la organización administrativa que se ejerce es de carácter público y se ve reflejada a través de los tres poderes del Estado: Poder Ejecutivo, Poder Legislativo y Poder Judicial, teniendo cada una de ellas funciones específicas que permiten mantener un orden no sólo político y social, sino también económico.

En el ámbito privado, las empresas no son ajenas a la organización administrativa, económica y social, puesto que éstas a través de su Manual de Organización y Funciones (MOF) y su Reglamento de Organización y Funciones (ROF) pueden desarrollar sus actividades de manera ordenada y

eficiente y a medida de sus necesidades y competencias ir mejorando sus sistemas de gestión.

## **1.2 Marco Teórico**

### **1.2.1 Tecnologías de Información y Comunicación**

#### **Tecnologías de la información y comunicación**

**Thayer (2004).** Sostiene que las TIC tienen como base la información y han hecho que el alumno pase de tener el papel de receptor pasivo de un mensaje, a tener un papel activo, donde él decide la secuencia de la información y establece el ritmo, calidad, cantidad y profundización de la información que desea. Esto es, realmente, un gran avance que debe ser aprovechado en el hecho instruccional.

**Castells, (2002).** Señala que son el conjunto convergente de tecnologías en microelectrónica, computación (máquinas y software), telecomunicaciones/transmisiones, y la optoelectrónica. En suma, contrariamente a otros analistas, también incluyo en el reino de las tecnologías de la información a la ingeniería genética y su creciente conjunto de descubrimientos y aplicaciones.

Esto es, primero, porque la ingeniería genética se ha concentrado en la decodificación, manipulación, y eventual reprogramación de los códigos de información de la materia viviente. Pero también porque, en los 90s, la biología, la electrónica, y la informática parecían estar convergiendo e interactuando en sus aplicaciones y en sus materiales, y, fundamentalmente, en su aproximación conceptual.

**Cabero (1998).** Refiere que las nuevas tecnologías de la información y comunicación son las que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran, no sólo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e interconexiónadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas.

## **Eficiencia**

**UNMSM / FIDE (2013).** Refiere que eficiencia viene de la etimología EFFICIENTIA que significa acción fuerza, virtud de producir.

La eficiencia es el criterio económico que refleja la capacidad administrativa de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, energía y tiempo.

### **El desafío de la eficiencia**

El problema de la eficiencia sigue siendo una cuestión fundamental. La eficiencia no basta para sobrevivir organizacionalmente, puesto que la sobrevivencia en el largo plazo también demanda la eficacia. Es por ello que el éxito organizacional y la supervivencia requieren hacer bien lo que está correcto, es decir, la eficiencia debe ser producto de la información, el conocimiento, la comprensión y la aplicación.

## **Gestión Administrativa**

**Taylor (1911).** Define a la administración como el objeto principal de la Administración ha de ser: asegurar la máxima prosperidad para el patrón junto con la máxima prosperidad para cada uno de los empleados.

**Fayol (1980).** Refiere que la doctrina administrativa tiene por objeto facilitar el gobierno de las empresas, sean industriales, sean militares o de cualquier otra índole; sus principios, sus reglas y sus procedimientos deben, pues responde tanto a las necesidades del ejercicio como a las necesidades de la industria; añade: Administrar es prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

**Lorino (1996).** Sostiene que el control de la gestión administrativa se establece para asegurar la toma de decisiones acertadas y mejorar los procesos y resultados.

**Alvarado (2001).** Señala que la gestión administrativa es la ejecución de un conjunto de técnicas, herramientas y procesos en la conducción de recursos y desarrollo de las actividades organizacionales. Asimismo, considera que la gestión es poner en práctica un conglomerado de técnicas que se materializan

en instrumentos (herramientas), basada en los procedimientos de los recursos y desarrollo de actividades programadas y no programadas.

**Robbins y De Cenzo (2009).** Define a la gestión administrativa como el proceso que consigue que se ejecuten las cosas con eficiencia y eficacia, a través de otras personas y junta a ellas lograr que las actividades primordiales se ejecuten con éxito. De esta manera, la eficiencia y eficacia permite darnos un diagnóstico de cómo estamos haciendo las cosas y que debemos hacer al respecto, con el objetivo de alcanzar las metas programadas.

**Bachenheimer (2016).** Señala que la gestión administrativa es el proceso de toma de decisiones realizado por los órganos de dirección, administración y control de una entidad, basado en los principios y métodos de administración y en su capacidad corporativa.

**El Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua (2000).** Define a la administración como la acción de administrar, acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es la acción y efecto de administrar.

Es “la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles”. “Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos”. Existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es importante que estén relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de gestión administrativa, estos son:

- Planeación
- Organización
- Recursos Humanos
- Dirección y control

## **Precursores de la Gestión Administrativa**

Para que la administración sea lo que es hoy día, es un hecho que existieron personajes destacados que con sus aportes colaboraron para el desarrollo de la misma. Entre ellos se encuentran:

**Confucio:** Fue quien proporcionó una serie de reglas para la Administración pública recomendando:

- a. Que las personas que ocupan posiciones públicas deben conocer bien el país para así estar en condiciones de resolver sus problemas.
- b. Excluir de la selección del personal el favoritismo y el partidismo.
- c. Que los funcionarios seleccionados deberían ser personas honradas desinteresadas y capaces.

**Adán Smith:** Enunció el principio de la división del trabajo considerándolo necesario para la especialización y para el aumento de la producción.

**Henry Metcalfe:** Se distinguió por implantar nuevas técnicas de control administrativo e ideó una nueva manera de control considerada como muy eficiente.

**Frederick W. Taylor:** Considerado como el padre de la administración científica; Taylor trabajó entre los años 1880 y 1915 en una serie de empresas, realizando varios experimentos y aplicando sus propias ideas en busca del mejoramiento de la administración descubriendo que existen fallos o deficiencias que eran imputables del factor humano, ya que según criterio, los trabajadores "En lugar de emplear todo su esfuerzo a producir la mayor cantidad posible de trabajo, en la mayoría de los casos hacen deliberadamente los menos que pueden", además promovió que las fuentes de empleo aumentarían la paga a los trabajadores más productivos.

### **1.3 Investigaciones**

Se efectuó la búsqueda de trabajos de tesis realizados a partir del año 2010, en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, así como en otras universidades del

país y del extranjero. A continuación, se detallan algunos trabajos de investigación, con sus respectivas conclusiones:

Deogracia Pineda, Dilcia (2010), en su tesis: **“Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) como instrumentos para la optimización en el Desempeño Profesional del Gerente Educativo”**, se llegó a las siguientes conclusiones:

- 1) Las TIC funcionan como medios alternativos que enriquecen y apoyan el quehacer del gerente educativo que ejerce una gestión institucional.
- 2) El papel protagónico que ejercen las TIC se visualiza a través de las influencias de éstas en la vida de la sociedad venezolana en especial en el sector gerencial educativo.
- 3) Dentro de las ventajas que proporcionan las Tecnologías de Información y Comunicación a los gerentes educativos está la de movilizar las capacidades de la organización gerencial, constituyéndose en una instancia de generación de conocimiento que remite a los saberes que se recrean en diferentes áreas de educación, en un proceso dinámico, continuo y acumulativo; que modifica y reelabora las competencias en la organización gerencial educativa.
- 4) Las Tecnologías de Información y Comunicación influyen en los cambios que alcanzan todos los ámbitos de las actividades gerenciales donde todo debe ser revisado: desde la razón de ser de la escuela y demás instituciones educativas, o gerencial.
- 5) El aporte de las Tecnologías de Información y Comunicación en el desempeño profesional del gerente educativo en el campo laboral organizacional se refleja por el desarrollo del conocimiento de este profesional, el cual adquiere significativa vigencia para el empleo de estrategias para dar orientación, visión y pertinencia a la integración del trabajo administrativo y académico, considerándolas como un recurso

que complementa y que puede transformar el entorno formativo de los directores de los planteles.

- 6) El desempeño profesional del gerente educativo a través de las Tecnologías de Información y Comunicación se enmarca en la estimulación de los directivos para despertar un interés en el diseño de estrategias sustentadas en el uso de estas que contribuyan a elevar el rendimiento administrativo y académico dentro de la organización escolar. de los alumnos.
- 7) Existe la necesidad de hacer seguimientos posteriores a las jornadas de actualización y capacitación, así como al desarrollo de las estrategias con la finalidad de orientar a los directivos en las dificultades que se presenten en el desarrollo de su acción gerencial.
- 8) La gerencia sustentada en las TIC fortalece el conjunto de actitudes positivas y de alta calidad que distingue a una organización escolar. La utilización de las Tecnologías de la Información y Comunicación implica la elevación del nivel de eficiencia en la realización de las actividades gerenciales.

Vallejos Mamani, Elizabeth Beatriz (2013), en su tesis **“El impacto de la implementación de las TIC en la Evaluación del Desempeño Laboral del docente universitario”**. Estudio de casos del uso de PAIDEIA por los docentes de la FGAD-PUCP en el período 2010-2011, llegó a las siguientes conclusiones:

- 1) Se concluye que las TIC juegan un rol importante en el ámbito de trabajo universitario ya que permiten establecer canales y códigos aceptados por los estudiantes de una nueva generación, los mismos que permiten al docente ser más eficaz, aunque se encuentre en un proceso de transición tecnológica que tiene influencia sobre su calificación laboral.

De ese modo, se facilita obtener mejores resultados en la evaluación del desempeño laboral de la docencia universitaria, en la medida que se ha constatado que representa un mecanismo de desarrollo de habilidades laborales que sirve para acortar las brechas comunicacionales y tecnológicas entre las generaciones del profesional docente, llamados migrantes digitales, y la nueva generación de estudiantes, denominados nativos digitales, que tienen otra forma de aprender y de acceder a la información. La PUCP consciente de esta situación y considerando que contaba al 2012 con una población de más de 24500 estudiantes de pre y posgrado y con 4000 docentes entre ordinarios, contratados y jefes de práctica e instructores, está implementando de manera progresiva la capacitación a sus docentes en PAIDEIA. Para la presente investigación solo se abordó el caso específico de la FGAD que contó con una población 730 estudiantes y 85 docentes de los cuales solo 14 recibieron capacitación durante el período de análisis, años 2010 y 2011.

- 2) De las entrevistas realizadas a las autoridades académicas relacionadas con el tema, permitieron diagnosticar que la implementación de las TIC (PAIDEIA) permitirían establecer canales y códigos aceptados por los estudiantes donde los docentes puedan desarrollar su labor con mayor eficacia, motivo por el cual desde esta perspectiva puede reforzarse los puntos débiles de la propuesta de valor y buscar una mejora continua en los elementos que se posee fortaleza, aprovechando las oportunidades generadas. Por otro lado, queda demostrado que utilizar los mismos canales y códigos de comunicación, generan cercanía y empatía con los estudiantes, lo cual mejorará su desempeño laboral del profesional docente universitario.
- 3) Se concluye que los profesionales docentes universitarios que utilizan PAIDEIA no están siendo debidamente evaluados en lo que corresponde a su desempeño laboral, debido a que la herramienta utilizada por la universidad para este fin se encuentra desfasada y no resulta adecuada al no considerar las características particulares del entorno laboral y tecnológico empleado en el proceso educativo cuando se utiliza PAIDEIA. Ello se verifica con las 534 encuestas aplicadas a los

estudiantes de la FGAD en el segundo semestre académico de los años 2011 y 2012, donde se comprueba que 7 de los 14 docentes que utilizaron PAIDEIA en el ciclo encuestados obtuvieron mejores resultados en la encuesta ad hoc versus la encuesta de la PUCP, lo cual resulta uno de los puntos fundamentales en la evaluación de su performance como profesional. Además, se concluye que la aplicación de la encuesta actual ha generado desincentivos para los docentes que vienen utilizando PAIDEIA.

Además de ello, también se establece la presencia de dos grupos de docentes, los docentes clásicos y los docentes migrantes digitales (docentes que se adaptan a las nuevas necesidades de la educación, mediante el aprendizaje y aplicación de las Tecnología de la información y Comunicación, y sacan provecho de ello) y de igual forma, la presencia de los nativos digitales, estudiantes que consideran útil la plataforma PAIDEIA y sienten que su uso en la metodología de clases, los motiva a aprender y a buscar mayor información, además de considerar a sus profesores como más cercanos a sus necesidades, pero a su vez, se identifica un segundo grupo de estudiantes, presentan cierto grado de resistencia y desconfianza a la plataforma PAIDEIA, ya que no se sienten familiarizados con su uso.

Pérez Balladares, Francisco (2012), en su tesis **“Eficacia de la Gestión Administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa financiera EDYFICAR”**, llegó a las siguientes conclusiones:

- 1) Se determinó que existe evidencia que la eficacia de la gestión administrativa se relaciona con el desempeño de los trabajadores de la empresa financiera Edyficar.
  
- 2) Existe evidencia de la relación entre la dimensión planificación de la variable eficacia de la gestión financiera y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa financiera Edyficar.

3) Se determinó que existe relación entre la dimensión organización de la variable eficacia de la gestión financiera y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa financiera Edyficar.

4) Existe evidencia que existe relación entre la dimensión dirección de la variable eficacia de la gestión financiera y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa financiera Edyficar.

5) Se determinó que existe relación entre la dimensión control de la variable eficacia de la gestión financiera y el desempeño laboral los trabajadores de la empresa financiera Edyficar.

