



Universidad Científica del Perú - UCP

*Registrado en el Asiento N° A00010 de la Partida N° 11000318, Personas Jurídicas de Iquitos,
Superintendencia de los Registros Públicos - SUNARP*

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA
PROGRAMA ACADÉMICO DE INGENIERIA DE SISTEMAS DE
INFORMACION**

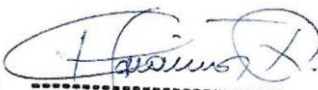
TESIS

**GERENCIA DE TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN Y SU INFLUENCIA
EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA JOAO
MOTOPARTES SRL – IQUITOS, 2019**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE
SISTEMAS DE INFORMACION**

**AUTOR : Br. ALVÁN GÓMEZ, Lester Brayan
Br. RAMOS FERNANDEZ, Erika Vanesa**

ASESOR: Ing. PALACIOS CHAVEZ, César Augusto



Ing. Cesar A. Palacios Chávez

San Juan Bautista - Loreto – Maynas – 2019

DEDICATORIA

A mi madre Rocío y abuelita Luisa quienes me enseñaron a no rendirme, por su apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y aportar en mi formación personal y como ser humano.

A mi padre por estar siempre apoyándome con sus consejos y palabras de aliento.

Lester Brayan.

DEDICATORIA

A mi madre por haberme ayudado en este camino de la vida, por su esfuerzo que puso día a día para que yo saliera adelante, con ello lograr mis objetivos, entre ellos luchar por mis sueños, criarme sin restricciones y libertades.

A mi que me motivo a seguir adelante en mis estudios.

Erika Vannesa.

AGRADECIMIENTO

Expresamos a la Universidad Científica del Perú y a cada uno de los docentes de la Carrera de Ingeniería de sistemas de información, por las enseñanzas y sus valiosos conocimientos, paciencia y dedicación para ser un buen profesional.

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

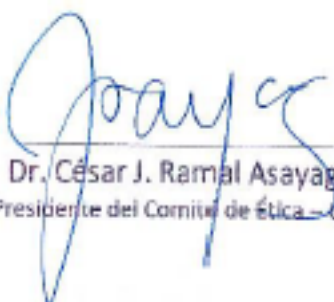
La Tesis titulada:

"GERENCIA DE TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA JOAO MOTOPARTES SRL – IQUITOS, 2019"

De los alumnos: **ALVÁN GOMEZ LESTER BRAYAN Y RAMOS FERNANDEZ, ERIKA VANESA**, de la Facultad de Ciencias e Ingeniería, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de 5% de plagio.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 02 de setiembre del 2020.



Dr. César J. Ramal Asayag
Presidente del Comité de Ética - UCP

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

Con Resolución Decanal N° 456-2018-UCP-FCEI del 22 de agosto del 2020, la FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP designa como Jurado Evaluador de la sustentación de tesis a los señores:

- | | |
|---|------------|
| • Ing. Paul Tello Gatica, Mg | Presidente |
| • Lic. Carlos Enrique Marthans Ruiz, Mg | Miembro |
| • Ing. Andrey Palomino Rios, Mg | Miembro |

Como Asesor: **Ing. César Palacios Chávez**

En la ciudad de Iquitos, siendo las 07:30 am del día 09 de octubre del 2020, a través de la plataforma ZOOM supervisado en línea por la Secretaria Académica del Programa Académico de Ingeniería de Sistemas y de información de la Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Científica del Perú., se constituyó el Jurado para escuchar la sustentación y defensa de la Tesis: **"GERENCIA DE TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA JOAO MOTOPARTES SRL – IQUITOS, 2019"**.

Presentado por los sustentantes: **ALVAN GOMEZ, LESTER BRAYAN Y RAMOS FERNANDEZ, ERIKA VANESA**
Como requisito para optar el título profesional de: **INGENIERO DE SISTEMA DE INFORMACIÓN**

Luego de escuchar la sustentación y formuladas las preguntas las que fueron:.....

El Jurado después de la deliberación en privado llegó a la siguiente conclusión:

La sustentación es:.....

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el acta.

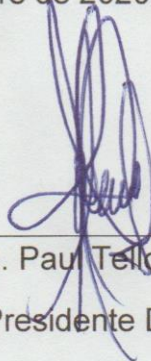
Presidente

Miembro

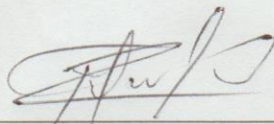
Miembro

APROBACIÓN

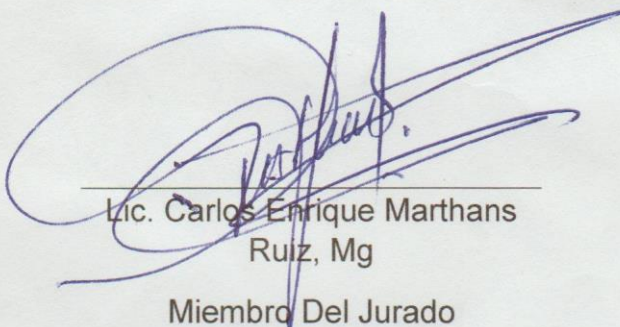
Tesis sustentada virtualmente a través de la plataforma Zoom el día 09 de octubre de 2020 a las 07:30am



