



UPP
Universidad Privada de Pucallpa

FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

TESIS

Soporte informático y gestión administrativa en la
Municipalidad Distrital de Curimana, Provincia de Padre
Abad, Región de Ucayali, 2023

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO DE SISTEMAS

Ingeniero de Sistemas

AUTORES:

Estefania Isabel Paredes Lloclla (orcid.org/0009-0009-9052-0942)

Jhon Elvis Fabian Marquez (orcid.org/0009-0004-2565-3590)

Randy Cristian Romero Campos (orcid.org/0009-0000-4017-9154)

ASESOR:

Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales (orcid.org/0000-0001-6465-7763)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Sistemas de gestión de información y conocimiento

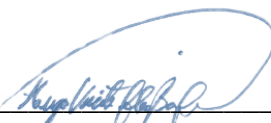
Sub Línea

Sistemas de gestión de información, de conocimiento y TIC's

UCAYALI - PERÚ

2023

JURADO EVALUADOR



Dr. Hugo Vicente Flores Bonifacio
Presidente



Mg. Olivia Rios Ordoñez
Secretario



Mg. Gino Javier Pinedo Vargas
Vocal



Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales
Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE SISTEMAS

En la Ciudad de Pucallpa, siendo las 04:37 pm del día jueves 25 de mayo del 2023, a través de la modalidad virtual, se dio inicio el acto de sustentación de la TESIS titulada: "SOPORTE INFORMÁTICO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CURIMANA, PROVINCIA DE PADRE ABAD, REGIÓN DE UCAYALI, 2023" elaborado por los bachilleres ESTEFANIA ISABEL PAREDES LLOCCLA, RANDY CRISTIAN ROMERO CAMPOS y JHON ELVIS FABIAN MARQUEZ.

El Presidente da inicio al acto público de sustentación de tesis, con los miembros del Jurado Evaluador integrado por los docentes: **Presidente Dr. Hugo Vicente Flores Bonifacio**, **Secretario Mg. Olivia Rios Ordoñez** y **Vocal Mg. Gino Javier Pinedo Vargas**; designados con RESOLUCIÓN N°051-2023-UPP-FIS de fecha 12 de mayo del 2023; luego el señor presidente instó al secretario a la lectura de la Resolución de aprobación de tesis.


Acto seguido el Presidente del Jurado invitó a iniciar su exposición, a los bachilleres ESTEFANIA ISABEL PAREDES LLOCCLA, RANDY CRISTIAN ROMERO CAMPOS y JHON ELVIS FABIAN MARQUEZ, para que seguidamente absolviera las preguntas de cada jurado en su área.


Al terminar la sustentación, el Presidente indica a los bachilleres y público en general, que el jurado se retira para la deliberación.


Después de deliberar en forma reservada el Jurado emitió la calificación general, de cuyo resultado se establece que los bachilleres ESTEFANIA ISABEL PAREDES LLOCCLA, RANDY CRISTIAN ROMERO CAMPOS y JHON ELVIS FABIAN MARQUEZ fueron:

- | | | |
|------------------------------|-------|-------------------------------------|
| - Aprobado por Excelencia | 19-20 | <input type="checkbox"/> |
| - Aprobado por Unanimidad | 17-18 | <input checked="" type="checkbox"/> |
| - Aprobado por Mayoría | 14-16 | <input type="checkbox"/> |
| - Desaprobado por Mayoría | 11-13 | <input type="checkbox"/> |
| - Desaprobado por Unanimidad | 00-10 | <input type="checkbox"/> |

Reiniciando el acto público, se dio lectura a la presente Acta dando por aprobado por unanimidad con nota 17 que los Miembros del Jurado la suscriben en señal de conformidad. **Realizado el juramento de honor y las felicitaciones de los miembros del jurado**, el Presidente dio por concluido el acto de sustentación siendo las 05:37 pm Horas del mismo día, de lo que se da fe.


Dr. Hugo Vicente Flores Bonifacio
Presidente


Mg. Olivia Rios Ordoñez
Secretario


Mg. Gino Javier Pinedo Vargas
Vocal

DEDICATORIA

Esta investigación lo dedicamos a nuestra familia, que nuestro motivo en salir adelante en nuestra vida profesional.

Los autores

AGRADECIMIENTO

A DIOS, porque todo el tiempo nos cuida y nos sigue bendiciendo cada día.

A Nuestros docentes, quienes nos compartió sus conocimiento y experiencia, ya que actualmente nos sirve de mucho en las tomas de dediciones.

Los autores.

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Nosotros, **Estefanía Isabel Paredes Lloclla con DNI 71020178, Jhon Elvis Fabian Marquez con DNI 60972090 y Randy Cristian Romero Campos con DNI 71937657**, bachilleres en Ingeniería de Sistemas, de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, de la Universidad Privada de Pucallpa.

Declaramos bajo juramento que:

Somos autores de la tesis titulada: **“Soporte informático y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, Provincia de Padre Abad, Región de Ucayali, 2023”**.


- 1) La cual presentamos para optar el título profesional de Ingeniero de Sistemas.
- 2) Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Pucallpa.

Pucallpa, de marzo del 2023


Estefanía Isabel
Paredes Lloclla
DNI 71020178


Jhon Elvis
Fabian Marquez
DNI 60972090


Randy Cristian
Romero Campos
DNI 71937657

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

N°029-2023

El Coordinador de Investigación de la Universidad Privada de Pucallpa, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis) Titulado:

“Soporte informático y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, Provincia de Padre Abad, Región de Ucayali, 2023”

Facultad	:	Ingeniería de Sistemas
Escuela Profesional	:	Ingeniería de Sistemas
Asesor(a)	:	Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales
Cuyo autor (es)	:	Estefania Isabel Paredes Lloclla Randy Cristian Romero Campos Jhon Elvis Fabian Marquez

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio PlagScan, dicho documento presenta un porcentaje de similitud de **24.5%**.

En tal sentido, el cual está en los parámetros aceptados por las normas de la Universidad Privada de Pucallpa, que no se debe superar el **30%** de similitud.

Se declara, que el trabajo de investigación: **SI** contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que **SI** se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se entrega la presente constancia.

Fecha: 22/03/2023

Atentamente,

Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales
Coordinador de Investigación

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de relación que existe entre el soporte informático y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, Provincia de Padre Abad, Región de Ucayali, 2023, la investigación es de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y alcance descriptivo correlacional, el método usado fue el hipotético deductivo, la muestra del objeto de estudio estuvo conformada por 32 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Curimana, a quienes se les aplicó como instrumento de recolección de datos un cuestionario, el mismo que fue elaborado a partir de la técnica de la encuesta, entre los principales resultados se obtuvo que respecto a la variable soporte informático, un 50% indicó que casi siempre, el 28.1% indicó que a veces, un 12.5% indicó que casi nunca, un 6.2% indicó que siempre y un 3.2% indicó que nunca, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores de la municipalidad, la forma como se realiza el soporte informático es bueno, respecto a la variable gestión administrativa, Los resultados de la percepción de los trabajadores de la en la Municipalidad Distrital de Curimana, sobre la gestión administrativa en la tabla y la figura, un 43.8% indicó que casi siempre, el 28.1% indicó que a veces, un 12.5% indicó que siempre, un 9.3% indicó que casi siempre y un 6.3% indicó que nunca, lo que evidencia que, bajo la percepción de los trabajadores de la municipalidad, la forma como se realiza la gestión administrativa es buena, se llegó a la conclusión que existe un nivel de relación positiva entre el soporte informático y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, Provincia de Padre Abad, Región de Ucayali, 2023, de acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un valor $\rho = 0.930$ y un grado de significancia de $P = 0.001$, lo que indica un grado de correlación alta.

Palabras claves: Soporte informático, gestión administrativa

ABSTRACT

This research aimed to determine the level of relationship that exists between computer support and administrative management in the District Municipality of Curimana, Province of Padre Abad, Region of Ucayali, 2023, the research is of a quantitative approach, of a non-experimental design and correlational descriptive scope, the method used was the hypothetical deductive one, the sample of the object of study was made up of 32 administrative workers of the District Municipality of Curimana, to whom a questionnaire was applied as a data collection instrument, the same one that was prepared Based on the survey technique, among the main results it was obtained that regarding the computer support variable, 50% indicated that almost always, 28.1% indicated that sometimes, 12.5% indicated that almost never, 6.2% indicated that always and 3.2% indicated that never, which shows that in the perception of the municipal workers, the way in which e computer support is carried out is good, regarding the administrative management variable, the results of the perception of the workers of the in the District Municipality of Curimana, on the administrative management in the table and the figure, 43.8% indicated that almost always , 28.1% indicated that sometimes, 12.5% indicated that always, 9.3% indicated that almost always and 6.3% indicated that never, which shows that, according to the perception of the municipal workers, the way in which performs administrative management is good, it was concluded that there is a level of positive relationship between computer support and administrative management in the District Municipality of Curimana, Padre Abad Province, Ucayali Region, 2023, according to the results obtained by applying the Rho Spearman test where a value $\rho = 0.930$ and a degree of significance of $P = 0.001$ was found, which indicates a high degree of correlation.

Keywords: Computer support, administrative management

ÍNDICE

	Página
PORTADA	i
JURADO EVALUADOR	ii
ACTA DE SUSTENTACIÓN	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD	vi
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
ÍNDICE	xi
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	xv
INTRODUCCIÓN	xvii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.2. Formulación del problema	1
1.2.1. Problema general	2
1.2.2. Problemas específicos	2
1.3. Formulación de objetivos	2
1.3.1. Objetivo general	2
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Justificación de la investigación	3
1.4.1. Justificación Teórica	3
1.4.2. Justificación Práctica	3
1.4.3. Justificación Metodológica	3
1.4.4. Justificación Social	4
1.5. Delimitación del estudio	4
	xi

1.5.1. Delimitación Espacial	4
1.5.2. Delimitación Temporal	4
1.6. Viabilidad del estudio	4
1.6.1. Viabilidad Técnica	4
1.6.2. Viabilidad Financiera	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	5
2.1. Antecedentes del problema	5
2.1.1. A nivel internacional	5
2.1.2. A nivel nacional.	6
2.1.3. A nivel local	8
2.2. Bases teóricas	9
2.3. Definición de términos básicos	12
2.4. Formulación de hipótesis	13
2.4.1. Hipótesis general	13
2.4.2. Hipótesis específicas	13
2.5. Variables	14
2.5.1. Definición conceptual de la variable	14
2.5.2. Definición operacional de la variable	14
2.5.3. Operacionalización de la variable	15
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	17
3.1. Diseño de la investigación	17
3.2. Población y muestra	18
3.2.1. Población	18
Tabla 1	18
Definición de la población	18
3.2.2. Muestra	19
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20

3.3.1 Técnica	20
3.3.2 Instrumentos	20
3.4. Validez y confiabilidad del instrumento	20
Tabla 2	20
Resumen de validez de juicio de experto	20
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información	21
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	22
4.1. Presentación de resultados	22
Tabla 11	31
Resultados de la prueba de normalidad de la variable 1	31
Tabla 12	31
Resultados de la prueba de normalidad de la variable 2	31
Tabla 13	32
Prueba de hipótesis general	32
Tabla 14	33
Prueba de hipótesis específica 1	33
Tabla 15	34
Prueba de hipótesis específico 2	34
Tabla 16	35
Prueba de hipótesis específico 3	35
4.2. Discusión	36
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	41
ANEXOS	43
Anexo 1: Matriz de consistencia	44
Anexo 2: Instrumento de aplicación	45
Anexo 3: Matriz de validación	47

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento	53
Anexo 5: Base de datos	54
Anexo 6: Autorización de publicación de tesis	58
Anexo 7: Evidencias (imágenes y/o fotos)	59

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Índice de tablas	Pagina
Tabla 1. Descripción de la población	19
Tabla 2. Resumen de validez de juicio de experto	21
Tabla 3. Niveles obtenidos sobre soporte informatico	23
Tabla 4. Niveles obtenidos sobre la flexibilidad	24
Tabla 5. Niveles obtenidos sobre la agilidad	25
Tabla 6. Niveles obtenidos sobre la personalizacion	26
Tabla 7. Niveles obtenidos sobre la gestion administrativa	27
Tabla 8. Niveles obtenidos sobre la planificacion	28
Tabla 9. Niveles obtenidos sobre la organización	29
Tabla 10. Niveles obtenidos sobre el control	30
Tabla 11. Resultados de la prueba de normalidad de la variable 1	31
Tabla 12. Resultados de la prueba de normalidad de la variable 2	31
Tabla 13. Prueba de hipótesis general	32
Tabla 14. Prueba de hipótesis especifico 1	33
Tabla 15. Prueba de hipótesis especifico 2	34
Tabla 16. Prueba de hipótesis especifico 3	35

Índice de Figuras	Pagina
Figura 1. Niveles obtenidos sobre soporte informatico	23
Figura 2. Niveles obtenidos sobre la flexibilidad	24
Figura 3. Niveles obtenidos sobre la agilidad	25
Figura 4. Niveles obtenidos sobre la personalizacion	26
Figura 5. Niveles obtenidos sobre la gestion administrativa	27
Figura 6. Niveles obtenidos sobre la planificacion	28
Figura 7. Niveles obtenidos sobre la organización	29
Figura 8. Niveles obtenidos sobre el control	30

INTRODUCCIÓN

La Municipalidad Distrital Curimana tiene como razón de ser el de representar a sus ciudadanos, promueve la adecuada prestación de servicios públicos y el desarrollo integral, sostenible y armónico de su distrito, a su vez tiene esa visión de ser una Municipalidad líder que promueve el desarrollo integral de la comunidad, con una gestión eficiente, transparente y participativa, posicionando al Distrito La Esperanza como una ciudad ordenada, segura, moderna, inclusiva y saludable, por lo que mejorar sus procesos de gestión administrativa que mejore la calidad del servicio que brindan es esencial para lograrlo, por lo que en el mundo globalizado y donde las tecnologías son una herramienta fundamental para que las organizaciones mejoren, el soporte informático en una entidad gubernamental es muy importante, por lo que en esta investigación se analizará la relación entre este soporte y su repercusión en la gestión administrativa que se lleva a cabo en esta municipalidad.