Perales Candiotti, Christopher y Arrieta Cotrina, Leslie (2012), en su tesis **“Eficacia de la Gestión de cobranza coactiva, Gestión Administrativa y su relación con el desempeño organizacional de la SUNAT”**, llegó a las siguientes conclusiones:

- 1) Se determinó que existe evidencia que la eficacia de la gestión de cobranza coactiva y la gestión administrativa se relacionan con el desempeño organizacional de la SUNAT.
- 2) Se determinó que existe evidencia que la dimensión recaudación de la variable eficacia de la gestión de cobranza coactiva se relaciona con el desempeño organizacional de la SUNAT.
- 3) Se determinó que la dimensión cumplimiento tributario voluntario de la variable eficacia de la gestión de cobranza coactiva se relaciona con el desempeño organizacional de la SUNAT.
- 4) Se determinó que la dimensión incumplimiento tributario de la variable eficacia de la gestión de cobranza coactiva se relaciona con el desempeño organizacional de la SUNAT.

- 5) Hay evidencia que la dimensión planeación de la variable Gestión Administrativa se relaciona con el desempeño organizacional de la SUNAT.
- 6) Hay evidencia que la dimensión organización de la variable Gestión Administrativa se relaciona con el desempeño organizacional de la SUNAT.
- 7) Se determinó que la dimensión dirección de la variable Gestión Administrativa se relaciona con el desempeño organizacional de la SUNAT.
- 8) Se determinó que la dimensión control de la variable Gestión Administrativa se relaciona con el desempeño organizacional de la SUNAT.

#### **1.4 Marco conceptual**

- **Capacidad de equipo:** Permite conocer el desarrollo de los trabajos encomendados, los cuales son realizados entre varias personas, mide la forma como se organizan para afrontar un reto u objetivo trazado, y el planteamiento de soluciones sobre el particular.
- **Capital intelectual:** Medida del valor creado por la gestión del conocimiento. Puede definirse también como la diferencia entre el valor bursátil de la compañía y su valor en libros.
- **Competencias:** Conjunto de conocimientos, habilidades y comportamientos que forman la base de todos los procesos modernos de recursos humanos.
- **Comunicación:** Es el proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra, alterando el estado de conocimiento de la entidad receptora.

- **Control:** Es la cuarta función administrativa que busca asegurar si lo que planeó, organizó y dirigió, realmente cumplió los objetivos previstos. Presenta cuatro fases: establecimiento de estándares, observación de desempeño, comparación del desempeño y acción correctiva.
- **Dirección:** Esta función es la tercera función de la tarea de administración, mediante esta tarea se propicia la realización de acciones dirigidas a la secuencia de los objetivos de la Organización, a través del ejercicio del mando, del liderazgo, de la motivación y comunicación adecuada.
- **Eficacia:** Capacidad para lograr los objetivos. Hacer las cosas correctas, utilizar recursos de manera óptima y obtener resultados y agregar valor.
- **Eficiencia:** Capacidad para hacer correctamente las cosas. Uso de los recursos mínimos (materia prima, dinero, y personas) para obtener el volumen deseado de producción.
- **Encuesta:** Es el instrumento más utilizado en investigación de mercados que sirve como medio para obtener datos que nos dan guía en el proceso de comunicación. Se realiza en forma escrita o verbal.
- **Estrategias:** El término estrategia fue originalmente utilizado por los militares para referirse al plan total proyectado para vencer o disuadir al adversario; en consecuencia, el desarrollo de estrategias militares conlleva necesariamente la consideración de factores económicos y políticos.
- **Gestión:** Es la acción y efecto de gestionar o de administrar, y gestionar es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera.  
En otra concepción gestión es definida como el conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa.
- **Gestión Administrativa:** Es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos.
- **Información:** Idalberto Chiavenato afirmaba que la información consiste en un conjunto de datos que poseen un significado, de modo tal que

reducen la incertidumbre y aumentan el conocimiento de quien se acerca a contemplarlos. Estos datos se encuentran disponibles para su uso inmediato y sirven para clarificar incertidumbres sobre determinados temas.

- **Norma:** Regla, disposición o criterio que establece una autoridad para regular acciones de los distintos agentes económicos; se traduce en un enunciado técnico que a través de parámetros cuantitativos y/o cualitativos sirve de guía para la acción.
- **Organización:** expresa la complejidad de las actividades productivas modernas y la necesidad de complementar diversas capacidades y tareas de modo de aumentar la eficiencia de la empresa como un todo.
- **Plan:** Documento que contempla en forma ordenada y coherente las metas, estrategias, políticas, directrices y tácticas en tiempo y espacio, así como los instrumentos, mecanismos y acciones que se utilizarán para llegar a los fines deseados.
- **Planeación:** Etapa que forma parte del proceso administrativo mediante la cual se establecen directrices, se definen estrategias y se seleccionan alternativas y cursos de acción, en función de objetivos y metas generales económicas, sociales y políticas; tomando en consideración la disponibilidad de recursos reales y potenciales que permitan establecer un marco de referencia necesario para concretar programas y acciones específicas en tiempo y espacio.
- **Política:** Criterio o directriz de acción elegida como guía en el proceso de toma de decisiones al poner en práctica o ejecutar las estrategias, programas y proyectos específicos del nivel institucional.

**Tecnologías de información y comunicación:** Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), a veces denominadas nuevas tecnologías de la información y la comunicación (NTIC) son un concepto muy asociado al de informática. Si se entiende esta última como el conjunto de recursos, procedimientos y técnicas usadas en el procesamiento, almacenamiento y transmisión de información, esta definición se ha matizado de la mano de las TIC, pues en la actualidad

no basta con hablar de una computadora cuando se hace referencia al procesamiento de la información. Internet puede formar parte de ese procesamiento que, quizás, se realice de manera distribuida y remota.

## **CAPÍTULO II**

### **EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **2.1. Planteamiento del problema**

##### **2.1.1. Descripción de la realidad problemática**

La Superintendencia Nacional de Registros Públicos, como toda entidad estatal, presenta un aserie de limitaciones para una adecuada gestión administrativa.

En los últimos años, el incremento del número de viviendas ha ocasionado que el sistema de registros públicos, específicamente de predios se vea mermado.

Se ha convertido un predio en muchos predios, con las demoliciones de antiguas casas y la construcción de grandes edificios y complejos habitacionales que ha saturado la capacidad del actual software Oracle.

Ante esta situación, se han planteado una serie de alternativas para la implementación de un nuevo software, pero el personal es resistente al cambio y prefieren seguir con el actual software.

De seguir esta situación, el sistema puede verse seriamente afectado y llegar a colapsar, generando gran malestar en la población que presenta inscrito algún predio, por lo que se hace imperativo el realizar la implementación de una nueva base de datos que de soporte y mayor flexibilidad a la plataforma actual.

Es en base a este contexto, es que existe un gran interés por conocer la relación de la aplicación de las tecnologías de información y comunicación y la

eficacia de la gestión administrativa de los colaboradores de la Oficina Principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP).

## **2.1.2. Definición del Problema Principal y Específicos**

### **2.1.2.1 Problema General**

¿Cómo se relacionan la aplicación de las tecnologías de información y comunicación con la eficacia de la gestión administrativa de los colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP)?

### **2.1.2.2. Problemas Específicos**

- a. ¿Cómo se relacionan la aplicación de las tecnologías de información y comunicación con la planificación de la gestión administrativa de los colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP)?
- b. ¿Cómo se relacionan la aplicación de las tecnologías de información y comunicación con la organización de la gestión administrativa de los colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP)?
- c. ¿Cómo se relacionan la aplicación de las tecnologías de información y comunicación con la dirección de la gestión administrativa de los colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP)?

- d. ¿Cómo se relacionan la aplicación de las tecnologías de información y comunicación con el control de la gestión administrativa de los colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP)?

## **2.2. Finalidad y Objetivos de la Investigación**

### **2.2.1 Finalidad**

El trabajo de investigación tiene como finalidad determinar la relación que tienen la aplicación de las tecnologías de información y comunicación con la eficacia de la gestión administrativa de los colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP).

### **2.2.2 Objetivo General y Específicos**

#### **2.2.2.1. Objetivo General:**

Determinar la relación de la aplicación de las tecnologías de información y comunicación con la eficacia de la gestión administrativa de los colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP).

#### **2.2.2.2. Objetivos Específicos**

- a) Determinar la relación de la aplicación de las tecnologías de información y comunicación con la planificación de la gestión administrativa de los colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP).
- b) Determinar la relación de la aplicación de las tecnologías de información y comunicación con la organización de la gestión

administrativa de los colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP).

- c) Determinar la relación de la aplicación de las tecnologías de información y comunicación con la dirección de la gestión administrativa de los colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP).
- d) Determinar la relación de la aplicación de las tecnologías de información y comunicación con el control de la gestión administrativa de los colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP).

### **2.2.3 Delimitación de la investigación**

La investigación con fines metodológicos tiene delimitados los siguientes aspectos:

#### **a) Delimitación Espacial**

La investigación se desarrolló en los ambientes de las oficinas de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos.

#### **b) Delimitación temporal**

El período que abarcó el presente estudio fue, de enero a julio del año 2019.

#### **c) Delimitación social**

Se trabajó a nivel de los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos.

### **2.2.4 Justificación e Importancia del estudio**

#### **2.2.4.1 Justificación**

El desarrollo de la investigación estuvo encaminado a tratar de determinar si existe relación entre la aplicación de las tecnologías de

información y comunicación con la eficacia de la gestión administrativa de los colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos. Se debe tener en cuenta, que cuanto mejor desempeño tenga el citado personal, las labores de atención al cliente interno y externo, se desarrollarán en óptimas condiciones, ahorrando tiempo y dinero a la Institución, garantizando el alineamiento de la organización para el cumplimiento de la misión encomendada.

#### **2.2.4.2 Importancia**

La importancia de la investigación radica en que las organizaciones requieren ser más eficientes, lo cual está relacionado con el desempeño de los colaboradores, para ello es necesario que el cliente interno, Es decir, los trabajadores se puedan comunicar de manera efectiva, con información en tiempo real, cumpliendo el proceso administrativo apropiadamente.

La investigación brinda aportes importantes que permiten adoptar políticas y/o acciones encaminadas a mejorar los estándares de atención al cliente interno y externo, asimismo, mejorar las condiciones de trabajo que permitan a futuro lograr la excelencia operacional.

### **2.3 Hipótesis y Variables**

#### **2.3.1 Supuestos teóricos**

#### **Tecnologías de información y comunicación**

Kofi Annan en su discurso inaugural de la primera fase de la WSIS, en Ginebra en el 2003, sostuvo que “la Tecnología de la Información y la Comunicación no son ninguna panacea ni fórmula mágica, pero pueden mejorar la vida de todos los habitantes del planeta”.

Asimismo, señaló que “dispone de herramientas para llegar a los Objetivos de Desarrollo del Milenio, instrumentos que harán avanzar la causa de la libertad y la democracia y de los medios necesarios para propagar los conocimientos y facilitar la comprensión mutua”.

Existe numerosa y diversa definición de las TICS en el mundo, pero todos coinciden en que se trata de herramientas que sirven para el procesamiento, almacenamiento y transmisión de información, sin importar las distancias.

Gonzales Gisbert dice: “Entendemos por nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación el conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes de la información y canales de comunicación relacionados con el almacenamiento, procesamiento y transmisión digitalizada de la información”.

Las TICS, según Sancho Gil (2002), constituyen un conjunto de aplicaciones, sistemas, herramientas, técnicas y metodologías asociadas a la digitalización de señales analógicas, sonidos, textos e imágenes, manejables en tiempo real.

Por su parte, Ochoa y Cordero (2002), establecen que son un conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes y canales de comunicación, relacionados con el almacenamiento, procesamiento y la transmisión digitalizada de la información.

Asimismo, Thompson y Strickland, (2004) definen las tecnologías de información y comunicación, como aquellos dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos, capaces de manipular información que soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización.

Cabe destacar que en ambientes tan complejos como los que deben enfrentar hoy en día las organizaciones, sólo aquellos que utilicen todos los medios a su alcance, y aprendan a aprovechar las oportunidades del mercado visualizando siempre las amenazas, podrán lograr el objetivo de ser exitosas.

### **Eficacia de la Gestión Administrativa**

El Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua explica que administración es la acción de administrar (del latín Administrativo – ONIS). Esta es una definición genérica que no dice mucho, un poco restringida, de carácter idiomático, realizada atendiendo a su significado etimológico, por lo

que para tener una concepción más amplia del término debemos buscarla en la diversidad de definiciones hechas por un considerable número de tratadistas, por ejemplo Henri Fayol un autor muy trascendente, definió operativamente la administración diciendo que la misma consiste en "preveer, organizar, mandar, coordinar y controlar, además consideró que era el arte de manejar a los hombres.

George Terry explica que la administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos.

Partiendo de los conceptos antes señalados podemos decir que gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos.

Es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control desempeñados para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos.

Existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de gestión administrativa, estos son:

- Planeación
- Organización
- Dirección
- Control

A continuación, definiremos cada uno de ellos:

**Planeación:**

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. Son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar los objetivos.

**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 las metas de la organización.

**Dirección:**

Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales.

**Control:**

Es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas. El gerente debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización que la conducen hacia las metas establecidas.

**Administración**

**Idalberto Chiavenato** (1999), dice: La administración es la conducción racional de las actividades de una organización, con o sin ánimo de lucro. Ella implica la planeación, la organización (estructural), la dirección y el control de todas las actividades diferenciadas por la división del trabajo, que se ejecuten en una organización.

A continuación, las hipótesis formuladas en la presente investigación:

**2.3.2 Hipótesis Principal y Específicas**

**2.3.2.1 Hipótesis Principal**

La aplicación de las tecnologías de información y comunicación se relaciona positivamente con la eficacia de la gestión administrativa de los colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP).

### **2.3.2.2 Hipótesis Específicas**

- a. La aplicación de las tecnologías de información y comunicación se relaciona positivamente con la planificación de la gestión administrativa de los colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP).
  
- b. La aplicación de las tecnologías de información y comunicación se relaciona positivamente con la organización de la gestión administrativa de los colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP).
  
- c. La aplicación de las tecnologías de información y comunicación se relaciona positivamente con la dirección de la gestión administrativa de los colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP).
  