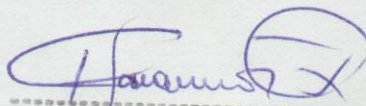
Ing. Paul Tello Gatica, Mg
Presidente Del Jurado



Ing. Andrey Palomino Ríos, Mg
Miembro Del Jurado



Lic. Carlos Enrique Marthans
Ruiz, Mg
Miembro Del Jurado



César A. Palacios Chávez
Ing. Computación y Sistemas
C.I.P. 113736

Ing. Cesar A. Palacios Chávez
Asesor

Índice de Contenido

	Pág.
Portada	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Hoja de aprobación.....	v
Índice de contenido	vi
Índice de cuadros.....	viii
Índice de gráficos.....	ix
Resumen y palabras clave	x
Abstract.....	xi
 Capítulo I: Marco teórico	 13
1.1 Antecedentes del estudio	13
1.2 Bases teóricas	14
1.3 Definición de términos	38
 Capítulo II: Planteamiento del problema	 40
2.1 Descripción del problema	40
2.2 Formulación del problema	42
2.2.1 Problema general.....	42
2.2.2 Problemas específicos	42
2.3 Objetivos	42
2.3.1 Objetivo general.....	42
2.3.2 Objetivos específicos	42
2.4 Hipótesis.....	43
2.5 Variables	44
2.5.1 Identificación de las variables	44
2.5.2 Definición conceptual y operacional de las variables....	44
2.5.3 Operacionalización de las variables.....	45

Capítulo III: Metodología.....	51
3.1 Tipo y Diseño de investigación.....	51
3.2 Población y muestra.....	52
3.3 Técnicas, Instrumentos y Procedimientos de Recolección de Datos.....	52
3.4 Procesamiento de los Datos.....	52
Capítulo IVI: Resultados	54
Capítulo V: Discusión, conclusiones y recomendaciones	73
Referencias bibliográficas.....	78
Anexos.....	80
Anexo 1: Matriz de consistencia	81
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	85

Índice de cuadros

Tabla	Título	Página
1	Dimensión de funcionalidad y desempeño	53
2	Dimensión técnica	54
3	Dimensión gestión empresarial	55
4	Dimensión social, ético y legales	56
5	Análisis descriptivo global de gerencia de TIC	57
6	Planificación	58
7	Organización	59
8	Dirección	60
9	Control	61
10	Análisis descriptivo global de gestión administrativa	62

Índice de gráficos

Gráfico	Título	Página
1	Dimensión de funcionalidad y desempeño	53
2	Dimensión técnica	54
3	Dimensión gestión empresarial	55
4	Dimensión social, ético y legales	56
5	Análisis descriptivo global de gerencia de TIC	57
6	Planificación	58
7	Organización	59
8	Dirección	60
9	Control	61
10	Análisis descriptivo global de gestión administrativa	62
11	Coeficiente de correlación de R. Pearson de las variables: Gerencia de tecnología de información * gestión administrativa de la empresa JOAO Motopartes	64
12	Coeficiente de correlación de Pearson de las Variables: dimensión de funcionalidad y desempeño * Gestión administrativa de la empresa JOAO Motopartes	66
13	Coeficiente de correlación de Pearson de las variables: Dimensión técnica y gestión administrativa de la empresa JOAO Motopartes	67
14	Coeficiente de correlación de Pearson de las variables: Dimensión de gestión empresarial * gestión administrativa de la empresa JOAO.	69
15	Coeficiente de correlación de Pearson de las variables: dimensión social, ético y legal + gestión administrativa de la empresa JOAO Motopartes	70

RESUMEN

La presente tesis titulada “Gerencia de tecnología de información y su influencia en la gestión administrativa de la empresa JOAO Motopartes SRL – Iquitos, 2019, tuvo como objetivo general: Establecer de qué manera la gerencia de tecnología de información influye en la gestión administrativa de la Empresa JOAO – Iquitos; 2019, formulándose como hipótesis: La gerencia de las tecnologías de información influye significativamente en la gestión administrativa de la Empresa JOAO Motopartes de Iquitos – 2019. El enfoque de investigación está tipificado como investigación cuantitativa, nivel de investigación correlacional y diseño no experimental, transeccional correlacional. Se aplicó como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario, los mismos que fueron validados por tres expertos. Los datos se tabularon a través del software SPSS versión 22.

Se realizó el análisis estadístico no paramétrico para datos categorizados a través de la prueba Chi cuadrada, los resultados muestran que la gerencia de tecnología de información influye en la gestión administrativa, se tuvo como valor de significancia $p = 0,003$ que es menor a 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Es decir que la gerencia de tecnología de investigación influye significativamente en la gestión administrativa de la empresa JOAO Motopartes SRL – Iquitos; 2019.