En ese contexto y de acuerdo a las normas y reglamentos de la Universidad Privada de Pucallpa, esta investigación está dividida en los siguientes capítulos.

En el Capítulo I, se realizó el planteamiento del problema, formulación de problemas y objetivos, justificación e importancia de la investigación, limitaciones y delimitación.

En el Capítulo II, se desarrolló el marco teórico fundamental para la investigación que articula a los antecedentes, bases teóricas y definiciones conceptuales, también la definición operacional y el desarrollo de hipótesis relacionadas al soporte informático y gestión administrativa.

En el Capítulo III, se desarrolló la metodología, cuyo procedimiento seguido fue en concordancia con la hipótesis se determinaron el enfoque, diseño y alcance de la investigación, la descripción de la población y la muestra usada, la técnica e instrumento de recolección de datos, la validez y confiabilidad de los instrumentos y las técnicas que se usaron para el procesamiento de la información.

En el capítulo IV, se presenta los resultados de manera descriptiva e inferencial, el cual contiene los niveles encontrados, la prueba de normalidad y la prueba de hipótesis aplicando la prueba de Rho Spearman, para finalmente realizar la discusión

Finalmente, se describe las conclusiones y recomendación producto del resultado y la metodología establecida, y concluye con las referencias bibliográficas utilizadas para la investigación.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.2. Formulación del problema

En la actualidad es evidente que el mundo está sufriendo una gran transformación digital, no solo en las empresas, también en los hogares y en definitiva en toda la sociedad. Y junto con este aumento de la presencia digital en la vida de las personas aumenta también la presencia de incidencias con los aparatos electrónicos conectados a la red, en los últimos años han aumentado los virus y ataques informáticos a los mismos, con este contexto el aumento de los trabajos realizados por los técnicos informáticos ha aumentado considerablemente, desde la pérdida de datos hasta problemas de seguridad.

A través del tiempo a nivel mundial la administración, se ha visto inmersa a un sin fin de cambios y evoluciones, que muchas personas han ido adaptando distintos conceptos de la temática hacia las necesidades que se generan en diferentes tiempos y espacios. Estos cambios o evoluciones surgen con el paso del tiempo y la llegada de nuevas generaciones que buscan actualizar conceptos arcaicos llevándolos a la práctica, para ser utilizados, como una herramienta innovadora, enfocados en el uso de la tecnología actual.

En Perú, el soporte informático, se enfoca en realizar la conservación en buen estado de un equipo tecnológico o evitar la degradación para preservarla, por lo tanto, se realiza acciones de mantenimiento para

mantener la seguridad y la confiabilidad en los equipos de trabajo, así como para evitar que una maquinaria se vuelva peligrosa para el trabajador que la controla o que la usa.

En la Municipalidad Distrital de Curimana, como parte de tener un adecuado uso de herramientas tecnológicas que permitan integrar la tecnología con las actividades y procesos para una adecuada atención a los usuarios, implementa el soporte informático que repercute en la gestión administrativa, el por lo que en esta investigación se analizará ese nivel de relación entre las variables que serán estudiadas, con el cual se pueda brindar un diagnóstico.

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de relación que existe entre el soporte informático y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, Provincia de Padre Abad, Región de Ucayali, 2023?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la flexibilidad y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, Provincia de Padre Abad, Región de Ucayali, 2023?

2. ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la agilidad y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, Provincia de Padre Abad, Región de Ucayali, 2023?

3. ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la personalización y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, Provincia de Padre Abad, Región de Ucayali, 2023?

1.3. Formulación de objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de relación que existe entre el soporte informático y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, Provincia de Padre Abad, Región de Ucayali, 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Analizar el nivel de relación que existe entre la flexibilidad y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, Provincia de Padre Abad, Región de Ucayali, 2023.

2. Analizar el nivel de relación que existe entre la agilidad y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, Provincia de Padre Abad, Región de Ucayali, 2023.

3. Analizar el nivel de relación que existe entre la personalización y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, Provincia de Padre Abad, Región de Ucayali, 2023.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación Teórica

La investigación se justificó en que se gestionó aquellos vacíos de teorías y que permitirá determinar los procedimientos correctos del soporte informático y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, Provincia de Padre Abad, Región de Ucayali, 2023.

1.4.2. Justificación Práctica

Desde la justificación práctica, permitió mejorar los procedimiento y metodologías usadas en la aplicación del soporte informático mejorando la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, Provincia de Padre Abad, Región de Ucayali, 2023.

1.4.3. Justificación Metodológica

Desde la justificación metodológica se utilizó el método deductivo en base al enfoque cuantitativo, que según Hernández, et al. (2018), indica que en este método “las hipótesis se contrastan con la realidad para aceptarse o rechazarse en un contexto determinado” (p.122) y a su vez “Se basan en hipótesis preestablecidas, miden variables y su aplicación debe sujetarse al diseño concebido con antelación; al desarrollarse, el investigador está centrado en la validez, el rigor y el control de la situación de investigación” (p. 150),

es decir se planteó el problema de investigación, se definió el objetivo y su hipótesis, es decir lo que quiere hacer y lo que quiere saber.

A su vez se utilizó técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como la validez por parte de expertos y confiabilidad usando el Alfa de Cronbach, se usó la estadística inferencial y descriptiva en el marco del enfoque tipo y diseño metodológico que se designe, con el fin de asegurar que la información tenga un mínimo margen de error y poder comprobar la hipótesis propuesta.

1.4.4. Justificación Social

El estudio tuvo una importancia social, porque los resultados del estudio podrían servir como base para ejecutar planes de acción enfocados en la implementación de un adecuado soporte informático y la gestión administrativa, en la Municipalidad Distrital de Curimana, Provincia de Padre Abad, Región de Ucayali, 2023.

1.5. Delimitación del estudio

1.5.1. Delimitación Espacial

Esta investigación se desarrolló en el ámbito territorial de la Municipalidad Distrital de Curimana, Provincia de Padre Abad, Región de Ucayali, 2023.

1.5.2. Delimitación Temporal

El periodo escogido por el investigador fue desde el mes de setiembre del 2022 hasta febrero del 2023.

1.6. Viabilidad del estudio

1.6.1. Viabilidad Técnica

Para la realización de esta investigación, se contó con un asesor que acompañe el desarrollo de cada capítulo, asignado por la Universidad Privada de Pucallpa, para la validación del instrumento se contará con el aval de expertos en investigación, para el procesamiento de datos se contará con un asesor estadístico.

1.6.2. Viabilidad Financiera

Esta investigación fue financiada íntegramente por los investigadores

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. A nivel internacional

Barone, M. (2019), en su investigación titulada *“El soporte informático y la gestión de la inclusión universitaria”*, tesis de maestría en la Universidad Nacional de Matanza, Argentina, tuvo como objetivo determinar como el soporte informativo influye en la gestión de la inclusión universitaria, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño cuasi experimental, alcance descriptivo correlacional, se llegó a la conclusión que el soporte informática influye positivamente en la gestión de la inclusión universitaria, permitiendo una atención de calidad, brindando información en tiempo real, disminuyendo los tiempos muertos y fortaleciendo el uso de tecnologías de información en los trabajadores

Marugán, J. (2018), en su investigación titulada *“Soporte informático y la infraestructura de red para un centro público de educación infantil y primaria”*, tesis de titulación en la Universidad politécnica de Madrid, tuvo como objetivo determinar el nivel de relación que existe entre el soporte informático en la infraestructura de red para un centro público de educación infantil y primaria, la investigación fue cuantitativo, de diseño no experimental, se llegó a la conclusión que el soporte informático se relaciona de manera

positiva con el soporte informático en la infraestructura de red para un centro público de educación infantil y primaria.

Ronda, C. (2019), en su investigación titulada “*Soporte informático para el control de gestión en la Universidad de Chile*”, tesis de titulación en la Universidad de Chile, tuvo como objetivo analizar la relación que existe entre el soporte informático y el control de gestión en la Universidad de Chile, el enfoque de la investigación fue cuantitativo, de diseño no experimental, de alcance correlacional la muestra fue de 40 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario, se llegó a la conclusión que existe una relación positiva entre el soporte informático y el control de gestión en la Universidad de Chile, con un grado de significancia del 0,001.

Coque, D. (2019), en su investigación titulada “*La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa Megamicro S.A., de la ciudad de Ambato*”, tesis de maestría en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, tuvo como objetivo determinar el nivel de impacto de la gestión administrativa en la rentabilidad de la empresa *Megamicro S.A.*, La investigación fue de enfoque cuantitativo de diseño no experimental y alcance correlacional, la muestra fue de 30 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario, llegando a la conclusión que la gestión administrativa impacta de manera positiva en la rentabilidad de la empresa *Megamicro S.A.*, de la ciudad de Ambato.

2.1.2. A nivel nacional.

Ramirez, M. (2020), En su investigación titulada “*Implementación de un sistema de soporte informático para la gestión administrativa de la empresa QBA S.A.C. sede Lircay, 2020*”, tesis de titulación en la Universidad para el desarrollo andino, tuvo como objetivo determinar como el sistema de soporte informático influye en la gestión administrativa de la empresa *QBA S.A.C. sede Lircay, 2020*, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, correlacional descriptivo, la muestra fue de 68

trabajadores, se llegó a la conclusión que el sistema de soporte informático influye de manera positiva, optimizando la gestión administrativa de la empresa QBA S.A.C. sede Lircay, 2020, con un grado de correlación del 0.740.

Leon, W. (2021), en su investigación titulada “*Sistema informático help desk basado en ITIL para mejorar los servicios de soporte informático, en el área de telecomunicaciones de la empresa Unión Eléctrica S.A. – región Lima Ayquipa, F*”, tesis de titulación en la Universidad nacional del Callao, tuvo como objeto general, determinar si el sistema informático help desk basado en ITIL mejora los servicios de soporte informático , en el área de telecomunicaciones de la empresa Unión Eléctrica S.A. – región Lima Ayquipa, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño cuasi experimental, correlacional descriptivo, la muestra estuvo conformada por 10 trabajadores, llegando a la conclusión que el sistema informático help desk basado en ITIL mejora de manera postitiva y significativa los servicios de soporte informático , en el área de telecomunicaciones de la empresa Unión Eléctrica S.A. – región Lima Ayquipa, disminuyendo el tiempo de flujo de datos; facilitación del trabajo directivo, docente y administrativo y posibilitando el acceso a la información académica y administrativa de los padres de familia o apoderados a través de la plataforma web a la que se podrá acceder vía internet desde cualquier parte del país y del mundo.