- d. La aplicación de las tecnologías de información y comunicación se relaciona positivamente con el control de la gestión administrativa de los colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP).

### **2.3.3 Variables e Indicadores**

#### **Clasificación de Variables**

- a. Aplicación de las tecnologías de información y comunicación (variable independiente).
- b. Eficacia de la Gestión Administrativa (variable dependiente).

#### **Definición operacional**

A continuación, se definen las dimensiones e indicadores de las

variables indicadas anteriormente:

**Cuadro N°1**  
**Variables e Indicadores**

| <b>VARIABLE</b>  | <b>DIMENSIONES</b>  | <b>INDICADORES</b>   |
|--|---------------------|--|
| <b>APLICACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b> | <b>Información</b>  | Acceso a la información<br>Manejo de la información<br>Orden la información<br>Comprensión de la información |
|  | <b>Comunicación</b> | Comunicación a tiempo<br>Comunicación efectiva<br>Comunicación precisa                                       |

| <b>VARIABLE</b>                              | <b>DIMENSIONES</b> | <b>INDICADORES</b>              |
|--|--------------------|---------------------------------|
| <b>EFICACIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> | Planificación      | Nivel de Planificación          |
|  |                    | Logro de Objetivos planificados |
|  |                    | Logro de Metas planificadas     |
|  | Organización       | Estructura Orgánica             |
|  |                    | Manuales                        |
|  |                    | Reglamento                      |
|  | Dirección          | Nivel de Motivación             |
|  |                    | Nivel de Capacitación           |
|  | Control            | Nivel de Control                |
|  |                    | Nivel de Evaluación             |

## CAPÍTULO III

### MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTOS

#### 3.1 Población y Muestra

**Población:** La población objeto de estudio, estuvo conformada por los 325 colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP).

**Muestra:** Para determinar la muestra a investigar se utilizó la siguiente fórmula, la cual se aplica para el caso de poblaciones finitas menores a 100,000, representada por el siguiente estadístico:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

donde:

p : probabilidad de éxito representada por el 50% (0.5) encuesta  
(Se asume p = 50%)

N: 325

e: 0.05

Z: 1.96

p: 0.50

q: 0.50

n = 176 personas

La muestra fue de tipo probabilístico no intencional y asciende a 176 colaboradores.

### **3.2 Tipo, Nivel, Método y Diseño de Investigación**

#### **3.2.1. Tipo**

El tipo fue el aplicado porque se utilizó instrumentos para recolectar datos y comprobar las hipótesis de estudio.

#### **3.2.2. Nivel**

El nivel de la investigación fue el descriptivo.

#### **3.2.3 Método y Diseño**

##### **3.2.3.1 Método**

El método utilizado fue el descriptivo.

##### **3.2.3.2 Diseño**

El diseño fue correlacional. Se tomó una muestra en la cual:

$$M = O_{x_1} r O_y$$

Donde:

M = Muestra.

O = Observación.

r = Índice de relación de variables.

X<sub>1</sub> = Aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación. (TICs).

Y = Eficacia de la Gestión Administrativa.

### **3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

#### **Técnicas**

La principal técnica que se utilizó en el presente estudio fue la encuesta.

#### **Instrumentos**

Como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario por intermedio de una encuesta de preguntas, en su modalidad cerradas, se tomarán a la muestra señalada.

### 3.4 Procesamiento de Datos

Se aplicaron instrumentos de recolección de datos como encuestas o entrevistas para recoger información sobre las variables de estudio y una vez obtenida la información se creó una base de datos con la ayuda de la herramienta o paquete estadístico SPSS versión 24.

Se crearon tablas, gráficos con interpretación de frecuencias, porcentajes, entre otros. Luego, se procederá a realizar la estadística inferencial.

Para la contrastación de la Hipótesis se utilizó la prueba conocida como CORRELACIÓN DE SPEARMAN.

#### Confiabilidad del Instrumento

La fiabilidad del instrumento dirigido a los 176 colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP), es considerada como consistencia interna de la prueba, alfa de Cronbach ( $\alpha=0,839$ ) la cual es considerada como buena (según Hernández Sampieri, 2005). Esta confiabilidad se ha determinado en relación a los 17 ítems centrales de la encuesta, lo cual quiere decir que la encuesta realizada ha sido confiable, válida y aplicable. El cuadro N°2 muestra los resultados del coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach.

**Cuadro N°2**  
**Estadístico de Fiabilidad Sobre el Instrumento**

| Resumen del proceso |           |     |       |
|---------------------|-----------|-----|-------|
|                     |           | N   | %     |
| Casos               | Validados | 176 | 100,0 |
|                     | Excluidos | 0   | 0     |
|                     | Total     | 176 | 100,0 |

#### Resultado Estadístico

| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
|------------------|-----------------|
| 0,839            | 17              |

## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

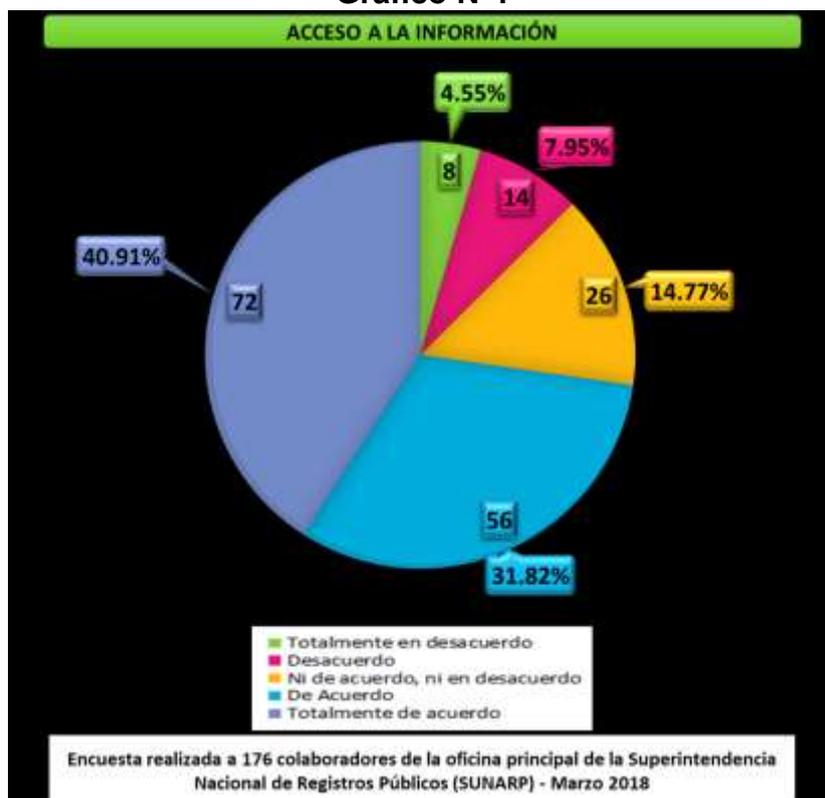
A continuación, se muestran los resultados de las encuestas aplicadas a 176 colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP) - Marzo 2018, con la finalidad de conocer la relación entre la aplicación de las tecnologías de información y comunicación y la eficacia de la gestión administrativa de los colaboradores de la Oficina Principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos.

**Tabla N°1**

| ACCESO A LA INFORMACIÓN         |            |                |
|---------------------------------|------------|----------------|
| Respuestas                      | Cantidad   | Porcentaje     |
| Totalmente en desacuerdo        | 8          | 4.55%          |
| Desacuerdo                      | 14         | 7.95%          |
| Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 26         | 14.77%         |
| De Acuerdo                      | 56         | 31.82%         |
| Totalmente de acuerdo           | 72         | 40.91%         |
| <b>N° de Respuestas</b>         | <b>176</b> | <b>100.00%</b> |

Encuesta realizada a 176 colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP). Marzo 2018,

**Gráfico N°1**



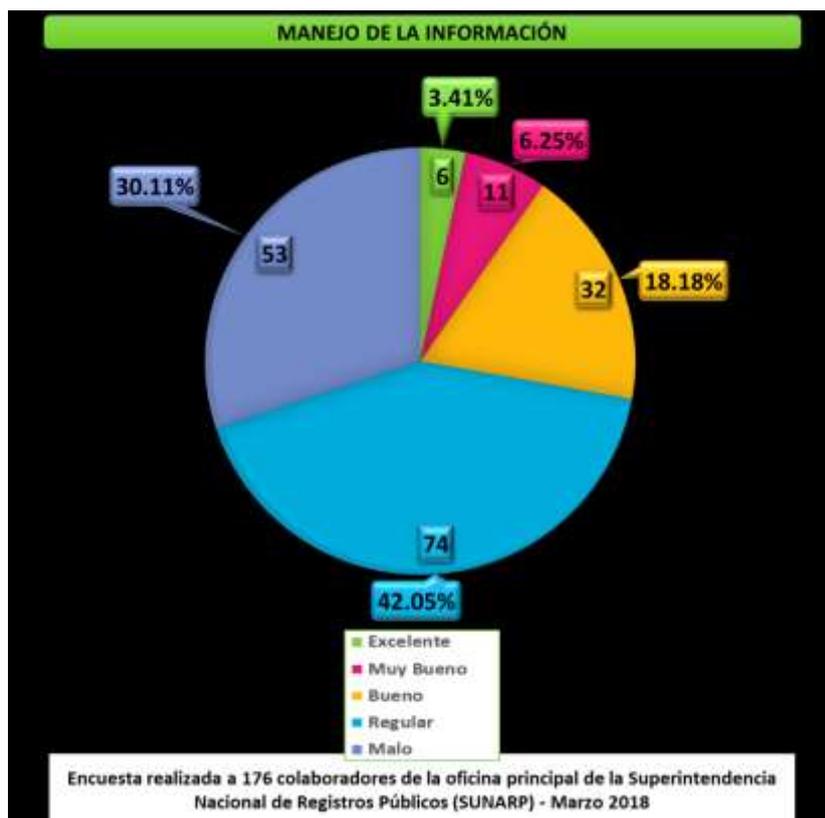
La tabla N° 1, indica los resultados de la encuesta realizada a 176 colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP), de los colaboradores encuestados manifiestan respecto a si el acceso a la información es oportuno y adecuado; 72 colaboradores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 40.91%, 56 colaboradores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 31.82%, 26 colaboradores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 14.77%, 14 colaboradores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 7.95%, y 8 colaboradores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 4.55%. Es decir, el 72.73% está de acuerdo respecto a si el acceso a la información es oportuno y adecuado.

**Tabla N°2**

| <b>MANEJO DE LA INFORMACIÓN</b> |                 |                   |
|---------------------------------|-----------------|-------------------|
| <b>Respuestas</b>               | <b>Cantidad</b> | <b>Porcentaje</b> |
| Excelente                       | 6               | 3.41%             |
| Muy Bueno                       | 11              | 6.25%             |
| Bueno                           | 32              | 18.18%            |
| Regular                         | 74              | 42.05%            |
| Malo                            | 53              | 30.11%            |
| <b>N° de Respuestas</b>         | <b>176</b>      | <b>100.00%</b>    |

**Encuesta realizada a 176 colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP). Marzo 2018**

**Grafico N°2**



La tabla N° 2, indica los resultados de la encuesta realizada a 176 colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP), de los colaboradores encuestados manifiestan respecto a si el manejo de la información es adecuado; 74 colaboradores refieren que es regular, lo que representa el 42.05%, 53 colaboradores que indican es malo, lo que representa el 30.11%, 32 colaboradores que expresaron no es bueno, lo que representa el 18.18%, 11 colaboradores que manifiestan es muy bueno, lo que representa el 6.25%, y 6 colaboradores que indicaron que es excelente, lo que representa el 3.41%.

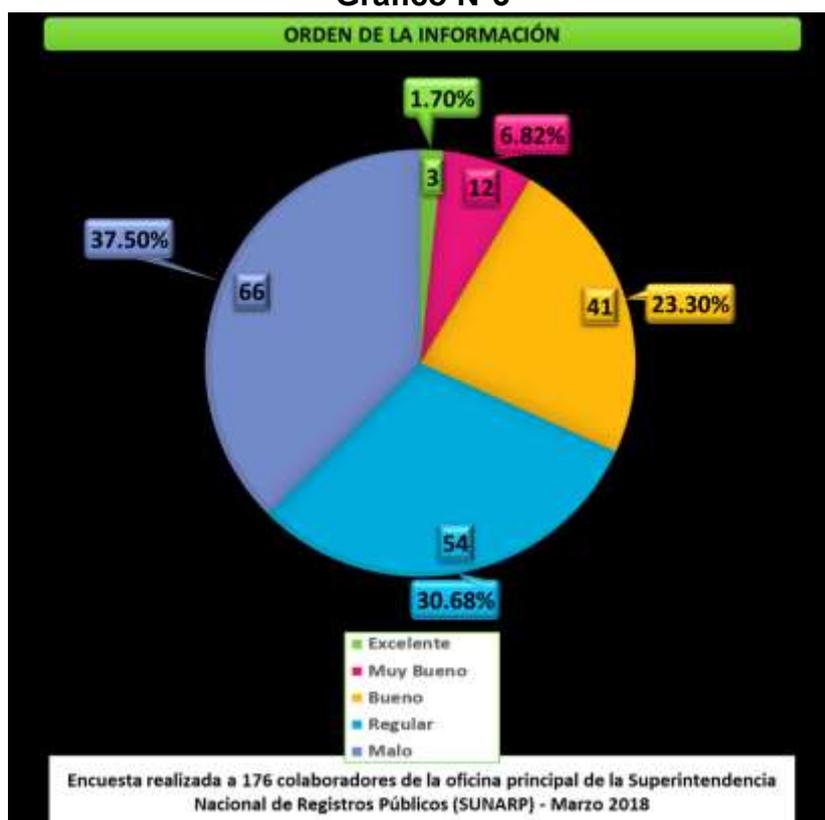
Es decir, el 72.16% está de acuerdo respecto a si el manejo de la información es adecuado.