Palabras claves: gerencia de tecnología de información y gestión administrativa.

ABSTRACT

This thesis entitled "Information Technology Management and its influence on the administrative management of the company JOAO Motopartes SRL - Iquitos, 2019, had as a general objective: To establish how the information technology management influences the administrative management of the JOAO Company - Iquitos; 2019, formulated as a hypothesis: The management of information technologies significantly influences the administrative management of the Company JOAO Motopartes de Iquitos - 2019. The research approach is typified as quantitative research, level of correlational research and non-experimental design, correlational translational. The questionnaire was applied as a technique and the questionnaire was used, which was validated by three experts. Data were tabulated through SPSS version 22 software.

The non-parametric statistical analysis was performed for data categorized through the Chi-square test, the results show that information technology management influences administrative management, it was had a significance value $p = 0.003$ that is less than 0.05, for therefore, the alternate hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected. In other words, research technology management has a significant influence on the administrative management of JOAO Motopartes SRL - Iquitos; 2019.

Keywords: information technology management and administrative management.

Capítulo I: Marco Teórico

1.1 Antecedentes del estudio

A nivel Internacional

Vicente, D (2017) en su tesis titulada “Impacto de las Tecnologías de la Información en la productividad del establecimiento comercial minorista” en la Universidad Complutense de Madrid - España, tuvo como muestra 248 tiendas minoristas y la encuesta como instrumento, concluye que existe un amplio consenso entre la existencia de una relación positiva entre Tic y productividad.

A Nivel Nacional

Tolentino, J (2016) en su tesis titulada “Tecnologías de la Información y Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Paramonga” en la Universidad César Vallejo – Trujillo, tuvo como población y muestra 105 trabajadores de la entidad en mención y como instrumento de recolección de datos el cuestionario, concluye que existe una correlación positiva entre las tecnologías de la información y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Paramonga.

A Nivel Regional o local

Mozombite, J. y Navarro, M. (2015) en su tesis titulada “Impacto de las Tecnologías de la Información y Comunicación en las empresas del sector turismo en la ciudad de Iquitos – 2015” en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana - Iquitos, tuvo como muestra 141 empresas del sector turismo (alojamientos, restaurantes, empresas de transporte y agencias de viaje) y utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos, concluye que el uso de Tecnologías de la Información y Comunicación genera un impacto positivo en las empresas del sector turismo de la ciudad de Iquitos.

1.2 Bases teóricas

1.2.1 Gerencia de tecnología de información

Para Esqueche Lopez (2014), la gerencia de tecnologías de información es el órgano de apoyo encargado de dirigir las actividades técnicas relacionadas con los recursos de información y de comunicaciones de las empresas. Está a cargo de un funcionario de confianza con categoría de Gerente, que depende funcional y jerárquicamente de la Gerencia de la Empresa. Su denominación es Gerente de Tecnologías de Información.

La gerencia de tecnologías de información (TI) involucra el estudio de cuatro grandes dominios de acción, ellos son: (1) Planificación y organización, (2) Adquisición e implantación, (3) Entrega y dar soporte y la (4) Evaluación y monitoreo.

Planear y Organizar (PO) Este dominio cubre las estrategias y las tácticas, y tiene que ver con identificar la manera en que TI pueda contribuir de la mejor manera al logro de los objetivos del negocio. Además, la realización de la visión estratégica requiere ser planeada, comunicada y administrada desde diferentes perspectivas. Finalmente, se debe implementar una estructura organizacional y una estructura tecnológica apropiada.

Adquirir e Implementar (AI) Para llevar a cabo la estrategia de TI, las soluciones de TI necesitan ser identificadas, desarrolladas o adquiridas, así como la implementación e integración en los procesos del negocio. Además, el cambio y el mantenimiento de los sistemas existentes está cubierto por este dominio para garantizar que las soluciones sigan satisfaciendo los objetivos del negocio.

Entregar y dar Soporte (DS) Este dominio cubre la entrega en sí de los servicios requeridos, lo que incluye la prestación del servicio, la administración de la seguridad y de la continuidad, el soporte del servicio a los usuarios, la administración de los datos y de las instalaciones operacionales.

Monitorear y Evaluar (ME) Todos los procesos de TI deben evaluarse de forma regular en el tiempo en cuanto a su calidad y cumplimiento de los requerimientos de control.