Regalado, Y. (2018), en su investigación titulada “*Sistema Web de soporte informativo y la gestión de incidencias en la Municipalidad Provincial del Santa*”, tesis de titulación en la Universidad Cesar Vallejo, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el sistema web de soporte informativo y la gestión de incidencias en la Municipalidad Provincial del Santa, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, descriptivo correlacional, la muestra fue de 7 trabajadores, a quienes se les aplico un cuestionario, llegando a la conclusión que existe una relación positiva entre el sistema web de soporte informativo y la gestión de incidencias en la

Municipalidad Provincial del Santa, con un grado de correlación del 0.801 y un grado de significancia de 0.001.

Bastidas, F. (2021), en su investigación titulada *“Soporte informático y la gestión administrativa de la Institución Pública Dolores Sucre de Guayaquil, 2021”*, tesis de maestría, en la Universidad Cesar Vallejo, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el soporte informático y la gestión administrativa de la Institución Pública Dolores Sucre de Guayaquil, 2021, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de alcance correlacional, la muestra fue de 20 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario, llegando a la conclusión que existe una relación positiva entre el soporte informático y la gestión administrativa de la Institución Pública Dolores Sucre de Guayaquil, 2021, con un coeficiente de correlación del 0.865 y un grado de significancia del 0.005.

2.1.3. A nivel local

Catro, J. y Huayunga, M. (2018), en su investigación titulada *“Sistema integrado de gestión administrativa en los servicios de soporte informático de la empresa Oleaginosas Amazónicas S.A. Olamsa”*, tesis de titulación en la Universidad Nacional de Ucayali, la investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de influencia de un sistema integrado de gestión administrativa en los servicios de soporte informático en la empresa Oleaginosas Amazónicas S.A. Olamsa, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño cuasi experimental, descriptivo correlacional, se llegó a la conclusión que el sistema integrado de gestión administrativa mejora de manera positiva los servicios de soporte informático, ya que el sistema optimiza la utilización de los recursos y los tiempos muertos, mejorando el servicio de soporte informático.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable 1: Soporte informático

Definición

Según Llanos, J, (2019), “El soporte informático es el proceso de proporcionar servicios de diagnóstico, solución de problemas, mantenimiento y reparación a una computadora o dispositivo similar. Permite a los usuarios finales buscar y recibir servicios especializados de mantenimiento y administración de computadoras, ya sea localmente desde su hogar / oficina o de forma remota a través de Internet.” (p. 100).

Según Martos, et al (2020), “Es un servicio que se encarga de darle al cliente un soporte por diferentes medios para buscar una solución al problema del mismo, ya sean físicas (hardware) o lógicas (software) de cualquier tipo de dispositivo electrónico”. (pág. 33).

Según Pérez, R. (2020), “es el proceso que se lleva a cabo para obtener asistencia y emplear diferentes herramientas y soluciones para los problemas informáticos en las empresas este método es utilizado para ofrecer soluciones inmediatas y eficientes.”. (p. 50).

Dimensiones del soporte informático

El soporte informático tiene las siguientes dimensiones:

Flexibilidad

Según Martos, et al (2020), “Los usuarios demandan flexibilidad, la asistencia puede ser tanto física como remota para responder a las necesidades y posibilidades de los clientes, así como a las características del producto o servicio, de esta manera, la empresa u organización responde con mayor rapidez a usuarios que se encuentran en cualquier parte del mundo.” (pág. 34, tiene los siguientes indicadores:

- Rapidez
- Disponibilidad
- Conectividad

Agilidad

Según Martos, et al (2020), “Es importante responder a los problemas que puedan tener los usuarios para reducir al máximo el efecto de un incidente, debe ser capaz de adaptarse rápidamente a los cambios, responder con rapidez a las necesidades de los clientes, contestar y resolver los problemas en poco tiempo, un fallo prolongado en el tiempo puede hacer que se pierda mucho dinero” (pág. 35), tiene los siguientes indicadores:

- Capacidad de adaptarse
- Capacidad de respuesta
- Atención de necesidades

Personalización

Según Chiang, et al (2020), “La respuesta al cliente debe ser acorde a sus necesidades, características y circunstancias. Esto nos permitirá responde a sus expectativas, así como invertir en las herramientas de soporte adecuadas para mejorar la atención al usuario.” (pág. 36), tiene los siguientes indicadores:

- Necesidades
- Características
- Expectativas

2.2.2. Variable 2: Gestión administrativa

Definición

Según Ventura, et al. (2019), lo define control como “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, en su capacidad corporativa. (p. 15).

Según Loguzzo, et al. (2018), “Es un conjunto de procesos psicológicos que causan el inicio, la dirección, la intensidad y la persistencia de la conducta referentes al ambiente laboral” (p. 24).

Según Batet, P. (2020), son “Los procesos que dan cuenta la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo por conseguir una meta organizacional de la empresa” (p. 155).

Dimensiones de la gestión administrativa

La gestión administrativa tiene las siguientes dimensiones:

Planificación

Según Loguzzo, et al. (2018), “Es la primera función administrativa, consiste en definir las metas, trazar los objetivos, establecer los recursos y las actividades que se desarrollarán en un periodo de tiempo determinado” (p. 24), tiene los siguientes indicadores:

- Metas
- Objetivos
- Actividades

Organización

Según Loguzzo, et al. (2018), “Consiste en armar una estructura para distribuir los recursos materiales, financieros, humanos, tecnológicos y de información, para desarrollar su trabajo, y poder alcanzar los objetivos planificados.” (p. 25), tiene los siguientes indicadores:

- Recursos materiales y financieros
- Recursos Humanos
- Nivel de distribución

Control

Según Loguzzo, et al. (2018), “Consiste en verificar que las tareas previstas estén alineadas con las estrategias planificadas, con

el fin de corregir cualquier problema y evaluar los resultados, para un mejor proceso de toma de decisiones “(pág. 25), tiene los siguientes indicadores:

- Tareas
- Problemas
- Resultados

2.3. Definición de términos básicos

Actividades: Según Ventura, et al. (2019), como el conjunto de tareas o acciones realizadas por un ser vivo, que las desarrolla impulsado por el instinto, la razón, la emoción, o la voluntad, hacia un objetivo.

Conectividad: Según Martos, et al (2020), a la capacidad de establecer una conexión: una comunicación, un vínculo. El concepto suele aludir a la disponibilidad que tiene un dispositivo para ser conectado a otro o a una red.

Disponibilidad: Según Llanos, J, (2019), es la característica o capacidad de asegurar la fiabilidad y el acceso oportuno a los datos y recursos que los soportan por parte de los individuos autorizados.

Distribución: Según Loguzzo, et al. (2018), tiene como objetivo relacionar la producción con el consumo, es decir, poner en contacto a productores con consumidores o compradores.

Metas: Según Ventura, et al. (2019), Es un resultado deseado que una persona o un sistema imagina, planea y se compromete a lograr: un punto final deseado personalmente en una organización en algún desarrollo asumido.

Objetivos: Según Loguzzo, et al. (2018), es una meta o finalidad a cumplir para la que se disponen medios determinados.

Problema: Según Batet, P. (2020), Un problema es un asunto o cuestión que se debe solucionar o aclarar, una contradicción o un conflicto entre lo que es y lo que debe ser, una dificultad o un

inconveniente para la consecución de un fin o un disgusto, una molestia o una preocupación

Recursos materiales y financieros: Según Batet, P. (2020), Recursos materiales son los bienes tangibles que la organización tiene disponibles, como inmuebles, maquinarias, insumos, etc. y los recursos financieros son todos los activos financieros con un cierto grado de liquidez, como dinero y depósitos bancarios

Recursos Humanos: Según Loguzzo, et al. (2018), son el conjunto de aquellas personas que colaboran en una empresa en diferentes áreas y departamentos. Gracias a sus funciones y habilidades las organizaciones pueden lograr sus objetivos de negocio.

Resultados: Según Ventura, et al. (2019), Es la consecuencia o el fruto de una determinada situación o de un proceso. El concepto se emplea de distintas maneras de acuerdo al contexto.

Tareas: Según Loguzzo, et al. (2018), como cualquier acción intencionada que un individuo considera necesaria para conseguir un resultado concreto en cuanto a la resolución de un problema, el cumplimiento de una obligación o la consecución de un objetivo.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe un nivel de relación significativa entre el soporte informático y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, Provincia de Padre Abad, Región de Ucayali, 2023.

2.4.2. Hipótesis específicas

1. Existe un nivel de relación significativa entre la flexibilidad y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, Provincia de Padre Abad, Región de Ucayali, 2023.

2. Existe un nivel de relación significativa entre la agilidad y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, Provincia de Padre Abad, Región de Ucayali, 2023.

3. Existe un nivel de relación significativa entre la personalización y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, Provincia de Padre Abad, Región de Ucayali, 2023.

2.5. Variables

2.5.1. Definición conceptual de la variable

Variable 1: Soporte informático

Según Llanos, J, (2019), “El soporte informático es el proceso de proporcionar servicios de diagnóstico, solución de problemas, mantenimiento y reparación a una computadora o dispositivo similar. Permite a los usuarios finales buscar y recibir servicios especializados de mantenimiento y administración de computadoras, ya sea localmente desde su hogar / oficina o de forma remota a través de Internet.” (p. 100).

Variable 2: Gestión administrativa

Según Loguzzo, et al. (2018), “Es un conjunto de procesos psicológicos que causan el inicio, la dirección, la intensidad y la persistencia de la conducta referentes al ambiente laboral” (p. 24).

2.5.2. Definición operacional de la variable

Variable 1: Soporte informático

Se obtuvo el puntaje para la operacionalización de la variable a través de la aplicación de un cuestionario a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Curimana, sobre el soporte informático y sus tres dimensiones, cada dimensión tuvo tres indicadores y por cada indicador se elaboró preguntas usando la siguiente escala de Likert.

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

Variable 2: Gestión administrativa

Se obtuvo el puntaje para la operacionalización de la variable a través de la aplicación de un cuestionario a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Curimana, sobre la gestión administrativa y sus tres dimensiones, cada dimensión tuvo tres indicadores y por cada indicador se elaboró preguntas usando la siguiente escala de Likert.

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

2.5.3. Operacionalización de la variable

Variable: Soporte informático

Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala de medición
		N°		
Flexibilidad	Rapidez	1,2	¿Los requerimientos que las áreas de la municipalidad solicitan se procesan con rapidez? ¿Con que frecuencia el tiempo de demora en la atención de los problemas es el adecuado?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
	Disponibilidad	3, 4	¿El horario de atención disponible permite brindar un adecuado soporte informático? ¿Con que frecuencia existe disponibilidad de los especialistas que brindan el soporte?	
	Conectividad	5	¿Con que frecuencia la conectividad permite desarrollar las actividades de soporte en la municipalidad?	
Agilidad	Capacidad de adaptarse	6,7	¿La capacidad de adaptarse a los problemas técnicos, del personal que brinda el soporte informático es el adecuado? ¿Las directivas y hojas de rutas que el área tiene para la solución de problemas tienen la capacidad de adaptarse a escenarios nuevos que puedan suscitarse?	
	Capacidad de respuesta	8,9	¿La capacidad de respuesta del área que brinda el soporte informático es el adecuado? ¿Con que frecuencia la capacidad de respuesta no brinda la soluciones a los problemas en la municipalidad?	
	Atención de necesidades	10	¿El nivel de atención a la necesidad de los trabajadores respecto al soporte informático es el adecuado?	
Personalización	Necesidades	11,12	¿Con que frecuencia se puede atender las necesidades de las áreas de la municipalidad? ¿Se cuenta con las herramientas para atender las necesidades que se piden en la municipalidad?	

	Características	13,14	¿Se atiende las solicitudes de acuerdo a las características que pueda tener cada problema? ¿Con que frecuencia se realiza capacitaciones para atender de manera efectiva las características de las necesidades?	
	Expectativas	15	¿Considera que las expectativas de solución a los problemas y necesidades son satisfechas de manera adecuada?	