**Tabla N°3**

| ORDEN DE LA INFORMACIÓN |            |                |
|-------------------------|------------|----------------|
| Respuestas              | Cantidad   | Porcentaje     |
| Excelente               | 3          | 1.70%          |
| Muy Bueno               | 12         | 6.82%          |
| Bueno                   | 41         | 23.30%         |
| Regular                 | 54         | 30.68%         |
| Malo                    | 66         | 37.50%         |
| <b>N° de Respuestas</b> | <b>176</b> | <b>100.00%</b> |

Encuesta realizada a 176 colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP) Marzo 2018

**Grafico N°3**



La tabla N° 3, indica los resultados de la encuesta realizada a 176 colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP), de los colaboradores encuestados manifiestan respecto a si el orden de la información es adecuado; 66 colaboradores que indican es malo, lo que representa el 37.50%, 54 colaboradores refieren que es regular, lo que representa el 30.68%, 41 colaboradores que expresaron no es bueno, lo que representa el 23.30%, 12 colaboradores que manifiestan es muy bueno, lo que representa el 6.82%, y 3 colaboradores que indicaron que es excelente, lo que representa el 1.70%.

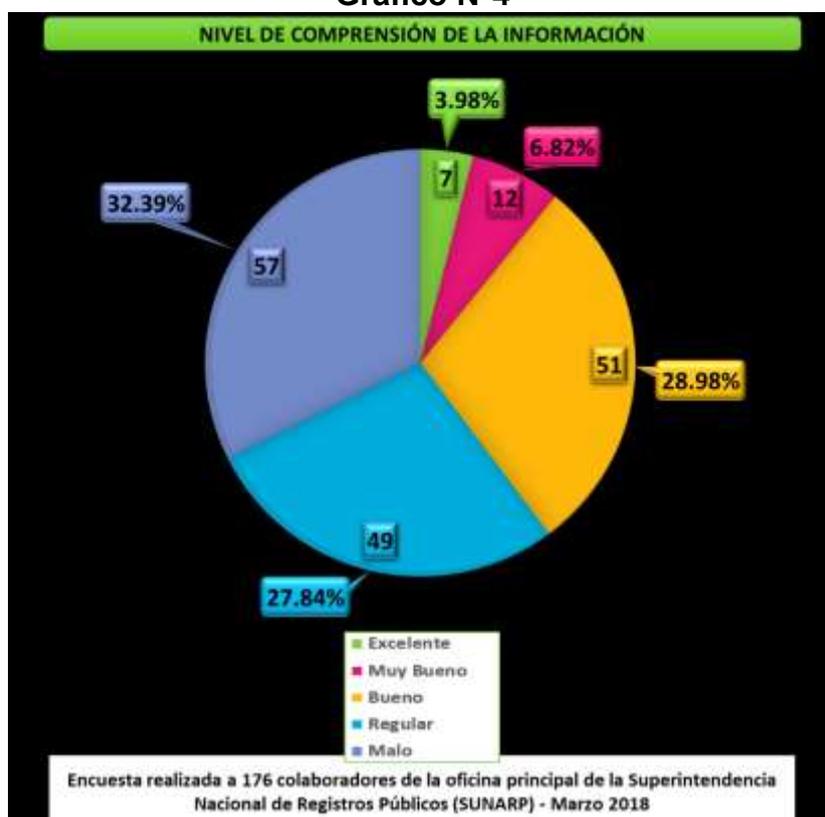
Es decir, el 68.18% está de acuerdo respecto a si el orden de la información es adecuado.

**Tabla N°4**

| NIVEL DE COMPRENSIÓN DE LA INFORMACIÓN |            |                |
|--|------------|----------------|
| Respuestas                             | Cantidad   | Porcentaje     |
| Excelente                              | 7          | 3.98%          |
| Muy Bueno                              | 12         | 6.82%          |
| Buena                                  | 51         | 28.98%         |
| Regular                                | 49         | 27.84%         |
| Mala                                   | 57         | 32.39%         |
| <b>N° de Respuestas</b>                | <b>176</b> | <b>100.00%</b> |

Encuesta realizada a 176 colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP) Marzo 2018

**Grafico N°4**



La tabla N° 4, indica los resultados de la encuesta realizada a 176 colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP), de los colaboradores encuestados manifiestan respecto a si el nivel de comprensión de la información es adecuado; 57 colaboradores que indican es malo, lo que representa el 32.39%, 51 colaboradores que expresaron no es bueno, lo que representa el 28.98%, 49

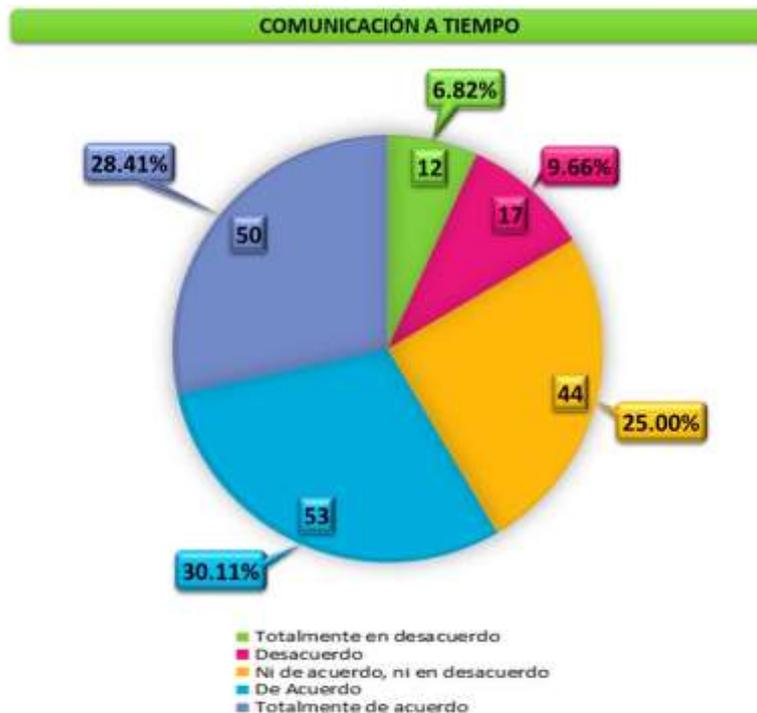
colaboradores refieren que es regular, lo que representa el 27.84%, 12 colaboradores que manifiestan es muy bueno, lo que representa el 6.82%, y 7 colaboradores que indicaron que es excelente, lo que representa el 3.98%. Es decir, el 60.23% está de acuerdo respecto a si el nivel de comprensión de la información es adecuado.

**Tabla N°5**

| COMUNICACIÓN A TIEMPO           |            |                |
|---------------------------------|------------|----------------|
| Respuestas                      | Cantidad   | Porcentaje     |
| Totalmente en desacuerdo        | 12         | 6.82%          |
| Desacuerdo                      | 17         | 9.66%          |
| Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 44         | 25.00%         |
| De Acuerdo                      | 53         | 30.11%         |
| Totalmente de acuerdo           | 50         | 28.41%         |
| <b>N° de Respuestas</b>         | <b>176</b> | <b>100.00%</b> |

Encuesta realizada a 176 colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP) Marzo 2018

**Grafico N°5**



Encuesta realizada a 176 colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP) - Marzo 2018

La tabla N° 5, indica los resultados de la encuesta realizada a 176 colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP), de los colaboradores encuestados manifiestan

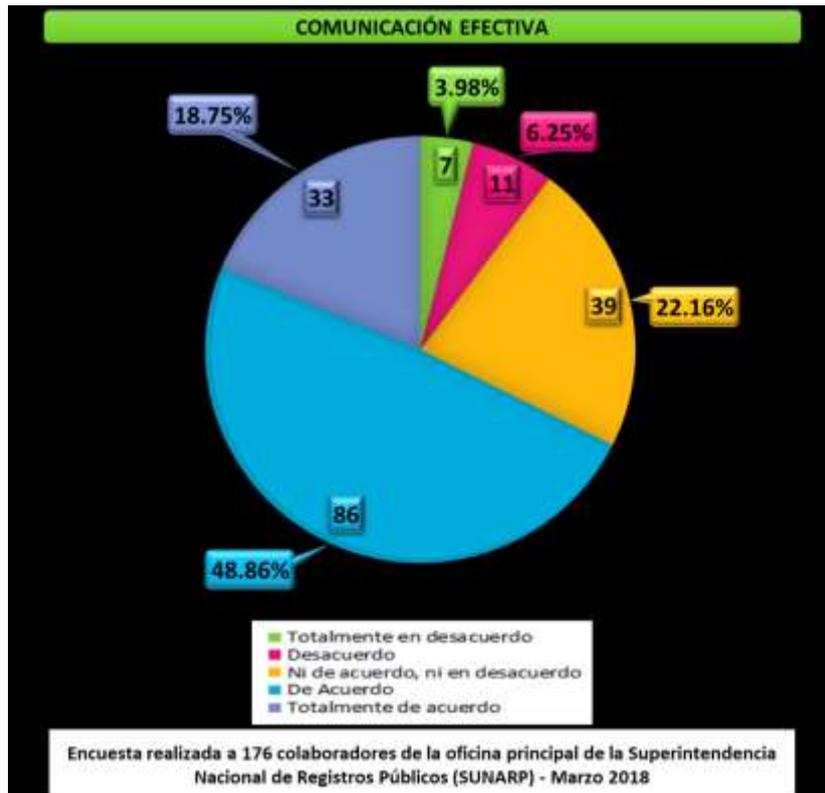
respecto a si la comunicación a tiempo se realiza de manera adecuada; 53 colaboradores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 30.11%, 50 colaboradores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 28.41%, 44 colaboradores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 25.00%, 17 colaboradores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 9.66%, y 12 colaboradores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 6.82%. Es decir, el 58.52% está de acuerdo respecto a si la comunicación a tiempo se realiza de manera adecuada.

**Tabla N°6**

| COMUNICACIÓN EFECTIVA           |            |                |
|---------------------------------|------------|----------------|
| Respuestas                      | Cantidad   | Porcentaje     |
| Totalmente en desacuerdo        | 7          | 3.98%          |
| Desacuerdo                      | 11         | 6.25%          |
| Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 39         | 22.16%         |
| De Acuerdo                      | 86         | 48.86%         |
| Totalmente de acuerdo           | 33         | 18.75%         |
| <b>N° de Respuestas</b>         | <b>176</b> | <b>100.00%</b> |

Encuesta realizada a 176 colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP) Marzo 2018

**Grafico N°6**



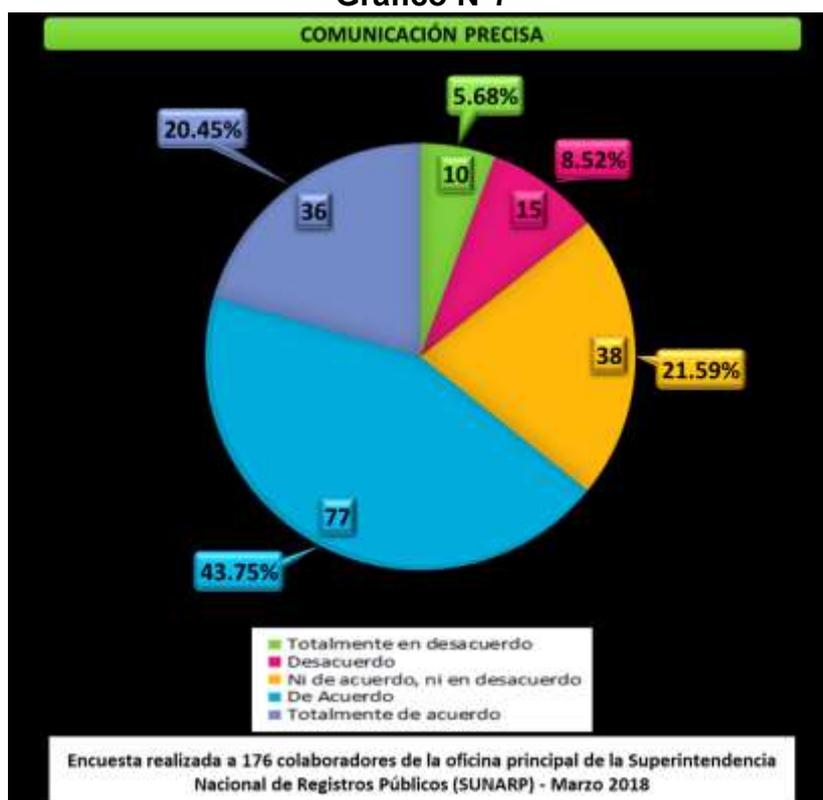
La tabla N° 6, indica los resultados de la encuesta realizada a 176 colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP), de los colaboradores encuestados manifiestan respecto a si la comunicación efectiva se realiza de manera adecuada; 86 colaboradores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 48.86%, 39 colaboradores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 22.16%, 33 colaboradores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 18.75%, 11 colaboradores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 6.25%, y 7 colaboradores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 3.98%. Es decir, el 67.61% está de acuerdo respecto a si la comunicación efectiva se realiza de manera adecuada.