Son funciones y atribuciones de la Gerencia de Tecnologías de Información:

- a) Formular, organizar, dirigir e implementar las políticas y planes de aplicación y de uso de tecnologías de la información y de las comunicaciones, de manera que éstos provean soporte a la operación de la organización.
- b) Elaborar y proponer a la Gerencia de la Empresa el Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación, así como los correspondientes Planes anuales
- c) Formular, proponer y ejecutar el desarrollo y aplicación de políticas, prácticas, procedimientos y funciones que aseguren los niveles adecuados de confidencialidad, integridad y disponibilidad de los sistemas de información, de los datos y de las comunicaciones de la empresa.
- d) Planear, desarrollar y ejecutar proyectos que aseguren el ciclo de vida a los sistemas de información y que brinde soporte a las estrategias empresariales.
- e) Planear, desarrollar y ejecutar sistemas informáticos, así como implementar nuevas tecnologías para optimizar los existentes.
- f) Dirigir y ejecutar las políticas de procesamiento electrónico y aseguramiento de calidad de datos de la empresa.
- g) Mantener un adecuado nivel de integración tecnológica de la empresa, así como de administrar, desarrollar, mantener los recursos y sistemas informáticos, y brindar seguridad a la información institucional.
- h) Dirigir la administración y publicación del Portal Web Institucional, así como actualizar y asegurar la información de sus contenidos.

- i) Diseñar y proponer la plataforma tecnológica para brindar un adecuado soporte a los sistemas de información y de comunicación de la empresa, con elevados niveles de calidad y rendimiento.
- j) Administrar los recursos informáticos de la plataforma tecnológica, que comprende los equipos informáticos, los recursos de conectividad y de comunicación, así como los sistemas operativos, de administración y de información de uso institucional.
- k) Dirigir y ejecutar las actividades de implementación de las tecnologías de información y comunicación, así como la asignación y distribución aprobada del equipamiento de hardware y software a las unidades orgánicas de la empresa.
- l) Proponer, dirigir y ejecutar el plan anual de mantenimiento y de contingencia de la infraestructura tecnológica, que asegure la continuidad de la gestión empresarial, así como diseñar e implementar sistemas de respaldo (copias de seguridad).
- m) Administrar y brindar seguridad a la red de datos y comunicaciones de la empresa, estableciendo niveles de acceso y permisos, a nivel interno y externo, propendiendo la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.
- n) Dirigir y controlar la implementación de los objetivos, políticas, planes, metas y presupuestos aprobados para la Gerencia, así como las directivas formuladas por la Alta Dirección.
- o) Brindar asesoría a la Alta Dirección y demás organismos de la empresa, en asuntos de su competencia.
- p) Planificar, organizar y dirigir el servicio de Telefonía Fija, Telefonía Celular y Radio Comunicación en la Corporación, así como supervisar la operatividad y calidad de los mismos.
- q) Formular, actualizar y proponer la normatividad interna de su competencia.

Según Bernal Rivas (2003), al hablar de gerencia de información generalmente se tiende a asociarla con una labor propia de los administradores, como es la gerencia de recursos humanos, materiales y financieros, pero actualmente la información debe ser vista como otro recurso de toda organización igualmente importante que traspasa las fronteras de todo proceso administrativo. Además, no debemos perder de vista que tanto la planeación, la dirección, la organización y el control deben nutrirse de este importante componente.

La gerencia de información es un tema que atañe a los profesionales de la información y en este caso se hará referencia a los archivos y a los archivistas, a quienes en toda organización, les corresponde el procesamiento de la información; es decir: la clasificación, ordenación, descripción y valoración de los documentos desde un punto de vista integral; con el fin de facilitar la toma de decisiones, la transparencia en la gestión, la rendición de cuentas, el libre acceso a la información y para el estudio retrospectivo. De manera que, en este ensayo, primeramente, se hará referencia al papel de la gerencia en las organizaciones luego a los archivos como sistemas de información y por último se integrarán ambos temas alrededor de la gerencia de información.

1.2.1.1 Gerencia

Para Hernández Ortiz, Joana, y otros (2010), el concepto de gerencia se ha creado según los antecedentes, por una necesidad del subordinado (trabajador), con el objetivo de ser guiado para realizar con éxito sus actividades.

La gerencia y gestión vienen de la raíz gesto, que procede del latín gestos, definido como actitud o movimiento del cuerpo, el cual a su vez se deriva de genere, que significa llevar, conducir, llevar a cabo.

Fragmentando el significado real de la palabra gerencia, se da un ejemplo muy claro de las personas, que para poder moverse o poder realizar alguna actividad como tomar un objeto, realizamos un movimiento con el brazo, esto se hace en dirección al artículo con el objetivo de poseer.

Entonces en una institución al aplicar el término gerencia a un determinado grupo de subordinados para poderlos dirigir, primero se debe considerar un logro del objetivo que nos lleve a la meta propuesta y con ello lograr el éxito.

Se puede mencionar que la administración es una forma de coordinar los bienes y es más operativo, sin embargo, la gerencia tiene un carácter directivo y estratégico como se puede ver en la siguiente definición: “La gerencia es como aquel proceso donde se relaciona un conjunto de elementos que aseguran la óptima utilización de un activo que siempre ha estado presente en la empresa, pero que no había sido debidamente provechado”.