Variable: Gestión administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala de medición
			N°	
Planificación	Metas	1,2	¿La planificación que se realiza permite atender las metas del soporte informático en la municipalidad? ¿Con que frecuencia se cumple con las metas a corto largo plazo en la municipalidad con respecto al soporte informático?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
	Objetivos	3, 4	¿Los objetivos que se plantean corto plazo del soporte informático están alineados a los objetivos institucionales? ¿Con que frecuencia se llega a cumplir con los objetivos que la municipalidad plantea para el soporte informático?	
	Actividades	5	¿Considera que el cronograma para el cumplimiento de las actividades en la municipalidad para el soporte es el adecuado?	
Organización	Recursos materiales y financieros	6,7	¿Los recursos materiales con el que se cuenta permite realizar las actividades de manera eficiente? ¿Los recursos financieros con el que se cuenta permite realizar las actividades de manera efectiva?	
	Recursos Humanos	8,9	¿La organización de los recursos humanos permite atender las actividades de soporte informático? ¿Con que frecuencia se capacita y motiva a los recursos humanos a mejorar sus capacidades y habilidades para atender los requerimientos del soporte informático?	
	Nivel de distribución	10	¿El nivel de distribución que se establece permite brindar un servicio de soporte informático adecuado?	
Control	Tareas	11,12	¿Con que frecuencia se mantiene un control de las tareas que el soporte informático realiza? ¿Con que frecuencia se cumple con las tareas que tiene el soporte informático?	
	Problemas	13,14	¿Con que frecuencia ocurre lo mismo problemas luego de ser atendidos por el soporte informático? ¿Con que frecuencia da solución a los problemas que se presentan al soporte informático?	
	Resultados	15	¿Con que frecuencia se analiza los resultados para brindar alternativas de solución que mejoren los problemas que son comunes?	

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la investigación

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, según Hernández et al. (2018), este enfoque “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. (p. 21).

La investigación fue aplicada, porque según Hernández, et al. (2018), “porque permite resolver problemas y aplica teorías existentes para el estudio de las variables seleccionadas” (p. 25).

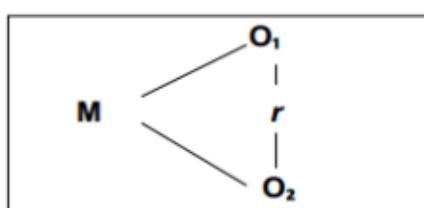
El método utilizado en la investigación es: Hipotético – Deductivo, según Hernández et al. (2018), el “Método deductivo es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares” (p.12).

El diseño de la investigación fue no experimental, Según Hernández et al. (2018), estos estudios “no manipulan las variables, sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 185).

Finalmente, el alcance del diseño no experimental que se ha usado es el descriptivo correlacional esto según Hernández et al. (2018), define que una investigación es descriptivo y correlacional porque “consideran al fenómeno estudiado y sus componentes, definen variables describiendo tendencias de la población o muestra, el cual permite establecer la relación entre las variables” (p. 90).

Según lo fundamentado en la teoría de investigación, se tiene el siguiente diagrama:

El diagrama es el siguiente:



Donde:

M = Muestra de trabajadores en la Municipalidad Distrital de Curimana

O1 = Soporte informático

O2 = Gestión administrativa

r = Coeficiente de correlación.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población fue el personal administrativo de la municipalidad distrital de Curimana:

Tabla 1
Definición de la población

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO
1	Tovar Lara , Erick Juan	Secretario general
2	Alvarado Sifuentes Samuel	Imagen institucional
3	Lizarraga Chuquin, Luis Enrique	Gerente
4	Urribarri Puscan, Luis Enrique	Sub gerencia de administración y finanzas
5	Perez Ruiz, Luis	Unidad de recursos humanos
6	Young Melendez, Eder Golver	Unidad de contabilidad y finanzas
7	Vicharra Gomez, Clever Jesus	Unidad de tesorería
8	Paredes Del Aguila, Jons Fredy	Unidad de abastecimiento y servicios auxiliares
9	Paucar Torres, Leni Ylenia	Área de patrimonio
10	Custodio Garay, Cesar	Área de almacén
11	Vargas Hurtado, Moises Valentin	Sub gerencia de asesoría jurídica

12	Ushiñahua Leon, Wendy Yagnely	Sub gerencia de planeamiento, presupuesto y racionalización
13	Fabian Marquez, Jhon Elvis	Unidad de estadística e informática
14	(E) Young Melendez, Eder Golver	Sub gerencia de administración tributaria
15	Pezo Canaquiri, Julissa Naydu	Unidad de ejecución, control y recaudación tributaria
16	Muñoz Alvarado, Hilder Rudencio	Sub gerencia de infraestructura, desarrollo urbano, rural y catastro
17	Barrantes Basilo, Anyela Karina	Unidad de estudios, ejecución, supervisión y liquidación de obras
18	Penadillo Saldaña, Jose Eduardo	Unidad de desarrollo urbano, catastro y acondicionamiento
19	Ureta Espinoza, Violeta Lais	Sub gerencia de desarrollo económico y social
20	Morales Culqui, Medeleine	Unidad de registro civil
21	Galan Mozombite, Junior Abel	Unidad de desarrollo agropecuario y proyectos
22	Tuanama Yaicate, Doris Lizeth	Encargada del vaso de leche
23	Cauper Salazar, Pilar	Unidad local de empadronamiento
24	Romero Lopez, Silva Magali	Unidad de participación ciudadana, cultura y deporte
25	Rodriguez Silva, Cesar	Unidad de demuna y omaped
26	Sangama Bardales, Jherson Edu	Sub gerencia de servicios públicos y gestión ambiental
27	Shica Urresti, Humberto Alfredo	Unidad de seguridad ciudadana, serenazgo, transporte y seguridad
28	Alvarez Palomino, Levi	Unidad de limpieza pública, áreas verdes y gestión ambiental
29	Sangama Bardales, Edson Rene	Unidad de defensa civil y gestión de riesgo y desastre
30	Gonzales Acosta, Henan Manuel	Unidad de comercialización, mercado y camal
31	Panduro Satalaya, Elvis Astolfo	Unidad de gestión de servicios de agua, saneamiento y atm
32	Hidalgo Huachin, Kevyn Alfredo	Unidad de fiscalización tributaria

Fuente. Elaboración propia

3.2.2. Muestra

Se utilizó una muestra no probabilística, según Hernández et al. (2018), “es aquel sub grupo de la población, donde aquellos elementos elegidos no obedecen a la probabilidad, si no a aquellas características que pueda tener la investigación” (p. 176), por lo que el criterio para la muestra que se consideró a los a los trabajadores de la municipalidad distrital de Curimana, siendo un total de 32.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1 Técnica

La Encuesta

Se utilizó la técnica de la encuesta para esta investigación, al ser el más adecuado para la investigación, según Hernández et al. (2018), “Es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas” (p. 120).

3.3.2 Instrumentos

Cuestionario

De acuerdo a Hernández et al. (2018), “es un documento que recoge en forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta”.

El instrumento que se utilizó para ambas variables será un cuestionario de 30 ítems, 15 referente al soporte informático y 15 para la gestión administrativa, la escala será la de Likert, teniendo valores del 1 a 5.

3.4. Validez y confiabilidad del instrumento

Validez

Se realizó mediante la técnica de juicio de expertos (03), quienes emitieron su valides mediante la firma de las respectivas constancias, este es el resumen de resultados obtenidos:

Tabla 2

Resumen de validez de juicio de experto

N°	Grado académico	Apellidos y nombres del experto	Apreciación
1	Doctor	Guillermo Martín Montalvo Taboada	Aplicable
2	Magister	Carlos Santiago Amado Ramírez	Aplicable
3	Magister	Wendy Janina Ruiz Coral de Montalvo Aplicable	Aplicable

Fuente. Elaboración propia

Confiabilidad

Según Hernández et al. (2018), La confiabilidad de un instrumento de medición es considerada como el grado en que, al aplicarse de manera repetitiva al mismo objeto de estudio u otro diferente, se producirán resultados iguales o similares.

Por lo que se realizó mediante el método de consistencia interna de Alpha de Cronbach, sistematizando los resultados con un programa de cálculos como el Microsoft Excel y la utilización del programa de SPSS versión 25 los resultados están en anexo N° 4.

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

3.5.1. Recolección de datos

Luego de aplicar el instrumento de recolección de datos en la muestra, fue procesado, mediante la sistematización de una base de datos en una hoja de cálculo Excel con las respuestas obtenidas y luego se empleó un software estadístico como lo es el SPSS 25.0. para su tratamiento usando la estadística descriptiva e inferencial.

La presentación de la información fue mediante cuadros y gráficos estadísticos, tablas de frecuencias, porcentajes, prueba de normalidad (Kolmogórov-Smirnov) y la prueba de Rho Spearman, para la hipótesis de los coeficientes de correlación entre las dos variables

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación de resultados

Análisis descriptivo

Variable 1: Soporte informático

Tabla 3

Frecuencia de la variable soporte informático

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Nunca	1	3.2	3.2
Casi nunca	4	12.5	15.7
A veces	9	28.1	43.8
Casi siempre	16	50	93.8
Siempre	2	6.2	100
Total	32	100	

Fuente. Elaboración propia

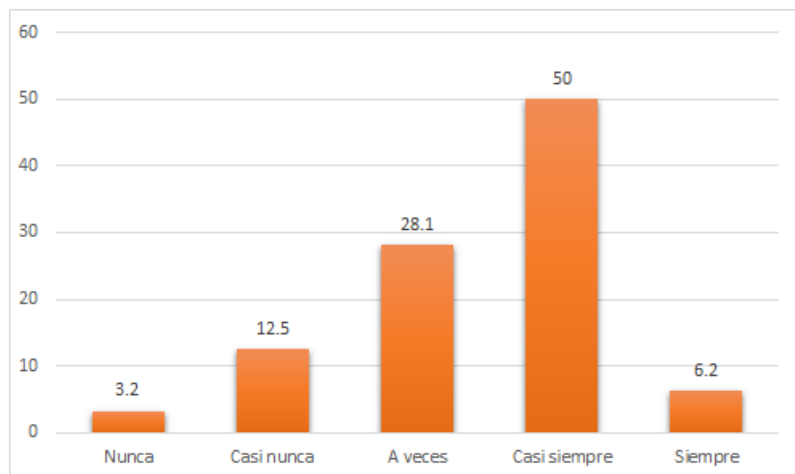


Figura 1. Frecuencia de la variable soporte informático

Fuente. Tabla 3

Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores de la en la Municipalidad Distrital de Curimana, sobre el soporte informático mostrados en la tabla y la figura, un 50% indico que casi siempre, el 28.1% indico que a veces, un 12.5% indico que casi nunca, un 6.2% indico que siempre y un 3.2% indico que nunca, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores de la municipalidad, la forma como se realiza el soporte informático es bueno.

Dimensiones de la variable soporte informático

Tabla 4

Frecuencia de la dimensión flexibilidad

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Nunca	1	3.2	3.2
Casi nunca	4	12.5	15.7
A veces	10	31.2	46.9
Casi siempre	14	43.8	90.7
Siempre	3	9.3	100
Total	32	100	

Fuente. Elaboración propia

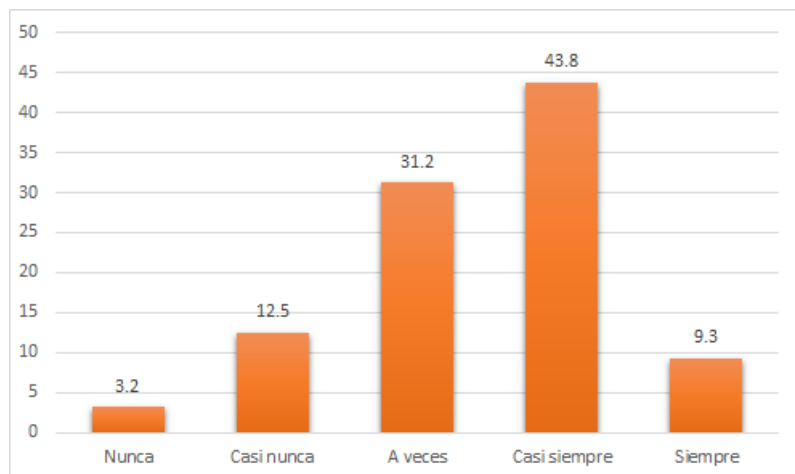


Figura 2. Frecuencia de la dimensión flexibilidad

Fuente. Tabla 4

Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores de la en la Municipalidad Distrital de Curimana, sobre la dimensión flexibilidad de la variable soporte informático mostrados en la tabla y la figura, un 43.8% indico que casi siempre, el 31.2% indicio que a veces, un 12.5% indico que casi nunca, un 9.3% indico que siempre y un 3.2% indico que nunca, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores de la municipalidad, la flexibilidad del soporte informático es bueno.