**Tabla N°7**

| <b>COMUNICACIÓN PRECISA</b>     |                 |                   |
|---------------------------------|-----------------|-------------------|
| <b>Respuestas</b>               | <b>Cantidad</b> | <b>Porcentaje</b> |
| Totalmente en desacuerdo        | 10              | 5.68%             |
| Desacuerdo                      | 15              | 8.52%             |
| Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 38              | 21.59%            |
| De Acuerdo                      | 77              | 43.75%            |
| Totalmente de acuerdo           | 36              | 20.45%            |
| <b>N° de Respuestas</b>         | <b>176</b>      | <b>100.00%</b>    |

**Encuesta realizada a 176 colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP) Marzo 2018**

Grafico N°7



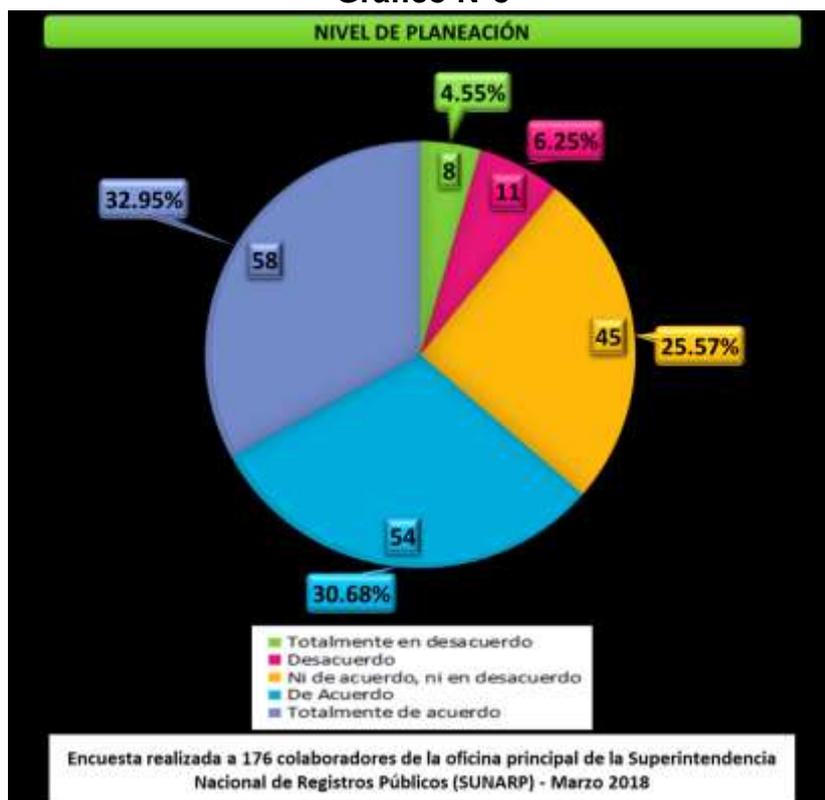
La tabla N° 7, indica los resultados de la encuesta realizada a 176 colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP), de los colaboradores encuestados manifiestan respecto a si la comunicación precisa se realiza de manera adecuada; 77 colaboradores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 43.75%, 38 colaboradores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 21.59%, 36 colaboradores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 20.45%, 15 colaboradores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 8.52%, y 10 colaboradores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 5.68%. Es decir, el 64.20% está de acuerdo respecto a si la comunicación precisa se realiza de manera adecuada.

**Tabla N°8**

| NIVEL DE PLANEACIÓN             |            |                |
|---------------------------------|------------|----------------|
| Respuestas                      | Cantidad   | Porcentaje     |
| Totalmente en desacuerdo        | 8          | 4.55%          |
| Desacuerdo                      | 11         | 6.25%          |
| Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 45         | 25.57%         |
| De Acuerdo                      | 54         | 30.68%         |
| Totalmente de acuerdo           | 58         | 32.95%         |
| <b>N° de Respuestas</b>         | <b>176</b> | <b>100.00%</b> |

Encuesta realizada a 176 colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP) Marzo 2018

**Gráfico N°8**



La tabla N° 8, indica los resultados de la encuesta realizada a 176 colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP), de los colaboradores encuestados manifiestan respecto a si el nivel planeación en la gestión administrativa de la oficina principal de la superintendencia nacional de registros públicos se realiza de manera adecuada; 58 colaboradores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 32.95%, 54 colaboradores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 30.68%, 45 colaboradores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 25.57%, 11 colaboradores que

se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 6.25%, y 8 colaboradores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 4.55%.

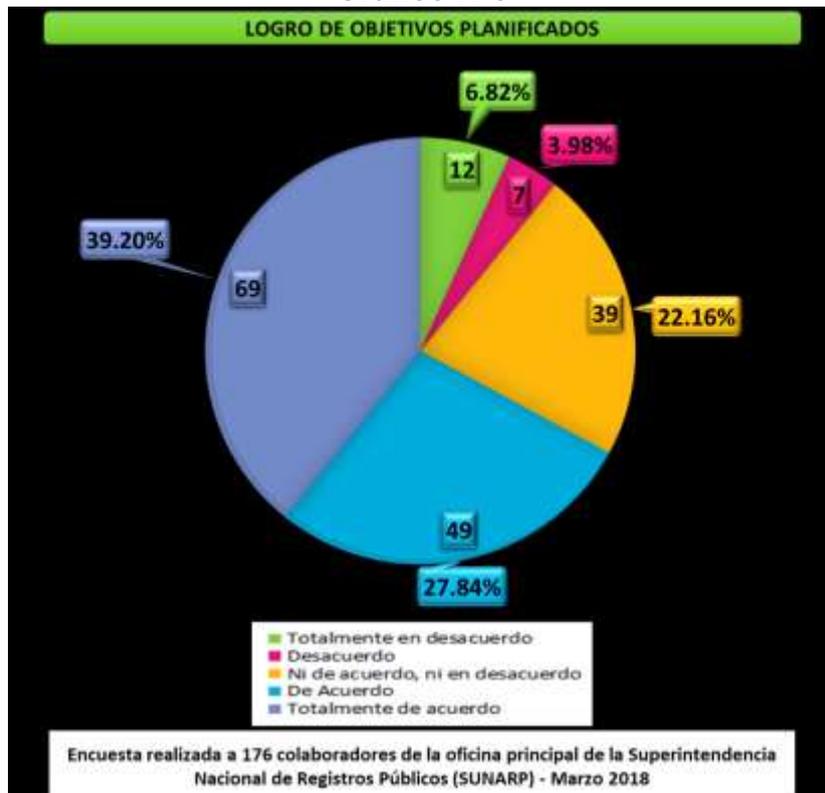
Es decir, el 63.64% está de acuerdo respecto a si el nivel planeación en la Gestión administrativa de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos se realiza de manera adecuada.

**Tabla N°9**

| LOGRO DE OBJETIVOS PLANIFICADOS |            |                |
|---------------------------------|------------|----------------|
| Respuestas                      | Cantidad   | Porcentaje     |
| Totalmente en desacuerdo        | 12         | 6.82%          |
| Desacuerdo                      | 7          | 3.98%          |
| Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 39         | 22.16%         |
| De Acuerdo                      | 49         | 27.84%         |
| Totalmente de acuerdo           | 69         | 39.20%         |
| <b>N° de Respuestas</b>         | <b>176</b> | <b>100.00%</b> |

Encuesta realizada a 176 colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP) Marzo 2018

**Grafico N°9**



La tabla N° 9, indica los resultados de la encuesta realizada a 176 colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP), de los colaboradores encuestados manifiestan

respecto a si se logran los objetivos planificados por la oficina principal de la superintendencia nacional de registros públicos; 69 colaboradores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 39.20%, 49 colaboradores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 27.84%, 39 colaboradores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 22.16%, 12 colaboradores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 6.82%, y 7 colaboradores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 3.98%.

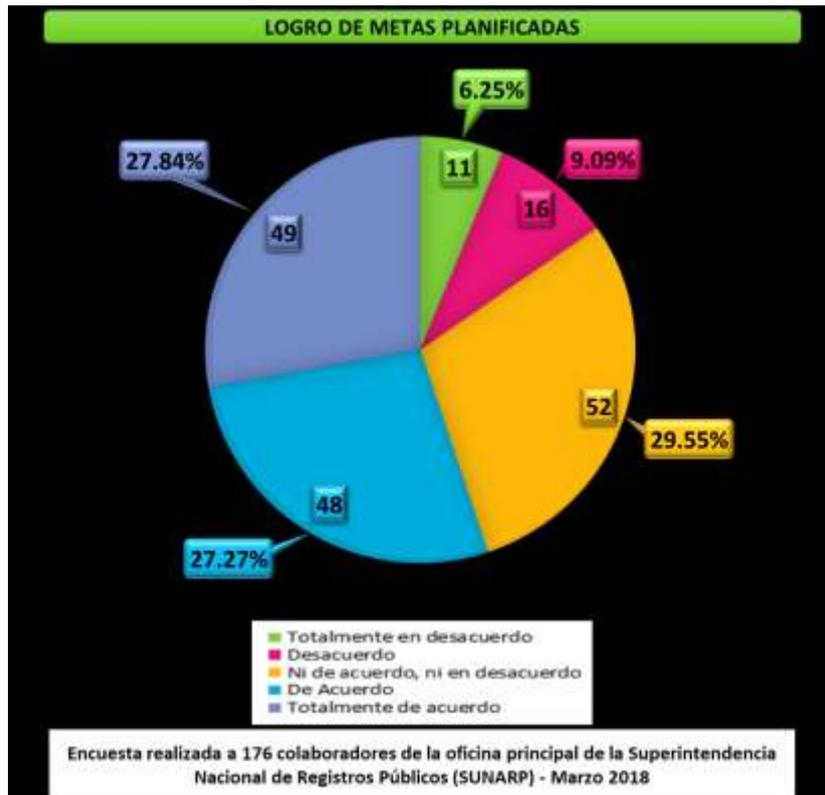
Es decir, el 67.05% está de acuerdo respecto a si se logran los objetivos planificados por la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos.

**Tabla N°10**

| <b>LOGRO DE METAS PLANIFICADAS</b> |                 |                   |
|------------------------------------|-----------------|-------------------|
| <b>Respuestas</b>                  | <b>Cantidad</b> | <b>Porcentaje</b> |
| Totalmente en desacuerdo           | 11              | 6.25%             |
| Desacuerdo                         | 16              | 9.09%             |
| Ni de acuerdo, ni en desacuerdo    | 52              | 29.55%            |
| De Acuerdo                         | 48              | 27.27%            |
| Totalmente de acuerdo              | 49              | 27.84%            |
| <b>N° de Respuestas</b>            | <b>176</b>      | <b>100.00%</b>    |

**Encuesta realizada a 176 colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP) Marzo 2018**

**Grafico N°10**



La tabla N° 10, indica los resultados de la encuesta realizada a 176 colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP), de los colaboradores encuestados manifiestan respecto a si se logran las metas planificadas por la oficina principal de la superintendencia nacional de registros públicos.; 52 colaboradores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 29.55%, 49 colaboradores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 27.84%, 48 colaboradores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 27.27%, 16 colaboradores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 9.09%, y 11 colaboradores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 6.25%.

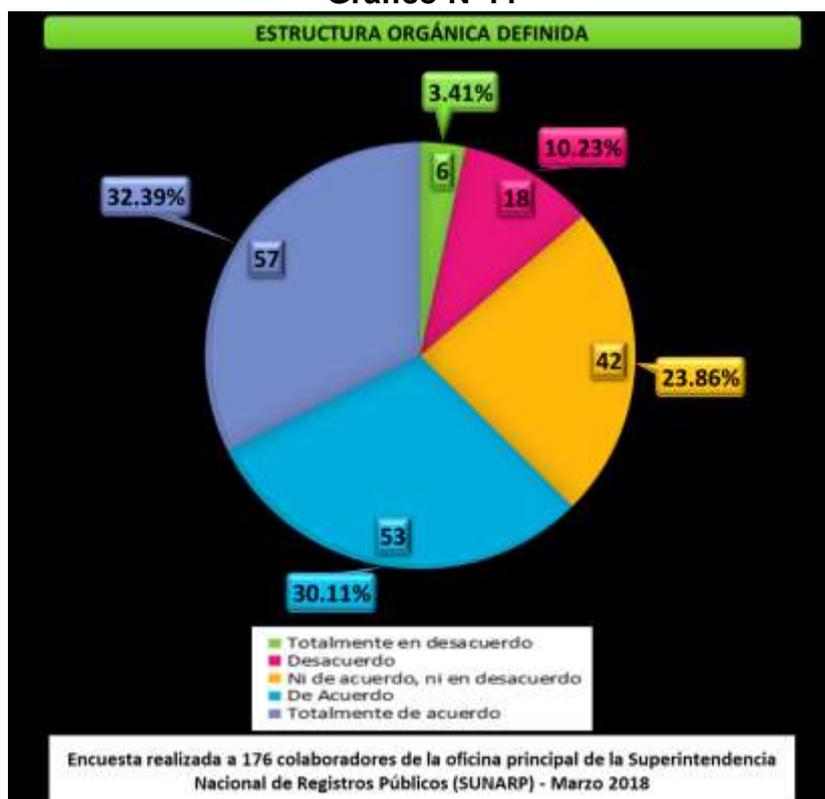
Es decir, el 55.11% está de acuerdo respecto a si se logran las metas planificadas por la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos.