La gerencia es el arte y ciencia de trabajar con y a través de un equipo de personas hacia el logro de los objetivos de una organización. Esto implica construir un cuerpo de conocimiento sobre dicha actividad, y que la actividad del gerente involucre relación con otras personas para lograr los objetivos de la organización.

La gerencia del hombre organizacional es el desempeño adecuado de una organización, se hace posible por el equilibrio de las necesidades de realizar su trabajo y mantener un nivel satisfactorio entre la distribución y el entusiasmo de las personas.

Además, se dice que la gerencia es una acción social y que sólo se da por temporadas de acuerdo con el ámbito social, sin embargo, discordamos con esa posición porque no puede ser una acción temporal ya que la Gerencia se da todo el tiempo.

El profesionalista que está a cargo de gerenciar, no puede utilizar la gerencia a su conveniencia o de acuerdo a sus necesidades, la debe de usar de acuerdo a las necesidades de la institución y de sus trabajadores, al mismo tiempo aprovechar al máximo los beneficios y oportunidades que la institución otorga a sus trabajadores.

1.2.1.2 Proceso de gerencia

Según Hernández Ortiz, Joana, y otros (2010), las funciones de planificación, organización, motivación y control, son consideradas básicas cuando se habla de gerencia organizacional. Estas funciones son relevantes, independientemente del tipo de organización o nivel gerencial con el cual se está trabajando.

El proceso de planificación comprende el alcanzar metas y objetivos para la organización y desarrollar esquemas de trabajo señalando como las metas y objetivos van a ser logrados.

A tal respecto se señala:

...Actuando en su capacidad gerencial, presidentes, jefes de departamento, supervisores, directores, obispos y jefes de dependencias gubernamentales; todos hacen lo mismo. Como gerentes una de sus principales preocupaciones es conseguir que las cosas se hagan con y a través de la gente.

Una vez que los planes han sido formulados, el proceso de organización es importante. Este comprende una integración de recursos, capital y equipo, en una forma efectiva para alcanzar los objetivos organizacionales. Así como la planificación y la organización son importantes, la motivación, juega un papel muy destacado para determinar el nivel de rendimiento de los empleados, quienes constituyen un factor determinante en la forma en que los objetivos organizacionales van a ser alcanzados. Este proceso es a veces incluido como parte de otros procesos como comunicación y dirección.

1.2.1.3 Gerencia en la Organizaciones

Para Briceño Chacin, y otros (2009), hablar de la gerencia en las organizaciones sociales implica asumir los cambios que se han producido en la sociedad e incidido en el contexto de las organizaciones, en su estructura, cultura y vías para accionar los procesos gerenciales.

Lo anterior significa asumir que se ha producido una ruptura de los paradigmas tradicionales de la administración para dar paso a un nuevo concepto de la gerencia que va más allá del modelo burocrático weberiano clásico para dar paso a otro sustentado en el hombre y para el hombre donde se tomen en cuenta sus características, motivaciones, intereses y su desarrollo humano en forma integral así como las diferentes dimensiones del contexto: lo económico, político, social, cultural y la interacción que se produce entre estas y el hombre como centro del proceso gerencial.

En este orden de ideas, significa ir más allá de la racionalidad instrumental y la estrictamente económica para apuntar al desarrollo humano individual y del colectivo lo cual garantiza el logro de una gerencia que dé respuestas a los retos de la sociedad moderna.

Desde esta perspectiva, la gerencia de las organizaciones sociales públicas y privadas, se caracterizan por: a) desarrollar procesos de confianza entre los individuos que integran la organización; b) valorar el talento humano; c) revalorizar lo humano por encima del recurso material o de capital; d) adaptar las organizaciones al entorno; e) poseer estructuras más horizontales; f) atenuar la presión rígida de la autoridad para dar paso a la desburocratización y a una cultura sustentada en los valores de la intuición, la solidaridad y el compromiso. (Guerra Sotillo y Guerra Córdova, 2004).

1.2.1.4 Gerencia de la tecnología en las organizaciones

Según Espina Alvarado (2017), el medio para transformar ideas en productos o servicios permitiendo, además, mejorar o desarrollar procesos, es la tecnología. Ésta no consiste únicamente en métodos, máquinas, procedimientos, instrumental, técnicas de programación, materiales y equipos que pueden comprarse o intercambiarse, sino que es también la expresión de un talento creador, y la capacidad de sistematizar los conocimientos. La tecnología, así definida, debe

entenderse como un elemento transversal al interior de las organizaciones porque impacta todos sus procesos y actividades.

La tecnología puede considerarse como un input que es perfectible o que resulta del propio proceso transformador. Para ello es necesario dominar el proceso de innovación tecnológica, que hace referencia al conjunto de decisiones relativas a la tecnología (creación, adquisición, perfeccionamiento, asimilación y comercialización), lo que incluye la estrategia tecnológica y la transferencia de tecnología.