Tabla 5

Frecuencia de la dimensión agilidad

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Nunca	1	3.2	3.2
Casi nunca	2	6.2	9.4
A veces	8	25	34.4
Casi siempre	17	53.1	87.5
Siempre	4	12.5	100
Total	32	100	

Fuente. Elaboración propia

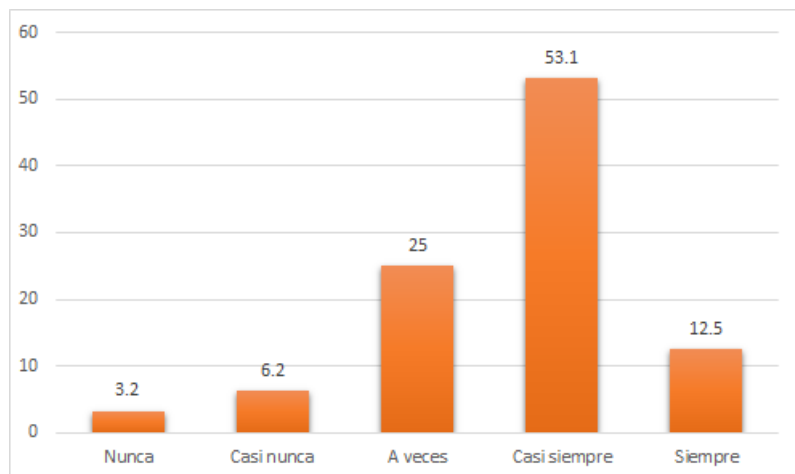


Figura 3. Frecuencia de la dimensión agilidad

Fuente. Tabla 5

Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores de la en la Municipalidad Distrital de Curimana, sobre la dimensión agilidad de la variable soporte informático mostrados en la tabla y la figura, un 53.1% indico que casi siempre, el 25% indicio que a veces, un 12.5% indico que siempre, un 6.2% indico que casi nunca y un 3.2% indico que nunca, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores de la municipalidad, la agilidad en el soporte informático es bueno.

Tabla 6

Frecuencia de la dimensión personalización

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Nunca	1	3.2	3.2
Casi nunca	2	6.3	9.5
A veces	10	31.2	40.7
Casi siempre	15	46.8	87.5
Siempre	4	12.5	100
Total	32	100	

Fuente. Elaboración propia

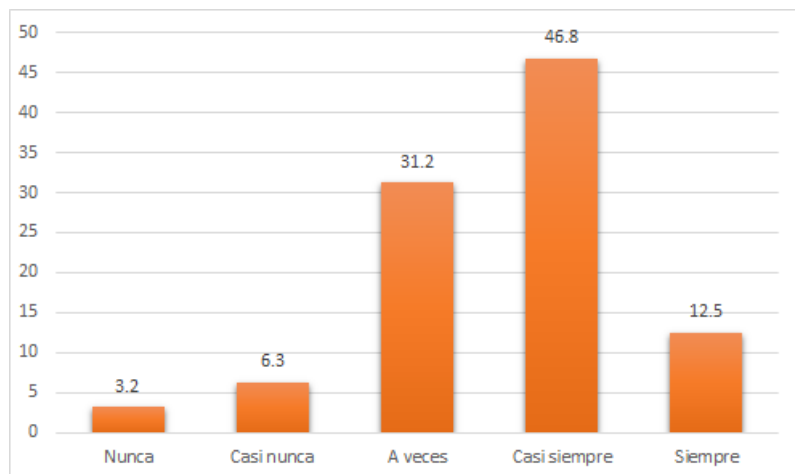


Figura 4. Frecuencia de la dimensión personalización

Fuente. Tabla 6

Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores de la en la Municipalidad Distrital de Curimana, sobre la dimensión personalización de la variable soporte informático mostrados en la tabla y la figura, un 46.8% indico que casi siempre, el 31.2% indicio que a veces, un 12.5% indico que siempre, un 6.3% indico que casi nunca y un 3.2% indico que nunca, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores de la municipalidad, la personalización en el soporte informático es bueno.

Variable 2: Gestión administrativa

Tabla 7

Frecuencia de la variable gestión administrativa

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Nunca	2	6.3	6.3
Casi nunca	3	9.3	15.6
A veces	9	28.1	43.7
Casi siempre	14	43.8	87.5
Siempre	4	12.5	100
Total	32	100	

Fuente. Elaboración propia

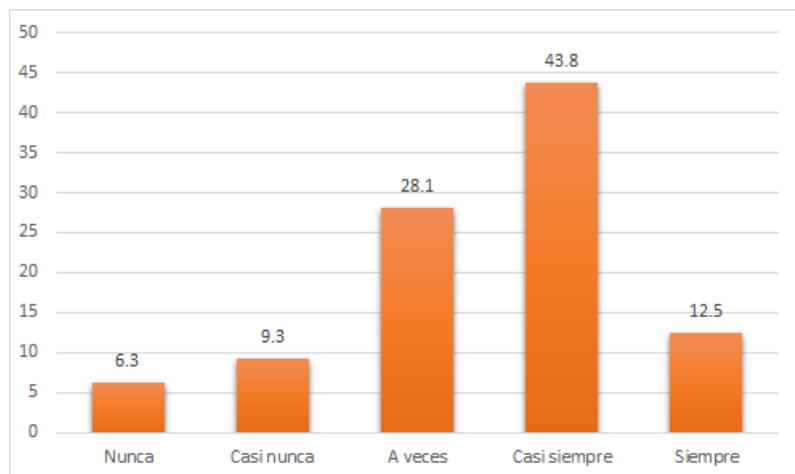


Figura 5. Frecuencia de la variable gestión administrativa

Fuente. Tabla 7

Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores de la en la Municipalidad Distrital de Curimana, sobre la gestión administrativa en la tabla y la figura, un 43.8% indico que casi siempre, el 28.1% indico que a veces, un 12.5% indico que siempre, un 9.3% indico que casi siempre y un 6.3% indico que nunca, lo que evidencia que, bajo la percepción de los trabajadores de la municipalidad, la forma como se realiza la gestión administrativa es buena.

Dimensiones de la variable gestión administrativa

Tabla 8

Frecuencia de la dimensión planificación

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Nunca	1	3.1	3.1
Casi nunca	2	6.3	9.4
A veces	9	28.1	37.5
Casi siempre	14	43.8	81.3
Siempre	6	18.7	100
Total	32	100	

Fuente. Elaboración propia

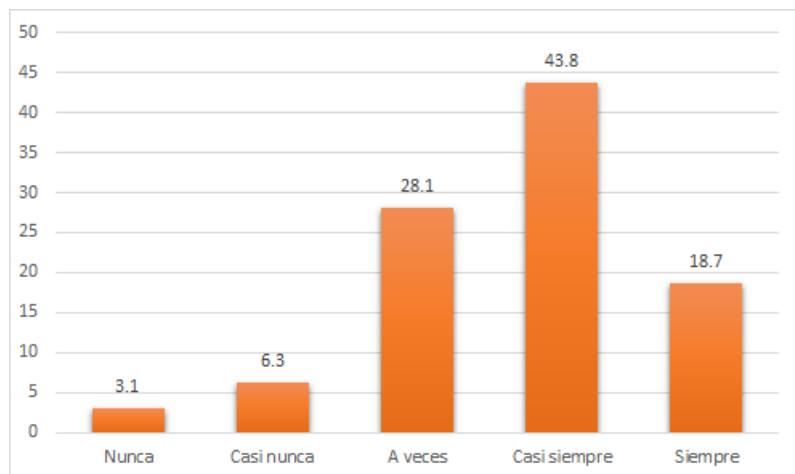


Figura 6. Frecuencia de la dimensión planificación

Fuente. Tabla 8

Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores de la en la Municipalidad Distrital de Curimana, sobre la dimensión planificación de la variable gestión administrativa en la tabla y la figura, un 43.8% indico que casi siempre, el 28.1% indico que a veces, un 18.7% indico que siempre, un 6.3% indico que casi nunca y un 3.1% indico que nunca, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores de la municipalidad, la forma como se realiza la planificación en la municipalidad es buena.

Tabla 9

Frecuencia de la dimensión organización

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Nunca	1	3.1	3.1
Casi nunca	3	9.3	12.4
A veces	10	31.3	43.7
Casi siempre	13	40.7	84.4
Siempre	5	15.6	100
Total	32	100	

Fuente. Elaboración propia

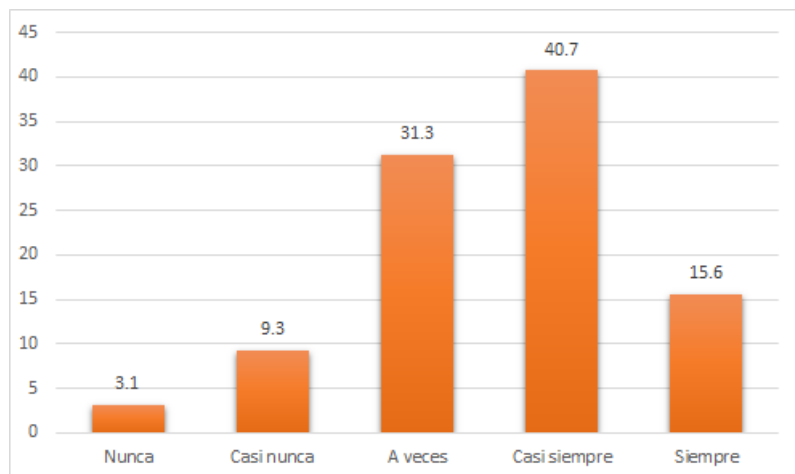


Figura 7. Frecuencia de la dimensión organización

Fuente. Tabla 9

Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores de la en la Municipalidad Distrital de Curimana, sobre la dimensión organización de la variable gestión administrativa en la tabla y la figura, un 40.7% indico que casi siempre, el 31.3% indico que a veces, un 15.6% indico que siempre, un 8.3% indico que casi nunca y un 3.1% indico que nunca, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores de la municipalidad, la forma como se realiza la organización en la municipalidad es buena.

Tabla 10

Frecuencia de la dimensión control

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Nunca	2	6.3	6.3
Casi nunca	3	9.3	15.6
A veces	10	31.3	46.9
Casi siempre	14	43.8	90.7
Siempre	3	9.3	100
Total	32	100	

Fuente. Elaboración propia

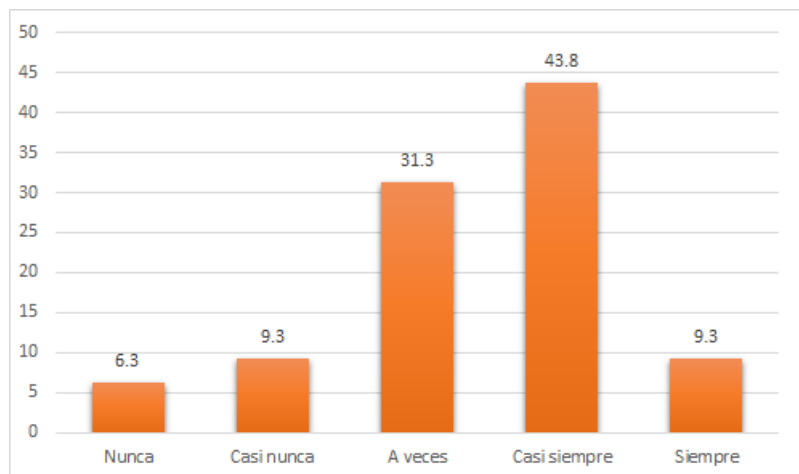


Figura 8. Frecuencia de la dimensión control

Fuente. Tabla 10

Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores de la en la Municipalidad Distrital de Curimana, sobre la dimensión control de la variable gestión administrativa en la tabla y la figura, un 43.8% indico que casi siempre, el 31.3% indico que a veces, un 9.3% indico que siempre, un 9.3% indico que casi nunca y un 6.1% indico que nunca, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores de la municipalidad, la forma como se realiza el control en la municipalidad es buena.

Análisis inferencial

Prueba de normalidad

Tabla 11

Resultados de la prueba de normalidad de la variable 1

Soporte informático	Shapiro Wilk		
	Estadístico	gl	P -Sig.
Flexibilidad	.342	32	.001
Agilidad	.340	32	.001
Personalización	.343	32	.002

Nota. Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a los resultados de la aplicación de la prueba de Normalidad según el test de Shapairo Wilk para la variable soporte informático y sus dimensiones los valores de P Sig. son menores a 0.05 por lo tanto las variables no cumplen las condiciones de normalidad, por lo que se usó pruebas de hipótesis no paramétricas, en este caso la correlación de Rho de Spearman.