**Tabla N°11**

| <b>ESTRUCTURA ORGÁNICA DEFINIDA</b> |                 |                   |
|-------------------------------------|-----------------|-------------------|
| <b>Respuestas</b>                   | <b>Cantidad</b> | <b>Porcentaje</b> |
| Totalmente en desacuerdo            | 6               | 3.41%             |
| Desacuerdo                          | 18              | 10.23%            |
| Ni de acuerdo, ni en desacuerdo     | 42              | 23.86%            |
| De Acuerdo                          | 53              | 30.11%            |
| Totalmente de acuerdo               | 57              | 32.39%            |
| <b>N° de Respuestas</b>             | <b>176</b>      | <b>100.00%</b>    |

Encuesta realizada a 176 colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP) Marzo 2018

**Grafico N°11**



La tabla N° 11, indica los resultados de la encuesta realizada a 176 colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP), de los colaboradores encuestados manifiestan respecto a si la estructura orgánica de la oficina principal de la superintendencia nacional de registros públicos se encuentra definida; 57 colaboradores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 32.39%, 53 colaboradores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 30.11%, 42 colaboradores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en

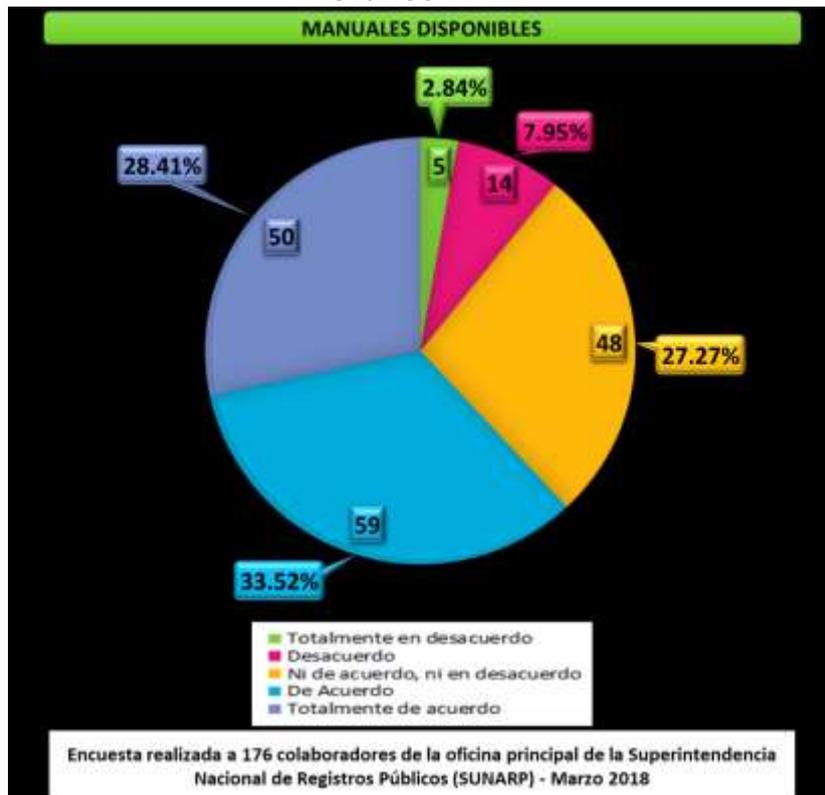
desacuerdo, lo que representa el 23.86%, 18 colaboradores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 10.23%, y 6 colaboradores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 3.41%. Es decir, el 62.50% está de acuerdo respecto a si la estructura orgánica de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos se encuentra definida.

**Tabla N°12**

| MANUALES DISPONIBLES            |            |                |
|---------------------------------|------------|----------------|
| Respuestas                      | Cantidad   | Porcentaje     |
| Totalmente en desacuerdo        | 5          | 2.84%          |
| Desacuerdo                      | 14         | 7.95%          |
| Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 48         | 27.27%         |
| De Acuerdo                      | 59         | 33.52%         |
| Totalmente de acuerdo           | 50         | 28.41%         |
| <b>N° de Respuestas</b>         | <b>176</b> | <b>100.00%</b> |

Encuesta realizada a 176 colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP) Marzo 2018

**Grafico N°12**



La tabla N° 12, indica los resultados de la encuesta realizada a 176 colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP), de los colaboradores encuestados manifiestan

respecto a si los manuales de la oficina principal de la superintendencia nacional de registros públicos se encuentran disponibles; 59 colaboradores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 33.52%, 50 colaboradores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 28.41%, 48 colaboradores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 27.27%, 14 colaboradores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 7.95%, y 5 colaboradores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 2.84%..

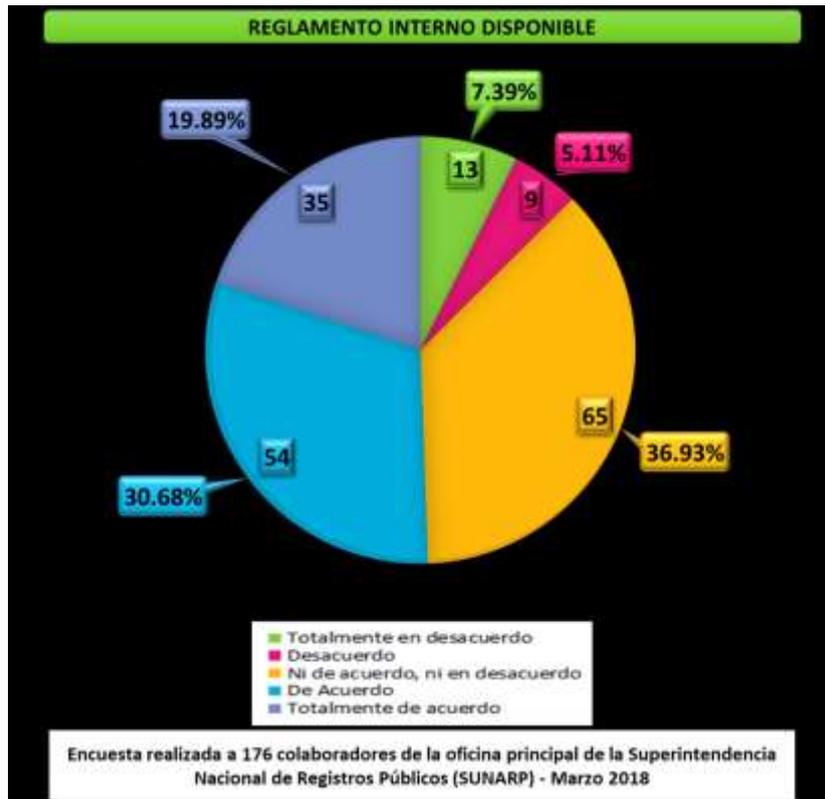
Es decir, el 61.93% está de acuerdo respecto a si Los manuales de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos se encuentran disponibles.

**Tabla N°13**

| <b>REGLAMENTO INTERNO DISPONIBLE</b> |                 |                   |
|--------------------------------------|-----------------|-------------------|
| <b>Respuestas</b>                    | <b>Cantidad</b> | <b>Porcentaje</b> |
| Totalmente en desacuerdo             | 13              | 7.39%             |
| Desacuerdo                           | 9               | 5.11%             |
| Ni de acuerdo, ni en desacuerdo      | 65              | 36.93%            |
| De Acuerdo                           | 54              | 30.68%            |
| Totalmente de acuerdo                | 35              | 19.89%            |
| <b>N° de Respuestas</b>              | <b>176</b>      | <b>100.00%</b>    |

**Encuesta realizada a 176 colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP) Marzo 2018**

**Grafico N°13**



La tabla N° 13, indica los resultados de la encuesta realizada a 176 colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP), de los colaboradores encuestados manifiestan respecto a si el reglamento interno de la SUNARP se encuentra disponible.; 65 colaboradores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 36.93%, 54 colaboradores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 30.68%, 35 colaboradores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 19.89%, 13 colaboradores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 7.39%, y 9 colaboradores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 5.11%. Es decir, el 50.57% está de acuerdo respecto a si el reglamento interno de la SUNARP se encuentra disponible.

**Tabla N°14**

| TRABAJADORES MOTIVADOS POR LA DIRECCIÓN |            |                |
|---|------------|----------------|
| Respuestas                              | Cantidad   | Porcentaje     |
| Totalmente en desacuerdo                | 12         | 6.82%          |
| Desacuerdo                              | 18         | 10.23%         |
| Ni de acuerdo, ni en desacuerdo         | 37         | 21.02%         |
| De Acuerdo                              | 72         | 40.91%         |
| Totalmente de acuerdo                   | 37         | 21.02%         |
| <b>N° de Respuestas</b>                 | <b>176</b> | <b>100.00%</b> |

Encuesta realizada a 176 colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP) Marzo 2018

**Grafico N°14**



La tabla N° 14, indica los resultados de la encuesta realizada a 176 colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP), de los colaboradores encuestados manifiestan respecto a si los trabajadores de la oficina principal de la superintendencia nacional de registros públicos, se encuentran motivados por la dirección; 72 colaboradores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 40.91%, 37 colaboradores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que

representa el 21.02%, 37 colaboradores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 21.02%, 18 colaboradores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 10.23%, y 12 colaboradores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 6.82%.

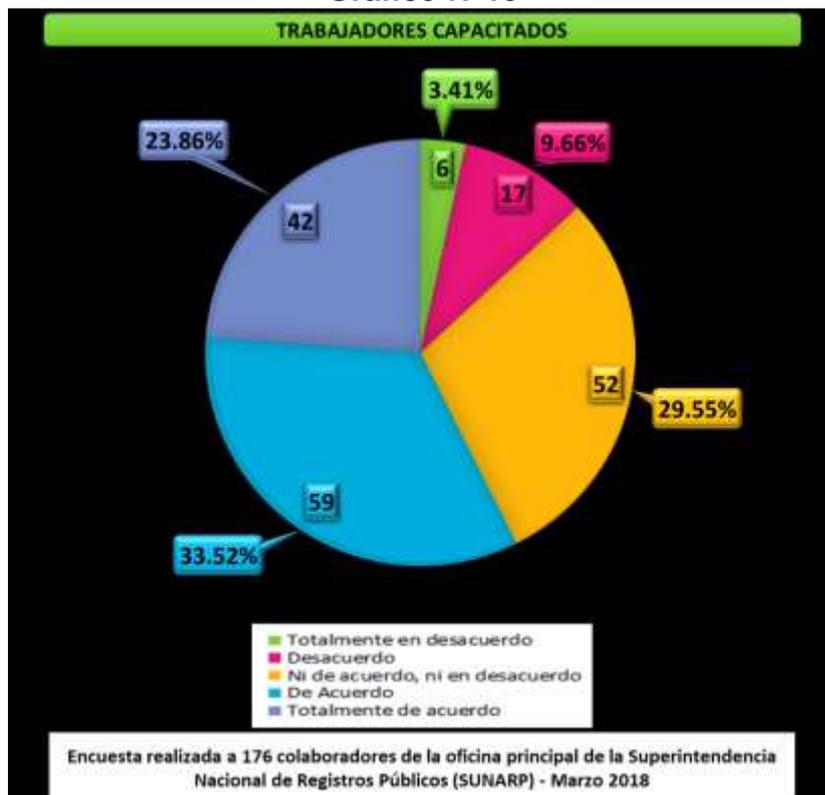
Es decir, el 61.93% está de acuerdo respecto a si los trabajadores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, se encuentran motivados por la dirección.

**Tabla N°15**

| TRABAJADORES CAPACITADOS        |            |                |
|---------------------------------|------------|----------------|
| Respuestas                      | Cantidad   | Porcentaje     |
| Totalmente en desacuerdo        | 6          | 3.41%          |
| Desacuerdo                      | 17         | 9.66%          |
| Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 52         | 29.55%         |
| De Acuerdo                      | 59         | 33.52%         |
| Totalmente de acuerdo           | 42         | 23.86%         |
| <b>N° de Respuestas</b>         | <b>176</b> | <b>100.00%</b> |

Encuesta realizada a 176 colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP) Marzo 2018

**Grafico N°15**



La tabla N° 15, indica los resultados de la encuesta realizada a 176 colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP), de los colaboradores encuestados manifiestan respecto a si los trabajadores de la oficina principal de la superintendencia nacional de registros públicos, se encuentran capacitados; 59 colaboradores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 33.52%, 52 colaboradores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 29.55%, 42 colaboradores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 23.86%, 17 colaboradores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 9.66%, y 6 colaboradores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 3.41%.

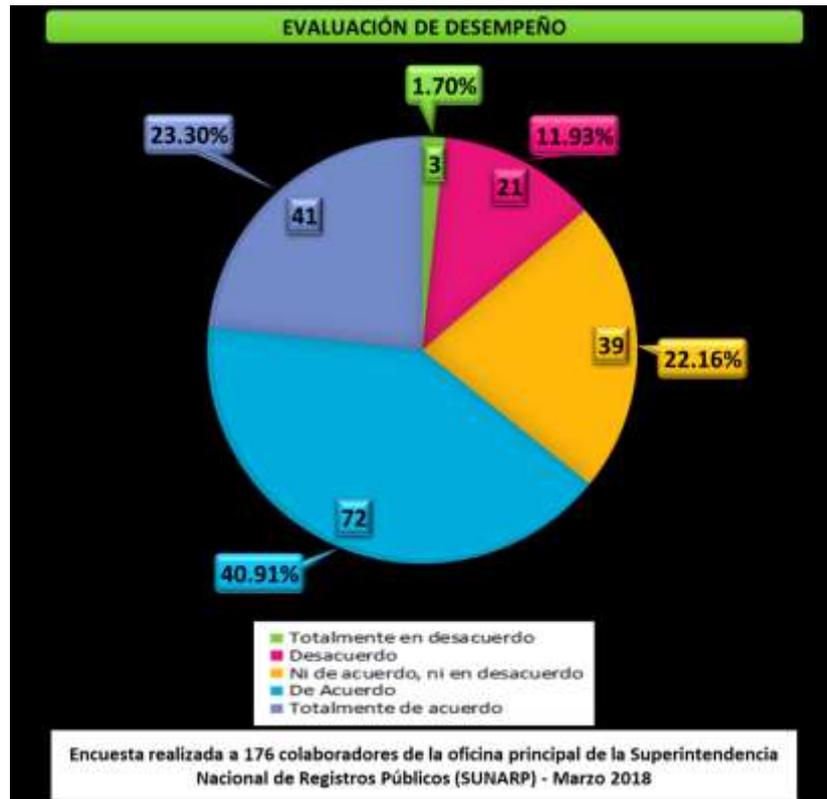
Es decir, el 57.39% está de acuerdo respecto a si los trabajadores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, se encuentran capacitados.