Asimismo, la tecnología constituye un elemento básico de diferenciación de una empresa, especialmente considerando que el entorno tecnológico experimenta rupturas cada vez más frecuentes. Su capacidad de crear nuevos productos o de penetrar nuevos mercados, es el principio de su competitividad a largo plazo. Sin embargo, lo que ayuda a una empresa a competir en mejores condiciones no es la tecnología en sí misma, sino su capacidad para gestionarla en beneficio del negocio propio frente a los competidores y en armonía con el resto de las funciones estratégicas de la organización.

Las organizaciones que diseñan una estrategia coherente y la siguen, tienen mayores posibilidades de éxito y de consolidar ventajas competitivas a largo plazo. Por ello cada organización debe formular una estrategia tecnológica integrada en su estrategia global (asociada a un alto contenido innovador), siendo imprescindible que se genere entre ambas una interacción mutua.

Las tecnologías que se conocen y dominan van a posibilitar la obtención de nuevos productos mientras que, de forma recíproca, la decisión estratégica de abordar nuevas actividades da lugar a más competencias tecnológicas, es decir, de habilidades y conocimientos que permiten a la organización diferenciarse por el dominio de algún aspecto tecnológico. Una vez alcanzado este objetivo es necesario implementar la estrategia tecnológica mediante un compromiso planificado que se conoce como gestión de la tecnología en la organización.

“La gestión de tecnología es el proceso mediante el cual las organizaciones administran sus recursos tecnológicos, comprendidos en términos de tecnologías duras incorporadas en las maquinarias y de tecnologías blandas semi - incorporadas en asesorías o cursos de aprendizaje y capacitación, o desincorporadas en forma de manuales, libros, planos, y patentes”.

Esta clase de gestión involucra todas las actividades que capaciten a una empresa para hacer el uso más eficiente de la tecnología: (1) generada internamente por medio de proyectos científicos y tecnológicos, y de realización apoyada en actividades de transferencia, desagregación, asimilación y adaptación de tecnologías, y (2) comprada a terceros por medio de proyectos de inversión, y que a través de actividades de transferencia, negociación, asimilación permiten incorporarla a nuevos productos (innovación de producto) y a las formas en que se producen y se entregan al mercado (innovación de proceso).

1.2.1.5 Los sistemas de información

Para Espina A., José (2017), en esta llamada era de la información, producto de los cambios que se han originado principalmente a partir de la masiva utilización de la computación, la información ha pasado a ocupar un lugar fundamental en la vida de las organizaciones. Si se pretende enfrentar este fenómeno hay que reconocer que no se está ante algo nuevo.

No hay hechos que no se encuentren asociados a información; ni existe información que no esté relacionada a los hechos cotidianos de la sociedad, de las organizaciones, ni de los individuos.

Existe y existirá información en cualquier acción o intención del quehacer de la humanidad, por ende, no hay organización sin información; se puede dar el caso de organizaciones desinformadas, lo que constituye hoy en día una gran desventaja en todos los planos de su quehacer y de su esencia.

La información siempre ha sido fundamental para el hombre, podríamos decir que es la base de su desarrollo; siempre ha constituido la unidad operacional de su sistema de conocimiento, que, una vez conformado, es el instrumento utilizado para intervenir en el exterior y “dominar al mundo”. Por ello existen desde los tiempos más remotos depósitos documentales de todo tipo, ajustados a las diversas necesidades de información permitiendo construir nuestra particular máquina lógica de intervención y toma de decisiones; entre ellos se encuentran los archivos, una de las formas de depósito de información más antigua de las creadas por el hombre, como analizaremos más adelante.

1.2.1.6 Tecnología e información en las empresas

Pág. Web. Informática hoy (2007-2016), refiere que con el fin de mejorar los procesos productivos y los resultados finales en la comercialización de productos en el mercado, la mayoría de las empresas a nivel mundial ha comenzado a implementar desde hace años un completo sistema de información basado en herramientas informáticas, que permiten un control total de las operaciones.

Objetivos

De la combinación de dos áreas fundamentales de las empresas, como lo son la tecnología y la gerencia de la información, surgió lo que se denomina Gerencia IT, cuyo principal objetivo es lograr alcanzar las metas propuestas mediante una organización eficaz de la producción, a través de la implementación de elementos tecnológicos y herramientas informáticas de última generación.

Fundamentalmente, la llamada gerencia de la tecnología de la información, o Gerencia IT, se dedica exclusivamente a la gestión de todas las tecnologías utilizadas para el manejo de la información relevante en una empresa, con el fin de mejorar los negocios y la productividad.

Por ello, la Gerencia IT no sólo implica la administración de la información misma, sino también los sistemas e infraestructuras que son aplicados para obtener los resultados deseados.

Si bien existen herramientas desarrolladas para lograr implementar los sistemas informáticos adecuados para cada caso, lo cierto es que en la actualidad muchas compañías prefieren contratar los servicios que ofrece un proveedor, ante el límite de funcionalidades que en muchas ocasiones presentan las herramientas listas para utilizar, o por la falta de conocimiento que poseen los encargados de manejar este tipo de tecnologías.