Tabla 12

Resultados de la prueba de normalidad de la variable 2

Gestión administrativa	Shapiro Wilk		
	Estadístico	gl	P- Sig.
Planificación	.344	32	.002
Organización	.342	32	.001
Control	.341	32	.001

Nota. Elaboración propia

Descripción: De acuerdo a los resultados de la aplicación de la prueba de Normalidad según el test de Shapiro Wilk para la variable gestión administrativa y sus dimensiones, los valores de P Sig. son menores a 0.05 por lo tanto las variables no cumplen las condiciones de normalidad, por lo que se usó pruebas de hipótesis no paramétricas, en este caso la correlación de Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis

Contraste de la hipótesis general

h₀: No existe un nivel de relación significativa entre el soporte informático y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, Provincia de Padre Abad, Región de Ucayali, 2023.

h₁: Existe un nivel de relación significativa entre el soporte informático y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, Provincia de Padre Abad, Región de Ucayali, 2023.

Tabla 13

Prueba de hipótesis general

		Soporte informático	Gestión administrativa
RHO DE SPEARMAN	Soporte informático	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 0.830 32
	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0.830 1.000 32

Fuente. Elaboración propia

Descripción: Según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman para analizar la correlación entre soporte informático y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, se obtuvo un valor del coeficiente de correlación $r_{ho} = 0.830$ y un grado de significancia de $P = 0.001$ lo que indica que existe una correlación positiva y elevada entre ambas variables, por lo que existe una evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada.

Hipótesis específicas

Contraste de la hipótesis específico 1

h₀: No existe un nivel de relación significativa entre la flexibilidad y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, Provincia de Padre Abad, Región de Ucayali, 2023.

h₁: Existe un nivel de relación significativa entre la flexibilidad y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, Provincia de Padre Abad, Región de Ucayali, 2023.

Tabla 14

Prueba de hipótesis específica 1

		Flexibilidad	Gestión administrativa
RHO DE SPEARMAN	Flexibilidad	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.835
	N	32	32
	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	0.835
Sig. (bilateral)		0.001	
N		32	32

Fuente. Elaboración propia

Descripción: Según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman para analizar la correlación entre la dimensión flexibilidad de la variable soporte informático y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, se obtuvo un valor del coeficiente de correlación $r_{ho}=0.835$ y un grado de significancia de $P=0.001$ lo que indica que existe una correlación positiva y elevada entre la dimensión y la variable, por lo que existe una evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada.

Contraste de la hipótesis específico 2

h₀: No existe un nivel de relación significativa entre la agilidad y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, Provincia de Padre Abad, Región de Ucayali, 2023.

h₁: Existe un nivel de relación significativa entre la agilidad y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, Provincia de Padre Abad, Región de Ucayali, 2023.

Tabla 15

Prueba de hipótesis específico 2

		Agilidad	Gestión administrativa
RHO DE	Agilidad	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001
SPEARMAN	Gestión administrativa	N	32
		Coeficiente de correlación	0.825
		Sig. (bilateral)	0.001
		N	32

Fuente. Elaboración propia

Descripción: Según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman para analizar la correlación entre la dimensión agilidad de la variable soporte informático y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, se obtuvo un valor del coeficiente de correlación $r_{ho}=0.825$ y un grado de significancia de $P=0.001$ lo que indica que existe una correlación positiva y elevada entre la dimensión y la variable, por lo que existe una evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada.

Contraste de la hipótesis específico 3

h₀: No existe un nivel de relación significativa entre la personalización y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, Provincia de Padre Abad, Región de Ucayali, 2023.

h₁: Existe un nivel de de relación significativa entre la personalización y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, Provincia de Padre Abad, Región de Ucayali, 2023.

Tabla 16

Prueba de hipótesis específico 3

		Personalización	Gestión administrativa
RHO DE SPEARMAN	Personalización	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	0.831
		N	32
	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000
		N	32

Fuente. Elaboración propia

Descripción: Según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman para analizar la correlación entre la dimensión personalización de la variable soporte informático y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, se obtuvo un valor del coeficiente de correlación $r_{ho}=0.831$ y un grado de significancia de $P=0.001$ lo que indica que existe una correlación positiva y elevada entre la dimensión y la variable, por lo que existe una evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada.

4.2. Discusión

1. De acuerdo a los resultados obtenidos donde se muestra que existe un nivel de relación positiva significativa entre el soporte informático y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, con un coeficiente de correlación de 0.830, se observa que este resultado no es ajeno a otras investigaciones, donde se analiza también el nivel de relación entre estas dos variables, en otro ámbito y tiempo de estudio, como en la investigación de Ramirez, M. (2020), quien tuvo como objetivo determinar como el sistema de soporte informático influye en la gestión administrativa de la empresa QBA S.A.C. sede Lircay, 2020, se llegó a la conclusión que el sistema de soporte informático influye de manera positiva, optimizando la gestión administrativa de la empresa QBA S.A.C. sede Lircay, 2020, con un grado de correlación del 0.740, teniendo en cuenta que el soporte informático según Martos, et al (2020), “Es un servicio que se encarga de darle al cliente un soporte por diferentes medios para buscar una solución al problema del mismo, ya sean físicas (hardware) o lógicas (software) de cualquier tipo de dispositivo electrónico”. (pág. 33) y gestión administrativa Según Loguzzo, et al. (2018), “Es un conjunto de procesos psicológicos que causan el inicio, la dirección, la intensidad y la persistencia de la conducta referentes al ambiente laboral” (p. 24).

2. De acuerdo a los resultados obtenidos donde se muestra que existe un nivel de relación positiva significativa entre la flexibilidad y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, con un coeficiente de correlación de 0.835, se observa que este resultado no es ajeno a otras investigaciones, donde se analiza también el nivel de relación de las dimensiones del soporte informático con otro tipo de gestión, en un ámbito y tiempo de estudio distinto, como en la investigación de Barone, M. (2019), quien tuvo como objetivo determinar como el soporte informativo influye en la gestión de la inclusión universitaria, se llegó a la conclusión que el soporte informático influye positivamente en la gestión de la inclusión universitaria, permitiendo una atención de calidad, brindando información en tiempo real, disminuyendo los tiempos muertos, teniendo en cuenta que la flexibilidad según Martos, et al (2020), “Los usuarios demandan flexibilidad, la asistencia

puede ser tanto física como remota para responder a las necesidades y posibilidades de los clientes, así como a las características del producto o servicio, de esta manera, la empresa u organización responde con mayor rapidez a usuarios que se encuentran en cualquier parte del mundo.” (pág. 34).

3. De acuerdo a los resultados obtenidos donde se muestra que existe un nivel de relación positiva significativa entre la agilidad y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, con un grado de correlación de 0.825, se observa que este resultado no es ajeno a otras investigaciones, donde se analiza también el nivel de relación de las dimensiones del soporte informático con otra variable, con otro tipo de gestión, en un ámbito y tiempo de estudio distinto, como en la investigación de Regalado, Y. (2018), quien tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el sistema web de soporte informativo y la gestión de incidencias en la Municipalidad Provincial del Santa, a la conclusión que existe una relación positiva entre el sistema web de soporte informativo y la gestión de incidencias en la Municipalidad Provincial del Santa, con un grado de correlación del 0.801, teniendo en cuenta que la agilidad según Martos, et al (2020), “Es importante responder a los problemas que puedan tener los usuarios para reducir al máximo el efecto de un incidente, debe ser capaz de adaptarse rápidamente a los cambios, responder con rapidez a las necesidades de los clientes, contestar y resolver los problemas en poco tiempo, un fallo prolongado en el tiempo puede hacer que se pierda mucho dinero” (pág. 35).

4. De acuerdo a los resultados obtenidos donde se muestra que existe un nivel de relación positiva significativa entre la personalización y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, Provincia de Padre Abad, Región de Ucayali, 2023, con un grado de correlación del 0.831 se observa que este resultado no es ajeno a otras investigaciones, donde se analiza también el nivel de relación de las dimensiones del soporte informático con la gestión administrativa, en un ámbito y tiempo de estudio distinto, como en la investigación de Bastidas, F. (2021), quien tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el soporte informático y la

gestión administrativa de la Institución Pública Dolores Sucre de Guayaquil, 2021, llegando a la conclusión que existe una relación positiva entre el soporte informático y la gestión administrativa de la Institución Pública Dolores Sucre de Guayaquil, 2021, con un coeficiente de correlación del 0.865, teniendo en cuenta que la personalización según Chiang, et al (2020), es “La respuesta al cliente debe ser acorde a sus necesidades, características y circunstancias. Esto nos permitirá responde a sus expectativas, así como invertir en las herramientas de soporte adecuadas para mejorar la atención al usuario.” (pág. 36).

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Conclusión general

Se concluye que existe un nivel de relación positiva entre el soporte informático y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, Provincia de Padre Abad, Región de Ucayali, 2023, de acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un valor $\rho = 0.930$ y un grado de significancia de $P = 0.001$, lo que indica un grado de correlación alta.

Conclusiones específicas

1. Se concluye que existe un nivel de relación positiva entre la flexibilidad y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, Provincia de Padre Abad, Región de Ucayali, 2023, de acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un valor $\rho = 0.835$ y un grado de significancia de $P = 0.001$, lo que indica un grado de correlación alta.

2. Se concluye que existe un nivel de relación positiva entre la agilidad y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, Provincia de Padre Abad, Región de Ucayali, 2023, de acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un valor $\rho = 0.825$ y un grado de significancia de $P = 0.001$, lo que indica un grado de correlación alta.

3. Se concluye que existe un nivel de relación positiva entre la personalización y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, Provincia de Padre Abad, Región de Ucayali, 2023, de acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un valor $\rho = 0.831$ y un grado de significancia de $P = 0.001$, lo que indica un grado de correlación alta.

Recomendaciones

1. A sub gerencia administrativa de la municipalidad distrital de Curimana, generar un plan de gestión dirigida a fortalecer las actividades, procedimientos que el área de informática tiene dentro de la organización, con el fin de que la integración de la tecnología sea fundamental en procesos que mejore la calidad de los servicios como competencia trasversal, en todos los trabajadores, a su vez fortalecer con herramientas que permita al soporte informático actuar de manera eficiente ante posibles errores y se actúe en la prevención de posibles riesgos.

2. Al jefe de área de informática, realizar el monitoreo de las actividades de los trabajadores, en base a la prevención, esto incluye que se genere reportes y un historial de las fallas más comunes que se genere un reporte de las asistencias brindadas para medir el tiempo de atención y las dificultades que puedan generarse y que acciones se realizaron para darle solución, al mismo tiempo que identificar acciones se pueden realizar para prevenir futuros errores en base al historial que se tenga.

3. A los que brindan el soporte, realizar las actividades asignadas con efectividad ya que la información que se pueda obtener de los servicios de mantenimiento y prevención a las herramientas tecnológicas con el cual interactúan los trabajadores de la municipalidad, son fundamentales para que se tenga un mejor servicio y rapidez en la atención de las solicitudes que se pueden generar, el cual debe ir de la mano con las mejores prácticas en el marco de una gestión administrativa adecuada.