**Tabla N°16**

| <b>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</b>  |                 |                   |
|---------------------------------|-----------------|-------------------|
| <b>Respuestas</b>               | <b>Cantidad</b> | <b>Porcentaje</b> |
| Totalmente en desacuerdo        | 3               | 1.70%             |
| Desacuerdo                      | 21              | 11.93%            |
| Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 39              | 22.16%            |
| De Acuerdo                      | 72              | 40.91%            |
| Totalmente de acuerdo           | 41              | 23.30%            |
| <b>N° de Respuestas</b>         | <b>176</b>      | <b>100.00%</b>    |

**Encuesta realizada a 176 colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP) Marzo 2018**

**Grafico N°16**



La tabla N° 16, indica los resultados de la encuesta realizada a 176 colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP), de los colaboradores encuestados manifiestan respecto a si se realizan actividades de evaluación de desempeño en la gestión administrativa; 72 colaboradores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 40.91%, 41 colaboradores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 23.30%, 39 colaboradores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 22.16%, 21 colaboradores que se encuentran en desacuerdo, lo que representa el 11.93%, y 3 colaboradores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 1.70%.

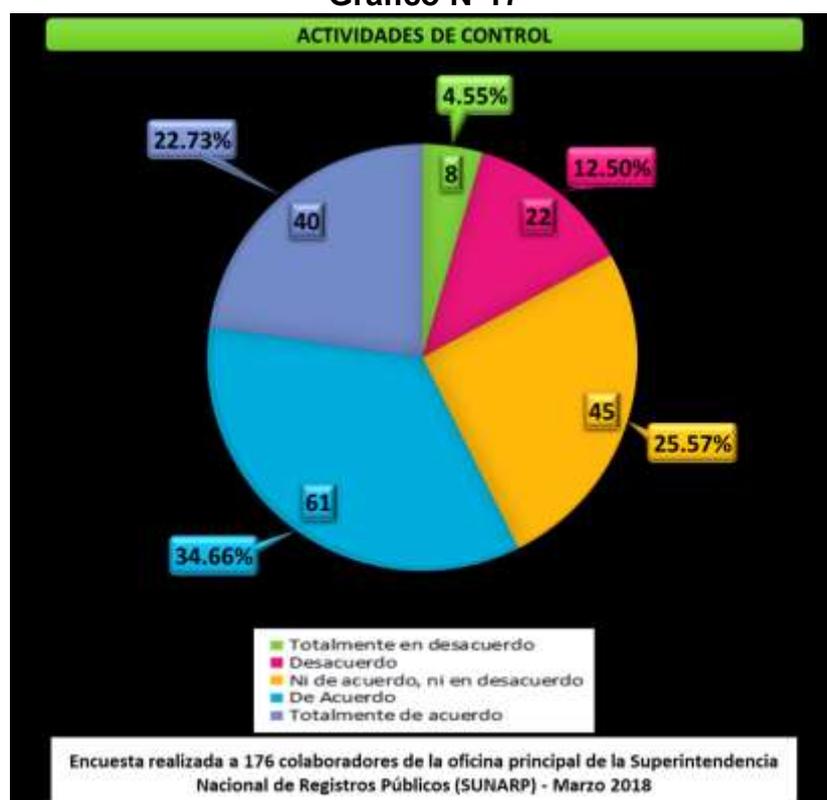
Es decir, el 64.20% está de acuerdo respecto a si Se realizan actividades de evaluación de desempeño en la Gestión Administrativa.

**Tabla N°17**

| ACTIVIDADES DE CONTROL          |            |                |
|---------------------------------|------------|----------------|
| Respuestas                      | Cantidad   | Porcentaje     |
| Totalmente en desacuerdo        | 8          | 4.55%          |
| Desacuerdo                      | 22         | 12.50%         |
| Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 45         | 25.57%         |
| De Acuerdo                      | 61         | 34.66%         |
| Totalmente de acuerdo           | 40         | 22.73%         |
| <b>N° de Respuestas</b>         | <b>176</b> | <b>100.00%</b> |

Encuesta realizada a 176 colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP) Marzo 2018

**Grafico N°17**



La tabla N° 17, indica los resultados de la encuesta realizada a 176 colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP), de los colaboradores encuestados manifiestan respecto a si se realizan actividades de control en la gestión administrativa; 61 colaboradores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 34.66%, 45 colaboradores que expresaron no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que representa el 25.57%, 40 colaboradores que indican estar totalmente de acuerdo, lo que representa el 22.73%, 22 colaboradores que se encuentran en

desacuerdo, lo que representa el 12.50%, y 8 colaboradores que indicaron que se encuentran totalmente en desacuerdo, lo que representa el 4.55%.

Es decir, el 57.39% está de acuerdo respecto a si se realizan actividades de control en la Gestión Administrativa.

## 4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Para realizar la contrastación de la Hipótesis, se utilizó el Coeficiente de correlación de Spearman,  $\rho$  (ro) que es una medida de correlación entre dos variables, como lo son las variables materia del presente estudio. Luego, el valor de  $\rho$  permitió tomar la decisión estadística correspondiente a cada una de las hipótesis formuladas. El coeficiente de correlación de Spearman da un rango que permite identificar fácilmente el grado de correlación (la asociación o interdependencia) que tienen dos variables mediante un conjunto de datos de las mismas, de igual forma permite determinar si la correlación es positiva o negativa (si la pendiente de la línea correspondiente es positiva o negativa).

El estadístico  $\rho$  viene dado por la expresión:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde  $D$  es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de  $x - y$ .  $N$  es el número de parejas.

## PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

### 1.- HIPÓTESIS 1:

$H_1$ : La aplicación de las tecnologías de información y comunicación se relaciona positivamente con la planificación de la gestión administrativa de los colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP).

$H_0$ : La aplicación de las tecnologías de información y comunicación

NO se relaciona positivamente con la planificación de la gestión administrativa de los colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP).

2.- NIVEL DE CONFIANZA: 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3.- ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Coeficiente de correlación de Spearman

**Correlations**

|   | Aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación | Planificación de la Gestión Administrativa |
|---|---|--|
| Spearman's rho  | 1,000   | ,835                                       |
| Aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación |   |  |
| Correlation Coefficient                                     |   | ,000                                       |
| Sig. (2-tailed)   |   |  |
| N   | 176   | 176  |
| Planificación de la Gestión Administrativa                  | ,835  | 1,000                                      |
| Correlation Coefficient                                     | ,000  |  |
| Sig. (2-tailed)   |   |  |
| N   | 176   | 176  |

4.- DECISIÓN: Dado que  $p < 0.01$  se rechaza la  $H_0$

5.- CONCLUSIÓN: Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que la aplicación de las tecnologías de información y comunicación se relaciona positivamente con la planificación de la gestión administrativa de los colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP).

1.- HIPÓTESIS 2:

H<sub>2</sub>: La aplicación de las tecnologías de información y comunicación se relaciona positivamente con la organización de la gestión administrativa de los colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP).

H<sub>0</sub>: La aplicación de las tecnologías de información y comunicación NO se relaciona positivamente con la organización de la gestión administrativa de los colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP).

2.- NIVEL DE CONFIANZA: 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3.- ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Coeficiente de correlación de Spearman

**Correlations**

|   | Aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación | Organización de la Gestión Administrativa |
|---|---|---|
| Spearman's rho  | 1,000   | ,847                                      |
| Aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación |   |   |
| Correlation Coefficient                                     |   | ,000                                      |
| Sig. (2-tailed)   |   |   |
| N   | 176   | 176                                       |
| Organización de la Gestión Administrativa                   | ,847  | 1,000                                     |
| Correlation Coefficient                                     | ,000  |   |
| Sig. (2-tailed)   |   |   |
| N   | 176   | 176                                       |

4.- DECISIÓN: Dado que  $p < 0.01$  se rechaza la H<sub>0</sub>

5.- CONCLUSIÓN: Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que la aplicación de las tecnologías de información y comunicación se relaciona positivamente con la organización de la gestión administrativa de los colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP).

1.- HIPÓTESIS 3:

H<sub>3</sub>: La aplicación de las tecnologías de información y comunicación se relaciona positivamente con la dirección de la gestión administrativa de los colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP).

H<sub>0</sub>: La aplicación de las tecnologías de información y comunicación NO se relaciona positivamente con la dirección de la gestión administrativa de los colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP).

2.- NIVEL DE CONFIANZA: 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3.- ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Coeficiente de correlación de Spearman

### Correlations

|   | Aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación | Dirección de la Gestión Administrativa |
|---|---|--|
| Spearman's rho  | 1,000   | ,822                                   |
| Aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación |   | ,000                                   |
| Correlation Coefficient                                     |   |  |
| Sig. (2-tailed)   |   |  |
| N   | 176   | 176                                    |
| Dirección de la Gestión Administrativa                      | ,822  | 1,000                                  |
| Correlation Coefficient                                     |   |  |
| Sig. (2-tailed)   | ,000  |  |
| N   | 176   | 176                                    |

4.- DECISIÓN: Dado que  $p < 0.01$  se rechaza la  $H_0$

5.- CONCLUSIÓN: Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que la aplicación de las tecnologías de información y comunicación se relaciona positivamente con la dirección de la gestión administrativa de los colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP).

#### 1.- HIPÓTESIS 4:

$H_4$ : La aplicación de las tecnologías de información y comunicación se relaciona positivamente con el control de la gestión administrativa de los colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP).

$H_0$ : La aplicación de las tecnologías de información y comunicación NO se relaciona positivamente con el control de la gestión administrativa de los colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP).

2.- NIVEL DE CONFIANZA: 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3.- ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Coeficiente de correlación de Spearman

**Correlations**

|   | Aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación | Control de la Gestión Administrativa |
|---|---|--------------------------------------|
| Spearman's rho  | 1,000   | ,809                                 |
| Aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación |   | ,000                                 |
| Correlation Coefficient                                     |   |                                      |
| Sig. (2-tailed)   |   |                                      |
| N   | 176   | 176                                  |
| Control de la Gestión Administrativa                        | ,809  | 1,000                                |
| Correlation Coefficient                                     |   |                                      |
| Sig. (2-tailed)   | ,000  |                                      |
| N   | 176   | 176                                  |

4.- DECISIÓN: Dado que  $p < 0.01$  se rechaza la  $H_0$

5.- CONCLUSIÓN: Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que la aplicación de las tecnologías de información y comunicación se relaciona positivamente con el control de la gestión administrativa de los colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP).

Luego de haber comprobado las cuatro hipótesis específicas, se comprobó la hipótesis general:

La aplicación de las tecnologías de información y comunicación se relaciona positivamente con la eficacia de la gestión administrativa de los

colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP).

### **4.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

A continuación, se muestran los principales hallazgos de las encuestas aplicadas a los 176 colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP):

- 1) El 72.73% está de acuerdo respecto a si el acceso a la información es oportuno y adecuado.
- 2) El 72.16% está de acuerdo respecto a si el manejo de la información es adecuado.
- 3) El 68.18% está de acuerdo respecto a si el orden de la información es adecuado.
- 4) El 60.23% está de acuerdo respecto a si el nivel de comprensión de la información es adecuado.
- 5) El 58.52% está de acuerdo respecto a si la comunicación a tiempo se realiza de manera adecuada.
- 6) El 67.61% está de acuerdo respecto a si la comunicación efectiva se realiza de manera adecuada.
- 7) El 64.20% está de acuerdo respecto a si la comunicación precisa se realiza de manera adecuada.
- 8) El 63.64% está de acuerdo respecto a si el nivel planeación en la Gestión administrativa de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos se realiza de manera adecuada.
- 9) El 67.05% está de acuerdo respecto a si se logran los objetivos planificados por la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos.
- 10) El 55.11% está de acuerdo respecto a si se logran las metas planificadas por la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos.

- 11) El 62.50% está de acuerdo respecto a si la estructura orgánica de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos se encuentra definida.
- 12) El 61.93% está de acuerdo respecto a si Los manuales de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos se encuentran disponibles.
- 13) El 50.57% está de acuerdo respecto a si el reglamento interno de la SUNARP se encuentra disponible.
- 14) El 61.93% está de acuerdo respecto a si los trabajadores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, se encuentran motivados por la dirección.
- 15) El 57.39% está de acuerdo respecto a si los trabajadores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, se encuentran capacitados.
- 16) El 64.20% está de acuerdo respecto a si Se realizan actividades de evaluación de desempeño en la Gestión Administrativa.
- 17) El 57.39% está de acuerdo respecto a si se realizan actividades de control en la Gestión Administrativa.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 CONCLUSIONES**

- 1) Se demostró que la aplicación de las tecnologías de información y comunicación se relaciona positivamente con la planificación de la gestión administrativa de los colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP).
- 2) Se determinó que la aplicación de las tecnologías de información y comunicación se relaciona positivamente con la organización de la gestión administrativa de los colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP).
- 3) Se determinó que la aplicación de las tecnologías de información y comunicación se relaciona positivamente con la dirección de la gestión administrativa de los colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP).
- 4) Se determinó que la aplicación de las tecnologías de información y comunicación se relaciona positivamente con el control de la gestión administrativa de los colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP).
- 5) Se determinó que la aplicación de las tecnologías de información y comunicación se relaciona positivamente con la eficacia de la gestión administrativa de los colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP).