En estos casos, lo ideal es contratar los servicios de consultores especializados en el campo, con el fin de definir cuáles serán las herramientas y el equipamiento necesario para la implementación de un sistema de información para cada empresa.

En ocasiones, algunas compañías cometen el error de desarrollar sus propias herramientas internas a medida, que por lo general sólo se centran en las áreas problemáticas de la empresa, dejando sin una gestión adecuada al resto de los sectores de la organización, debilitando de esta manera la cadena productiva, debido a la falta de información accesible para sus actores en sus distintos eslabones.

Con el fin de lograr los resultados deseados, es fundamental implementar herramientas que puedan ser totalmente integradas a la Gerencia IT.

Esta área facilitará la administración de la información y la tecnología utilizada para el manejo de dichos datos, asegurando el acceso a los mismos desde todos los sectores de la compañía.

Por ello, es un factor clave establecer las pautas necesarias para la implementación de un sistema de información basado en tecnología informática, que se encuentre bajo la supervisión y evaluación constante de la Gerencia IT.

Tecnología

En los últimos años, una de las herramientas más utilizadas por la mayoría de las organizaciones ha sido la incorporación de tecnología RFID para el manejo de la información.

Esta tecnología ha significado un cambio rotundo en la dirección de la gestión empresarial, ya que a través de un completo sistema RFID, en la actualidad es posible estar al tanto de todos los eventos relacionados a los diferentes eslabones de la cadena productiva de nuestra empresa.

Recordemos que gracias a la implementación de tecnología RFID, un adecuado Middleware y un sistema de información acorde a los requerimientos de nuestra compañía, hoy es posible conocer con exactitud los datos relevantes que nos permitirán tomar decisiones inteligentes en tiempo real.

Para saber más acerca de las ventajas de la implementación de sistemas RFID dentro de las empresas, te recomendamos la lectura de los artículos relacionados a esta temática, que podrás encontrar en este sitio.

- ***Clasificación de la tecnología de acuerdo con el grado de incorporación***

En breve se pueden señalar los siguientes tipos:

Hardware: Es la tecnología incorporada en máquinas.

Software: Es la tecnología no incorporada y se presenta a través de revistas, libros, manuales, videos, programas de computador.

Orgware: Estructuras organizacionales.

Humanware: Es la incorporada en personas, quienes tienen un "know how".

Cercanos a esa clasificación están los conceptos de tecnologías duras o sea las que tienen que ver con los procesos físicos de la producción. En cambio, las blandas se asocian a procesos de organización y gerencia.

1.2.1.7 Tecnología de información

Pág. Web. Informática hoy (2007.2016), señala: que es necesario establecer que la tecnología de la información (TI) se entiende como "aquellas herramientas y métodos empleados para recabar, retener, manipular o distribuir información. La tecnología de la información se

encuentra generalmente asociada con las computadoras y las tecnologías afines aplicadas a la toma de decisiones (Bologna y Walsh, 1997: 1).

La tecnología de la Información (TI) está cambiando la forma tradicional de hacer las cosas, las personas que trabajan en gobierno, en empresas privadas, que dirigen personal o que trabajan como profesional en cualquier campo utilizan la TI cotidianamente mediante el uso de Internet, las tarjetas de crédito, el pago electrónico de la nómina, entre otras funciones; es por eso que la función de la TI en los procesos de la empresa como manufactura y ventas se han expandido grandemente. La primera generación de computadoras estaba destinada a guardar los registros y monitorear el desempeño operativo de la empresa, pero la información no era oportuna ya que el análisis obtenido en un día determinado en realidad describía lo que había pasado una semana antes. Los avances actuales hacen posible capturar y utilizar la información en el momento que se genera, es decir, tener procesos en línea. Este hecho no sólo ha cambiado la forma de hacer el trabajo y el lugar de trabajo, sino que también ha tenido un gran impacto en la forma en la que las empresas compiten (Alter, 1999).

Utilizando eficientemente la tecnología de la información se pueden obtener ventajas competitivas, pero es preciso encontrar procedimientos acertados para mantener tales ventajas como una constante, así como disponer de cursos y recursos alternativos de acción para adaptarlas a las necesidades del momento, pues las ventajas no siempre son permanentes. El sistema de información tiene que modificarse y actualizarse con regularidad si se desea percibir ventajas competitivas continuas. El uso creativo de la tecnología de la información puede proporcionar a los administradores una nueva herramienta para diferenciar sus recursos humanos, productos y/o servicios respecto de sus competidores (Alter, 1999). Este tipo de preeminencia competitiva puede traer consigo otro grupo de estrategias, como es el caso de un sistema flexible y las normas justo a tiempo, que permiten producir una variedad

más amplia de productos a un precio más bajo y en menor tiempo que la competencia.