4. A los futuros investigadores, que esta investigación sirva como un antecedente para contribuir a futuras investigaciones relacionadas al soporte informático y la gestión administrativa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

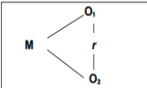
- Bastidas, F. (2021). Soporte informático y la gestión administrativa de la Institución Pública Dolores Sucre de Guayaquil, 2021 [tesis de postgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional Ucv. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70006/Bastidas_BFRSD.pdf?sequence=1&isAllowed=yis
- Batet, P. (2020). Gestión administrativa. Editorial Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions. <https://bdigital.uvhm.edu.mx/wp-content/uploads/2020/05/Gestion-Administrativa.pdf>
- Barone, M. (2019). El soporte informático y la gestión de la inclusión universitaria [tesis de posgrado, Universidad Nacional de Matanza]. Repositorio institucional Unlam. <https://repositoriocyt.unlam.edu.ar/bitstream/123456789/865/1/MI-Barone.pdf>
- Catro, J. y Huayunga, M. (2018). Sistema integrado de gestión administrativa en los servicios de soporte informático de la empresa Oleaginosas Amazónicas S.A. Olamsa. [Tesis de pre grado, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio institucional Unu. <http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/3598/SISTEMAS-2017CASTROFASABIRESUMEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Coque, D. (2019). La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa Megamicro S.A. [Tesis de posgrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio institucional institucional Uta. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/22863/1/T3604M.pdf>
- Leon, W. (2021). Sistema informático help desk basado en ITIL para mejorar los servicios de soporte informático, en el área de telecomunicaciones de la empresa Unión Eléctrica S.A. – región Lima Ayquipa, F. [tesis de pre grado, Universidad nacional del Callao]. Repositorio institucional Unac. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3933>
- Llanos, J, (2019). Fundamentos de informática. Editorial Ediciones Paraninfo. <https://books.google.com.pe/books?id=FfEfCB-hXCgC&pg>

- Loguzzo, et al. (2018). Introducción a la gestión administrativa en las organizaciones. Editorial Universidad Nacional Arturo Jauretche. <https://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>
- Marugán, J. (2018). Soporte informático y la infraestructura de red para un centro público de educación infantil y primaria [tesis de pre grado, Universidad politécnica de Madrid]. Repositorio institucional Upm. https://oa.upm.es/4976/3/PFC_JUAN_MARUGAN_MERINEROx.pdf
- Martos, et al (2020). Técnicos de soporte informático de la comunidad de castilla y león. Editorial MAD-Eduforma. https://books.google.com.pe/books?id=P63Pp_St9yoC&pg
- Pérez, R. (2020). Informática. Editorial Universidad Nacional Autónoma de México. http://fcaenlinea1.unam.mx/apuntes/interiores/docs/2012/informatica/2/Soporte_tecnico.pdf
- Ramirez, M. (2020). Implementación de un sistema de soporte informático para la gestión administrativa de la empresa QBA S.A.C. sede Lircay, 2020 [tesis de pre grado, Universidad para el desarrollo Andino]. Repositorio institucional Udea. <http://repositorio.udea.edu.pe/bitstream/UDEA/166/1/MARITZA%20RAMIREZ%20CHOCCE.pdf>
- Ronda, C. (2019). Soporte informático para el control de gestión en la Universidad de Chile [tesis de pre grado, la Universidad de Chile]. Repositorio institucional Unc. https://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2005/alvear_t/sources/alvear_t.pdf
- Regalado, Y. (2018). Sistema Web de soporte informativo y la gestión de incidencias en la Municipalidad Provincial del Santa [tesis de pre grado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional Ucv. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/10311>
- Ventura, et al. (2019). Gestión administrativa de personal. Editorial Ediciones paraninfo. <https://books.google.com.pe/books?id=elzca6xvzk4C&pg>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Soporte informático y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, Provincia de Padre Abad, Región de Ucayali, 2023

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables			Metodología
			Nombre	Dimensiones	Indicadores	
¿Cuál es el nivel de relación que existe entre el soporte informático y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, Provincia de Padre Abad, Región de Ucayali, 2023?	Determinar el nivel de relación que existe entre el soporte informático y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, Provincia de Padre Abad, Región de Ucayali, 2023.	Existe un nivel de relación significativa entre el soporte informático y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, Provincia de Padre Abad, Región de Ucayali, 2023.	Variable 1: Soporte informático	Flexibilidad	Rapidez Disponibilidad Conectividad	ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN: Cuantitativo DISEÑO No experimental ALCANCE Descriptivo Correlacional POBLACIÓN: 32 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Curimana, Provincia de Padre Abad, Región de Ucayali ESQUEMA: 
Problema Específico	Objetivo Específico	Hipótesis Específico		Agilidad	Capacidad de adaptarse Capacidad de respuesta Atención de necesidades	
1. ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la flexibilidad y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, Provincia de Padre Abad, Región de Ucayali, 2023?	1. Analizar el nivel de relación que existe entre la flexibilidad y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, Provincia de Padre Abad, Región de Ucayali, 2023.	1. Existe un nivel de relación significativa entre la flexibilidad y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, Provincia de Padre Abad, Región de Ucayali, 2023.		Personalización	Necesidades Características Expectativas	
2. ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la agilidad y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, Provincia de Padre Abad, Región de Ucayali, 2023?	2. Analizar el nivel de relación que existe entre la agilidad y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, Provincia de Padre Abad, Región de Ucayali, 2023.	2. Existe un nivel de relación significativa entre la agilidad y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, Provincia de Padre Abad, Región de Ucayali, 2023.	Variable 2: Gestión administrativa	Planificación	Metas Objetivos Actividades	MUESTRA: 32 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Curimana, Provincia de Padre Abad, Región de Ucayali TÉCNICAS Encuesta INSTRUMENTO Cuestionario ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA: -Tabla de frecuencia - Gráficos de barras ESTADÍSTICA INFERENCIAL: Para la constatación de las hipótesis se aplicará la Prueba Rho Spearman.
				Organización	Recursos materiales y financieros Recursos Humanos Nivel de distribución	
3. ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la personalización y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, Provincia de Padre Abad, Región de Ucayali, 2023?	3. Analizar el nivel de relación que existe entre la personalización y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, Provincia de Padre Abad, Región de Ucayali, 2023.	3. Existe un nivel de relación significativa entre la personalización y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, Provincia de Padre Abad, Región de Ucayali, 2023.		Control	Tareas Problemas Resultados	

Anexo 2: Instrumento de aplicación

Soporte informático y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, Provincia de Padre Abad, Región de Ucayali, 2023

El presente cuestionario tiene el propósito de recoger información para el desarrollo de una tesis, cuya temática está relacionada al soporte informático y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, Provincia de Padre Abad, Región de Ucayali

Por favor le agradecemos la veracidad de sus respuestas, pues así lo exige la seriedad y la rigurosidad de la investigación.

Indicaciones

Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación, marcando con una "X" la respuesta que corresponda, considerando la siguiente escala:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Ítems	Variable 1: Soporte informático	1	2	3	4	5
D1	Flexibilidad	1	2	3	4	5
01	¿Los requerimientos que las áreas de la municipalidad solicitan se procesan con rapidez?					
02	¿Con que frecuencia el tiempo de demora en la atención de los problemas es el adecuado?					
03	¿El horario de atención disponible permite brindar un adecuado soporte informático?					
04	¿Con que frecuencia existe disponibilidad de los especialistas que brindan el soporte?					
05	¿Con que frecuencia la conectividad permite desarrollar las actividades de soporte en la municipalidad?					
D2	Agilidad	1	2	3	4	5
06	¿La capacidad de adaptarse a los problemas técnicos, del personal que brinda el soporte informático es el adecuado?					
07	¿Las directivas y hojas de rutas que el área tiene para la solución de problemas tienen la capacidad de adaptarse a escenarios nuevos que puedan suscitarse?					
08	¿La capacidad de respuesta del área que brinda el soporte informático es el adecuado?					
09	¿Con que frecuencia la capacidad de respuesta no brinda la soluciones a los problemas en la municipalidad?					
10	¿El nivel de atención a la necesidad de los trabajadores respecto al soporte informático es el adecuado?					
D3	Personalización	1	2	3	4	5

11	¿Con que frecuencia se puede atender las necesidades de las áreas de la municipalidad?					
12	¿Se cuenta con las herramientas para atender las necesidades que se piden en la municipalidad?					
13	¿Se atiende las solicitudes de acuerdo a las características que pueda tener cada problema?					
14	¿Con que frecuencia se realiza capacitaciones para atender de manera efectiva las características de las necesidades?					
15	¿Considera que las expectativas de solución a los problemas y necesidades son satisfechas de manera adecuada?					
Ítems	Variable 2: Gestión organizacional					
D1	Planificación	1	2	3	4	5
16	¿La planificación que se realiza permite atender las metas del soporte informático en la municipalidad?					
17	¿Con que frecuencia se cumple con las metas a corto largo plazo en la municipalidad con respecto al soporte informático?					
18	¿Los objetivos que se plantean corto plazo del soporte informático están alineados a los objetivos institucionales?					
19	¿Con que frecuencia se llega a cumplir con los objetivos que la municipalidad plantea para el soporte informático?					
20	¿Considera que el cronograma para el cumplimiento de las actividades en la municipalidad para el soporte es el adecuado?					
D2	Organización	1	2	3	4	5
21	¿Los recursos materiales con el que se cuenta permite realizar las actividades de manera eficiente?					
22	¿Los recursos financieros con el que se cuenta permite realizar las actividades de manera efectiva?					
23	¿La organización de los recursos humanos permite atender las actividades de soporte informático?					
24	¿Con que frecuencia se capacita y motiva a los recursos humanos a mejorar sus capacidades y habilidades para atender los requerimientos del soporte informático?					
25	¿El nivel de distribución que se establece permite brindar un servicio de soporte informático adecuado?					
D3	Control	1	2	3	4	5
26	¿Con que frecuencia se mantiene un control de las tareas que el soporte informático realiza?					
27	¿Con que frecuencia se cumple con las tareas que tiene el soporte informático?					
28	¿Con que frecuencia ocurre lo mismos problemas luego de ser atendidos por el soporte informático?					
29	¿Con que frecuencia da solución a los problemas que se presentan al soporte informático?					
30	¿Con que frecuencia se analiza los resultados para brindar alternativas de solución que mejoren los problemas que son comunes?					

Anexo 3: Matriz de validación

Soporte informático y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, Provincia de Padre Abad, Región de Ucayali, 2023

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Opciones de respuesta					Criterio de evaluación								Observación y/o recomendación	
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y a dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el ítem y las opciones de respuesta					
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Soporte informático	Flexibilidad	Rapidez	¿Los requerimientos que las áreas de la municipalidad solicitan se procesan con rapidez?						x		x		x					
			¿Con que frecuencia el tiempo de demora en la atención de los problemas es el adecuado?						x		x		x		x			
		Disponibilidad	¿El horario de atención disponible permite brindar un adecuado soporte informático?						x		x		x		x			
	¿Con que frecuencia existe disponibilidad de los especialistas que brinda el soporte?							x		x		x		x				
	Conectividad	¿Con que frecuencia la conectividad permite desarrollar las actividades de soporte en la municipalidad?						x		x		x		x				
	Agilidad	Capacidad de adaptarse	¿La capacidad de adaptarse a los problemas técnicos, del personal que brinda el soporte informático es el adecuado?						x		x		x		x			
			¿Las directivas y hojas de rutas que el área tiene para la solución de problemas tienen la capacidad de adaptarse a escenarios nuevos que puedan suscitarse?						x		x		x		x			
		Capacidad de respuesta	¿La capacidad de respuesta del área que brinda el soporte informático es el adecuado?						x		x		x		x			
			¿Con que frecuencia la capacidad de respuesta no brinda la soluciones a los problemas en la municipalidad?						x		x		x		x			
	Atención de necesidades	¿El nivel de atención a la necesidad de los trabajadores respecto al soporte informático es el adecuado?						x		x		x		x				
	Personalización	Necesidades	¿Con que frecuencia se puede atender las necesidades de las áreas de la municipalidad?						x		x		x		x			
			¿Se cuenta con las herramientas para atender las necesidades que se piden en la municipalidad?						x		x		x		x			
		Características	¿Se atiende las solicitudes de acuerdo a las características que pueda tener cada problema?						x		x		x		x			
			¿Con que frecuencia se realiza capacitaciones para atender de manera efectiva las características de las necesidades?						x		x		x		x			
		Expectativas	¿Considera que las expectativas de solución a los problemas y necesidades son satisfechas de manera adecuada?						x		x		x		x			

Soporte informático y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, Provincia de Padre Abad, Región de Ucayali, 2023