## 5.2 RECOMENDACIONES

- 1) Comunicar la implementación de las nuevas herramientas tecnológicas adquiridas por la empresa SUNARP, así como comunicar los planes de la empresa a todos sus colaboradores, con la finalidad de alcanzar mayor involucramiento por parte de ellos.
- 2) Revisar los perfiles de puesto de cada colaborador, para verificar si en la organización se encuentran bien ubicados cada miembro de acuerdo a sus competencias.
- 3) La dirección debe comunicar los resultados de la gestión de la empresa SUNARP respecto al desempeño laboral de cada uno de sus colaboradores.
- 4) Verificar la evaluación de desempeño de los colaboradores de la SUNARP y analizar por qué no se alcanzaron algunos objetivos trazados, de esta manera formular planes de acción para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores, así como implementar un programa de incentivos y reconocimiento a los mejores colaboradores de las oficinas de la SUNARP.
- 5) Comunicar los resultados de la presente investigación, respecto a que aplicación de las tecnologías de información y comunicación se relaciona directamente con la gestión de los colaboradores de la SUNARP y proponer planes de mejora en beneficio de todo el personal y de la institución.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albornoz Labra, Patricio, Bastian Vergara, Emerson y Failla Ponce, Fabiola (2002). "Tecnologías de información en la pequeña y mediana empresa y el papel del Estado de Chile". Santiago de Chile. Chile.
- Alvarado, O., (2001). Gestión Educativa. Universidad de Lima. Fondo de Desarrollo ed. Lima.
- Amin, Samir (2001). *El hegemonismo de los Estados Unidos y el Desvanecimiento del Proyecto Europeo*. Madrid: El Viejo Topo..
- Bachenheimer, H. (2016). Definición de términos: Administración de empresas. Obtenido de [http://drupal.puj.edu.co/files/OI118\\_Herman\\_0.pdf](http://drupal.puj.edu.co/files/OI118_Herman_0.pdf)
- Bavaresco, A. (2001). *Proceso Metodológico de Investigación. Cómo hacer un diseño de investigación*. (4ª ed.). Venezuela: Editorial de la Universidad del Zulia.
- Beck, U (1998). La sociedad de riesgo: Hacia una nueva modernidad, Paidós.
- Benavides, O. (2002). *Competencias y Competitividad: Diseño para Organizaciones Latinoamericanas*. Bogotá: Editorial McGraw – Hill.
- Bielschowsky R. (1998). "Evolución de las ideas de la CEPAL. Santiago de Chile.
- Cabero, J. (1998) Impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones educativas. En Lorenzo, M. y otros (coords): Enfoques en la organización y dirección de instituciones educativas formales y no formales (pp. 197-206). Granada: Grupo Editorial Universitario.
- Cardoso, F.H. y E. Faletto (1969). Dependencia y desarrollo en América Latina, México, D.F Siglo Veintiuno Editores.
- Carrillo Osorio, Mary Itzel (2018). Evolución de la administración y la teoría administrativa. Instituto Tecnológico de Orizaba. División de Estudios de Posgrado e Investigación.

- Castells, Manuel (2000). *The collapse of the Soviet Union: the View from the Information Society*. Berkeley: University of California, International & Area Studies Book Series.
- Castells, Manuel. (2002). *La era de la información. La Sociedad de Red: Economía, sociedad y cultura*, Vol. 1. Alianza. Barcelona.
- Cavero, Julio (2001). "Evaluación de medios y materiales de enseñanza en soporte multimedia". *Comunicación y Pedagogía*, 166, pp. 15-28.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. 5a. ed. México DF: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Administración en los nuevos tiempos*. México. Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. (1ª ed.). México, D.F: Editorial McGraw – Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (2ª ed.). México, D.F.: Editorial McGraw – Hill.
- Cossio, Juan. (2000). *Teorías administrativas I*, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima – Perú.
- Cossio, Juan. (2000). *Teorías administrativas II*, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima – Perú.
- Davis, V. y Newstron, J.W. (2000). *El comportamiento humano en el trabajo*. México, D.F.: Editorial Mc Graw – Hill.
- De Acosta, José. (2003). *Historia natural y moral de Indias*. <http://www.biblioteca.org.ar/libros/71367.pdf>.
- Deogracia Pineda, Dilcia (2010). "Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) como instrumentos para la optimización en el Desempeño Profesional del Gerente Educativo", de la Universidad de Gran Mariscal de Ayacucho. Caracas. Venezuela.
- Drucker, P. (2002). *Los Desafíos de la Gerencia del Siglo XXI*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- Giddens, Anthony (2002). *Consecuencias de la Modernidad*. Madrid: Alianza Editorial.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Editorial McGraw – Hill.

- Koonts, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2008). *Administración: Una perspectiva global y empresarial*. (13ª ed.). México D.F.: Editorial Mc. Graw Hill.
- Ochoa y Cordero (2002). Las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación. Disponible en:  
<http://www.ruv.itesm.mx/especiales/citela/documentos/material/módulos/módulos2/contenidoii.htm>.
- Patton, M., Stevens, P. & Knutson, B. J. (1994). Internationalizing LODGSERV as a Measurement Tool: a Pilot Study. *Journal of Hospitality and Leisure Marketing*, 2 (2).
- Perales Candiotti, Christopher y Arrieta Cotrina, Leslie (2012). *Eficacia de la Gestión de cobranza coactiva, Gestión Administrativa y su relación con el desempeño organizacional de la SUNAT*. Tesis de maestría. Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Pérez Balladares, Francisco (2012). *Eficacia de la Gestión Administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa financiera EDYFICAR*. Tesis de maestría. Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Peters, T. & Waterman, R. (1982). *In Search of Excellence*. Nueva York: Harper & Row.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. 10ª ed. México: Pearson.
- Robbins, S. y DeCenzo, D. (2009). *Fundamentos de administración*, 6ta ed. Pearson Educación, D.F. México.
- Robbins, S., Stephen, P. y Coulter, M. (2010). *Administración*. (10ª. Ed.). México D.F.: Editorial Prentice Hall.
- Sánchez Carlessi (2002). *“Metodología y diseños en la Investigación Científica”*. Lima URP. Editorial universitaria 2002. 231 p.
- Sancho Gil, Juana (2002). *Tecnologías para transformar la educación*. Madrid: Akal Ediciones.
- Skinner B. F. (1980). *Más Allá de la Libertad y la Dignidad*. Barcelona, Fontanella.

- Stephen P. Robbins, Timothy A. Judge. (2009). *Comportamiento organizacional*. México. Pearson Educación de México.
- Stoner Freeman, (1994). *Administración*, 5ta, edición. Prentice Hall, Hispanoamericana, México.
- Stoner F. James, Freeman R. Edward, Gilbert R. Gilbert. (1995). *Management*. Prentice Hall International Editions.
- Stoner, J (1996). *Administración*. (6ta. Ed.). México. Prentice Hall.
- Thompson y Strickland, (1998). *Dirección y Administración Estratégicas*. México: McGraw Hill, México.
- Uribe, Cristóbal y Aguayo, Thomas (2011). "Tecnología de información en las mypes". Santiago de Chile. Chile.
- Vallejos Mamani, Elizabeth Beatriz (2013). "El impacto de la implementación de las TIC en la Evaluación del Desempeño Laboral del docente universitario". Estudio de casos del uso de PAIDEIA por los docentes de la FGAD-PUCP en el período 2010-2011. Lima – Perú.

## ANEXOS

Anexo N°1: Instrumento de recolección de datos.

Anexo N°2: Matriz de coherencia interna.

### ANEXO N° 1 CUESTIONARIO

Estimado señor(a) la siguiente encuesta tiene por finalidad conocer la relación entre la aplicación de las tecnologías de información y comunicación y la eficacia de la gestión administrativa de los colaboradores de la Oficina Principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán orientadas para ningún otro propósito.

**Instrucciones:** Lea detenidamente cada pregunta, luego marque con un aspa (x), las afirmaciones enunciadas. Sírvase responder con total sinceridad, de antemano le agradecemos por su cooperación.

### **Aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación**

#### **Dimensión: Información**

##### **Indicador: Acceso a la información**

1. ¿Considera usted que el acceso a la información es oportuno y adecuado?
  - a. Totalmente de acuerdo
  - b. De acuerdo
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d. En desacuerdo
  - e. Totalmente en desacuerdo

##### **Indicador: Manejo de la información**

2. ¿Cómo considera usted que el manejo de la información?
  - a. Excelente
  - b. Muy bueno

- c. Bueno
- d. Regular
- e. Malo

**Indicador: Orden de la información**

3. ¿Cómo considera usted el orden de la información?
- a. Excelente
  - b. Muy bueno
  - c. Bueno
  - d. Regular
  - e. Malo

**Indicador: Comprensión de la información**

4. ¿Cómo considera usted el nivel de comprensión de la información?
- a. Excelente
  - b. Muy bueno
  - c. Bueno
  - d. Regular
  - e. Malo

**Dimensión: Comunicación**

**Indicador: Comunicación a tiempo**

5. ¿Considera usted adecuada la comunicación a tiempo?
- a. Totalmente de acuerdo
  - b. De acuerdo
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d. En desacuerdo
  - e. Totalmente en desacuerdo

**Indicador: Comunicación efectiva**

6. ¿Considera usted adecuada la comunicación efectiva?
- a. Totalmente de acuerdo
  - b. De acuerdo
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d. En desacuerdo
  - e. Totalmente en desacuerdo

**Indicador: Comunicación precisa**

7. ¿Considera usted adecuada la comunicación precisa?
- a. Totalmente de acuerdo
  - b. De acuerdo
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d. En desacuerdo
  - e. Totalmente en desacuerdo

## **Eficacia de la Gestión Administrativa**

### **Planeación**

8. ¿Considera adecuado el nivel planeación en la Gestión administrativa de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos?
- a. Totalmente de acuerdo
  - b. De acuerdo
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d. En desacuerdo
  - e. Totalmente en desacuerdo
9. ¿Con respecto a los objetivos planificados por la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, considera que se logran?
- a. Totalmente de acuerdo
  - b. De acuerdo
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - d. En desacuerdo
  - e. Totalmente en desacuerdo
10. ¿Con respecto a las metas planificadas por la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, considera que se logran?
- a. Totalmente de acuerdo
  - b. De acuerdo
  - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo

- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

### **Organización**

11. ¿Se encuentra definida la estructura orgánica de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

12. ¿Se encuentran disponibles los manuales de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

13. ¿Se encuentra disponible el reglamento interno de la SUNARP?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

### **Dirección**

14. ¿Los trabajadores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, se encuentran motivados por la dirección?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo

- c. Ni de acuerdo ni desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

15. ¿Los trabajadores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, se encuentran capacitados?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

### **Control**

16. ¿Se realizan actividades de evaluación de desempeño en la Gestión Administrativa?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

17. ¿Se realizan actividades de control en la Gestión Administrativa?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

## Anexo N°2 Matriz De Coherencia Interna

| Título   | Definición del Problema   | Objetivos  | Formulación de Hipótesis  | Clasificación de variables   | Definición Operacional   | Metodología  | Población, Muestra y Muestreo   | Técnica e Instrumento  |
|--|---|--|---|--|--|--|---|--|
| <p><b>Aplicación de las tecnologías de información y comunicación y su incidencia en la eficacia de la gestión administrativa de los colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP).</b></p> | <p>¿Cómo se relacionan la aplicación de las tecnologías de información y comunicación con la eficacia de la gestión administrativa de los colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP)?</p> | <p><b>Objetivo General:</b><br/>Determinar la relación de la aplicación de las tecnologías de información y comunicación con la eficacia de la gestión administrativa de los colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP).</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b><br/>Determinar la relación de la aplicación de las tecnologías de información y comunicación con la planificación de la gestión administrativa de los colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP).<br/>Determinar la relación de la aplicación de las tecnologías de información y comunicación con la organización de la gestión administrativa de los colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP).<br/>Determinar la relación de la aplicación de las tecnologías de información y comunicación con la dirección de la gestión administrativa de los colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP).</p> | <p><b>Hipótesis Principal:</b><br/>La aplicación de las tecnologías de información y comunicación se relaciona positivamente con la eficacia de la gestión administrativa de los colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP).</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b><br/>La aplicación de las tecnologías de información y comunicación se relaciona positivamente con la planificación de la gestión administrativa de los colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP).<br/>La aplicación de las tecnologías de información y comunicación se relaciona positivamente con la organización de la gestión administrativa de los colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP).<br/>La aplicación de las tecnologías de información y comunicación se relaciona positivamente con la dirección de la gestión administrativa de los colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP).</p> | <p><b>Variables:</b></p> <p>a) Aplicación de las tecnologías de información y comunicación</p> <p>b) Eficacia de la Gestión Administrativa</p> | <p>➤ <b>Información</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acceso a la información</li> <li>- Manejo de la información</li> <li>- Orden la información</li> <li>- Comprensión de la información</li> </ul> <p>➤ <b>Comunicación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación a tiempo</li> <li>- Comunicación efectiva</li> <li>- Comunicación precisa</li> </ul> <p>➤ <b>Planeación</b></p> <p>➤ <b>Organización</b></p> <p>➤ <b>Dirección</b></p> <p>➤ <b>Control</b></p> | <p><b>Tipo:</b><br/>De acuerdo al tipo de investigación, el presente estudio es de tipo Aplicado.</p> <p><b>Nivel:</b><br/>Descriptivo.</p> <p><b>Método:</b><br/>En la presente investigación utilizamos el método descriptivo</p> <p><b>Diseño Correlacional:</b><br/>Su diseño fue correlacional y se representa así:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <math display="block">M = O_x r O_y</math> </div> | <p><b>Población:</b><br/>325 colaboradores</p> <p><b>Muestra:</b><br/>176 colaboradores</p> <p><b>Muestreo</b><br/>Se utilizó el muestreo probabilístico.</p> | <p><b>Técnica</b><br/>La principal técnica que se utilizó en el presente estudio fue la encuesta.</p> <p><b>Instrumento</b><br/>Cuestionario que por intermedio de una encuesta de preguntas, en su modalidad cerradas, se tomó a la muestra señalada.</p> |

|  |  |  |   |  |  |  |  |  |
|--|--|--|---|--|--|--|--|--|
|  |  | <p>principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP). Determinar la relación de la aplicación de las tecnologías de información y comunicación con el control de la gestión administrativa de los colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP).</p> | <p>colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP). La aplicación de las tecnologías de información y comunicación se relaciona positivamente con el control de la gestión administrativa de los colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP).</p> |  |  |  |  |  |
|--|--|--|---|--|--|--|--|--|