Variable	Dimensión	Indicador	Item	Opciones de respuesta					Criterio de evaluación								Observación y/o recomendación
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y a dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y las opciones de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Soporte informático	Flexibilidad	Rapidez	¿Los requerimientos que las áreas de la municipalidad solicitan se procesan con rapidez?						x		x		x		x		
			¿Con que frecuencia el tiempo de demora en la atención de los problemas es el adecuado?						x		x		x		x		
		Disponibilidad	¿El horario de atención disponible permite brindar un adecuado soporte informático?						x		x		x		x		
			¿Con que frecuencia existe disponibilidad de los especialistas que brindan el soporte?						x		x		x		x		
	Conectividad	¿Con que frecuencia la conectividad permite desarrollar las actividades de soporte en la municipalidad?						x		x		x		x			
	Agilidad	Capacidad de adaptarse	¿La capacidad de adaptarse a los problemas técnicos, del personal que brinda el soporte informático es el adecuado?						x		x		x		x		
			¿Las directivas y hojas de rutas que el área tiene para la solución de problemas tienen la capacidad de adaptarse a escenarios nuevos que puedan suscitarse?						x		x		x		x		
		Capacidad de respuesta	¿La capacidad de respuesta del área que brinda el soporte informático es el adecuado?						x		x		x		x		
			¿Con que frecuencia la capacidad de respuesta no brinda la soluciones a los problemas en la municipalidad?						x		x		x		x		
	Atención de necesidades	¿El nivel de atención a la necesidad de los trabajadores respecto al soporte informático es el adecuado?						x		x		x		x			
	Personalización	Necesidades	¿Con que frecuencia se puede atender las necesidades de las áreas de la municipalidad?						x		x		x		x		
			¿Se cuenta con las herramientas para atender las necesidades que se piden en la municipalidad?						x		x		x		x		
		Características	¿Se atiende las solicitudes de acuerdo a las características que pueda tener cada problema?						x		x		x		x		
			¿Con que frecuencia se realiza capacitaciones para atender de manera efectiva las características de las necesidades?						x		x		x		x		
		Expectativas	¿Considera que las expectativas de solución a los problemas y necesidades son satisfechas de manera adecuada?						x		x		x		x		

Soporte informático y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, Provincia de Padre Abad, Región de Ucayali, 2023

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Opciones de respuesta					Criterio de evaluación								Observación y/o recomendación
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y a dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y las opciones de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Soporte informático	Flexibilidad	Rapidez	¿Los requerimientos que las áreas de la municipalidad solicitan se procesan con rapidez?						x		x		x		x		
			¿Con que frecuencia el tiempo de demora en la atención de los problemas es el adecuado?						x		x		x		x		
		Disponibilidad	¿El horario de atención disponible permite brindar un adecuado soporte informático?						x		x		x		x		
	¿Con que frecuencia existe disponibilidad de los especialistas que brindan el soporte?							x		x		x		x			
	Conectividad	¿Con que frecuencia la conectividad permite desarrollar las actividades de soporte en la municipalidad?						x		x		x		x			
		Agilidad	Capacidad de adaptarse	¿La capacidad de adaptarse a los problemas técnicos, del personal que brinda el soporte informático es el adecuado?						x		x		x		x	
	¿Las directivas y hojas de rutas que el área tiene para la solución de problemas tienen la capacidad de adaptarse a escenarios nuevos que puedan suscitarse?								x		x		x		x		
	Capacidad de respuesta		¿La capacidad de respuesta del área que brinda el soporte informático es el adecuado?						x		x		x		x		
			¿Con que frecuencia la capacidad de respuesta no brinda la soluciones a los problemas en la municipalidad?						x		x		x		x		
	Atención de necesidades	¿El nivel de atención a la necesidad de los trabajadores respecto al soporte informático es el adecuado?						x		x		x		x			
	Personalización	Necesidades	¿Con que frecuencia se puede atender las necesidades de las áreas de la municipalidad?						x		x		x		x		
			¿Se cuenta con las herramientas para atender las necesidades que se piden en la municipalidad?						x		x		x		x		
		Características	¿Se atiende las solicitudes de acuerdo a las características que pueda tener cada problema?						x		x		x		x		
			¿Con que frecuencia se realiza capacitaciones para atender de manera efectiva las características de las necesidades?						x		x		x		x		
		Expectativas	¿Considera que las expectativas de solución a los problemas y necesidades son satisfechas de manera adecuada?						x		x		x		x		

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Variable 1: Soporte informático

La confiabilidad de los instrumentos se realizó mediante el método de consistencia interna de Alpha de Cronbach con el uso de SPSS v25.

Instrumento	N° ítems	α : Alfa de Cronbach
Cuestionario sobre el soporte informático	15	0,830

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos muestran un valor del Alfa de Cronbach del 0,830 para el cuestionario con preguntas sobre el soporte informático y sus dimensiones, este resultado se aproxima a 1, esto quiere decir que existe una elevada confiabilidad de aplicar el instrumento de recopilación de datos.

Variable 2: Gestión administrativa

Instrumento	N° ítems	α : Alfa de Cronbach
Cuestionario sobre la gestión administrativa	15	0,840

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos muestran un valor del Alfa de Cronbach del 0,840, para el cuestionario con preguntas sobre la gestión administrativa y sus dimensiones, este resultado se aproxima a 1, esto quiere decir que existe una elevada confiabilidad de aplicar el instrumento de recopilación de datos.



Validador: Dr. Ing. Sist. Guillermo Martin Montalvo Taboada

Anexo 5: Base de datos

Base de datos de la confiabilidad

Variables --->	Soporte técnico remoto									Calidad de servicio																				
Dimensiones --->	Acceso a internet			Equipo de soporte virtual			Herramientas en línea			Fiabilidad			Elementos tangibles			Empatía														
Indicadores --->	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3												
	PREGUNTAS																													
Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	5	5	2	4	2	2	4	3	2	2	3	5	4	4	3	3	5	2	3	4	5	5	3	3	2	2	3	3	2	3
2	3	4	4	5	3	4	2	4	3	3	4	1	3	4	3	3	5	5	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3
3	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	3	3	4	5	4	5
4	4	4	2	4	2	2	4	3	2	2	3	3	4	4	3	3	5	2	3	4	5	5	3	3	2	3	3	3	3	3
5	3	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	1	3	4	3	3	5	5	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3
6	3	3	4	3	4	5	4	3	2	4	5	2	3	4	4	4	4	5	2	3	4	4	5	3	4	2	4	5	6	3
7	4	2	2	3	3	2	2	4	2	2	4	3	2	2	4	2	4	3	3	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3
8	2	4	4	2	4	3	4	3	3	3	4	2	3	4	2	3	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	4	4	4	2
9	4	2	4	4	4	2	4	2	3	2	2	2	3	4	4	3	4	4	3	2	2	3	4	3	3	5	5	2	3	2
10	3	4	4	3	3	4	3	2	5	4	3	3	4	2	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	5	3	3	5	4
11	5	5	2	2	3	4	3	3	5	5	2	1	3	5	4	3	3	4	5	5	5	5	4	5	3	5	4	3	3	5
12	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	2	2	4	2	4	4	5	2	2	3	2	3	4	2	3	4	2	3	4
13	2	3	5	5	5	4	5	3	5	4	3	2	3	3	2	4	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	4	4
14	2	4	4	2	4	3	4	3	3	3	4	2	3	4	2	3	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	4	4	4	2

15	4	2	4	4	4	2	4	2	3	2	2	2	3	4	4	3	4	4	3	2	2	3	4	3	3	5	5	2	3	2
16	3	4	4	3	3	4	3	2	5	4	3	3	4	2	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	5	3	3	5	4
17	5	5	2	2	3	4	3	3	5	5	2	1	3	5	4	3	3	4	5	5	5	5	4	5	3	5	4	3	3	5
18	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	2	2	4	2	4	4	5	2	2	3	2	3	4	2	3	4	2	3	4
19	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	2	2	3	3	2	3
20	5	5	3	4	2	2	3	3	2	2	3	5	4	4	3	4	5	2	3	4	5	4	3	3	2	2	3	3	2	3
21	3	3	3	5	3	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	5	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3
22	4	4	4	3	4	5	4	5	2	4	5	2	3	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4	4	5	6	3
23	4	3	3	3	3	4	4	5	2	2	3	2	3	4	2	3	4	2	3	1	3	3	4	4	4	4	2	3	3	5
24	4	4	3	2	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	4	2	2	2	3	3	3	2	2	4	4	3
25	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	2	2	2	2	3	3	4	2
26	2	2	2	2	4	2	4	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	4	2	2	3	2	4	2	4	2	4	3	2
27	4	2	2	3	3	2	2	4	2	2	4	3	2	2	4	2	4	3	3	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3
28	5	5	2	2	3	4	3	3	5	5	2	1	3	5	4	3	3	4	5	5	5	5	4	5	3	5	4	3	3	5
29	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	2	2	4	2	4	4	5	2	2	3	2	3	4	2	3	4	2	3	4
30	2	3	5	5	5	4	5	3	5	4	3	2	3	3	2	4	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	4	4
31	2	3	3	3	2	4	3	3	2	4	2	4	2	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	4
32	3	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	4	4	4	2	2	4	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3

Base de datos de la encuesta

Variables --->	Soporte informático									Gestión administrativa																					
Dimensiones --->	Flexibilidad			Agilidad			Personalización			Planificación			Organización			Control															
Indicadores --->	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3													
	PREGUNTAS																														
Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	5	5	3	4	2	2	3	3	2	2	3	5	4	4	3	4	5	2	3	4	5	4	3	3	2	2	3	3	2	3	
2	3	3	3	5	3	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3
3	4	4	4	3	4	5	4	5	2	4	5	2	3	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4	4	5	6	3	
4	4	3	3	3	3	4	4	5	2	2	3	2	3	4	2	3	4	2	3	1	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	5
5	4	4	3	2	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	4	2	2	2	3	3	3	3	2	2	4	4	3
6	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	2	2	2	2	2	3	3	4	2
7	2	2	2	2	4	2	4	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	4	2	2	3	2	4	2	4	2	4	3	2	
8	4	2	2	3	3	2	2	4	2	2	4	3	2	2	4	2	4	3	3	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3	
9	2	4	4	2	4	3	4	3	3	3	4	2	3	4	2	3	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	4	4	4	2	
10	4	2	4	4	4	2	4	2	3	2	2	2	3	4	4	3	4	4	3	2	2	3	4	3	3	5	5	2	3	2	
11	3	4	4	3	3	4	3	2	5	4	3	3	4	2	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	5	3	3	5	4	
12	5	5	2	2	3	4	3	3	5	5	2	1	3	5	4	3	3	4	5	5	5	5	4	5	3	5	4	3	3	5	
13	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	2	2	4	2	4	4	5	2	2	3	2	3	4	2	3	4	2	3	4	

14	2	3	5	5	5	4	5	3	5	4	3	2	3	3	2	4	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	4	4
15	2	3	3	3	2	4	3	3	2	4	2	4	2	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	4
16	3	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	4	4	4	2	2	4	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3
17	4	3	3	2	4	2	4	2	2	2	3	4	3	3	5	5	2	4	2	2	4	3	2	2	4	2	2	4	2	3
18	2	2	2	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	2	3	4	2	3	4	3	4	3
19	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	2	2	2	2	3	3	4	2
20	2	2	2	2	4	2	4	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	4	2	2	3	2	4	2	4	2	4	3	2
21	4	2	2	3	3	2	2	4	2	2	4	3	2	2	4	2	4	3	3	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3
22	2	4	4	2	4	3	4	3	3	3	4	2	3	4	2	3	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	4	4	4	2
23	4	2	4	4	4	2	4	2	3	2	2	2	3	4	4	3	4	4	3	2	2	3	4	3	3	5	5	2	3	2
24	3	4	4	3	3	4	3	2	5	4	3	3	4	2	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	5	3	3	5	4
25	5	5	2	2	3	4	3	3	5	5	2	1	3	5	4	3	3	4	5	5	5	5	4	5	3	5	4	3	3	5
26	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	2	2	4	2	4	4	5	2	2	3	2	3	4	2	3	4	2	3	4
27	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	2	2	3	3	2	3
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3	2	2	3
29	1	2	3	3	1	2	2	2	2	4	5	2	3	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4	4	5	6	3
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	4	2	3	1	3	3	4	4	4	4	2	3	3	5
31	4	4	3	2	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	4	2	2	2	3	3	3	2	2	4	4	3
32	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	2	2	2	2	3	3	4	2

Anexo 6: Autorización de publicación de tesis



UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA

OGyT - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, Estefanía Isabel Paredes Lloccla, Jhon Elvis Fabian Marquez y Randy Cristian Romero Campos autor(es) de la tesis de pregrado titulada:

Soporte informático y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Curimana, Provincia de Padre Abad, Región de Ucayali, 2023

Sustentada el año: 2023

Con la asesoría de: Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales

En la Facultad: Ingeniería de Sistemas

Escuela Profesional: Ingeniería de Sistemas

Autorizo la publicación:

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

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

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Privada de Pucallpa (<http://repositorio.upp.edu.pe/>), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Privada de Pucallpa licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UPP, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto, me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Privada de Pucallpa y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 26 / 05 / 2023

DNI: 71020178

DNI: 60972090

DNI: 71937657

<http://repositorio.upp.edu.pe/>

webmaster@upp.edu.pe

Anexo 7: Evidencias (imágenes y/o fotos)