Las tecnologías de la información representan una herramienta cada vez más importante en los negocios, sin embargo, el implementar un sistema de información de una empresa no garantiza que ésta obtenga resultados de manera inmediata o a largo plazo. En la implementación de un sistema de información intervienen muchos factores siendo uno de los principales el factor humano. Es previsible que ante una situación de cambio el personal se muestre renuente a adoptar los nuevos procedimientos o que los desarrolle plenamente y de acuerdo a los lineamientos que se establecieron. De todo lo anterior es necesario hacer una planeación estratégica tomando en cuenta las necesidades presentes y futuras de la empresa. Así como una investigación preliminar y estudio de factibilidad del proyecto que deseamos.

Las tecnologías de la información y la comunicación modernas son una parte de las tecnologías emergentes que habitualmente suelen identificarse con las siglas TIC y que hacen referencia a la utilización de medios ofimáticos para almacenar, procesar y difundir todo tipo de información o procesos de formación educativa. Según la Asociación americana de las tecnologías de la información: sería «el estudio, el diseño, el desarrollo, el fomento, el mantenimiento y la administración de la información por medio de sistemas informáticos, particularmente software y hardware». En pocas palabras, las Tecnologías de la información tratan sobre el empleo de computadoras y aplicaciones informáticas para transformar, almacenar, gestionar, proteger, difundir y localizar los datos necesarios para cualquier actividad humana.

1.2.1.8 Desarrollo de la tecnología de información

Para Romero (2009), las Tecnologías de la Información han sido conceptualizadas como la integración y convergencia de la computación microelectrónica, las telecomunicaciones y la técnica para el procesamiento de datos, sus principales componentes son: el factor

humano, los contenidos de la información, el equipamiento, la infraestructura material, el software y los mecanismos de intercambio electrónico de información, los elementos de política y regulaciones y los recursos financieros.

¿Constituye la información entre computadoras, las redes integrales de servicios digitales, la transmisión por satélite y el flujo de datos transfronteros un problema global de la humanidad y una seria cuestión política de imprevisible conciencia social y económica?

Si analizamos detenidamente estos componentes nos damos cuenta que son los principales protagonistas del desarrollo informático, en una sociedad tanto para su desarrollo como para su aplicación, además se reconoce como las tecnologías de la información constituyen el núcleo central de una transformación multidimensional que experimenta la economía y la sociedad, de aquí lo importante que es el estudio y dominio de las influencias que tal transformación impone al ser humano como ente social, ya que tiende a modificar no sólo sus hábitos y patrones de conducta, sino, incluso, su forma de pensar.

Los factores clave han sido:

- Las armas de la microelectrónica que han posibilitado el descomunal avance en la potencia y capacidad de cómputo de los ordenadores.
- Los avances en las telecomunicaciones han provocado explosión del uso de las redes de alcances locales y globales.
- El desarrollo acelerado de programas y aplicaciones que se generalizan acercándose más al "gran público" mediante interfaces de fácil comunicación, agradables con el uso de las técnicas de multimedia.

Estos factores hacen que cada día los costos se reduzcan y por tanto se amplíe el uso de estos medios en otros sectores, no sólo en la academia militar o industrial, sino en el sector empresarial, en la salud, la educación, el ocio y los propios hogares.

Se considera que en este sector se concentran las mayores inversiones a escala mundial y hasta existen teorías de corrientes sociológicas, con enfoque idealistas, que consideran como el elemento milagroso, catalizador a la solución de los problemas económicos sociales.

1.2.1.9 Tecnología de información y comunicación

Información Internet. Pág. Google (2015), refiere la tecnología de la información es un término que comprende todo lo que está vinculado con el almacenamiento, protección, procesamiento y transmisión de la información. Este concepto engloba todo lo relacionado con la informática, la electrónica y las telecomunicaciones.

Los avances tecnológicos como el Internet, las comunicaciones móviles, los satélites, etc. Han hecho significativos cambios en el sistema económico y social, influyendo en las relaciones sociales.

En la actualidad y gracias a las tecnologías de la información los individuos pueden comunicarse y recibir información en tiempo real, cosa que era imposible hacer hace unos años atrás. Estamos viviendo en la era de la información, y a nivel empresarial, una organización debe estar al día con relación a las nuevas tecnologías ya que esto va a repercutir en su desempeño, el poder manejar herramientas que logren disminuir los costos operativos de la empresa es de vital importancia al igual que el poder entregar los productos en menor tiempo, y el brindarles a los clientes un servicio de calidad y con resultados óptimos.

La mejor manera de que una empresa sea mucho más competitiva a nivel nacional e internacional, es manejando las tecnologías de la información, adquiriendo equipos de alta tecnología, y no es solo computadoras también son cámaras de vídeo, para la seguridad de la empresa, etc. Y simultáneamente ir capacitando a su personal para que este sea capaz de poder manejar todo lo relacionado con los equipos tecnológicos que se encuentren dentro de la organización.

Las personas hoy en día manejan tecnologías de la información a diario desde sus casas, en su trabajo, en los centros educativos etc., la mayoría

de los individuos tienen a su alcance un celular, están constantemente revisando los correos electrónicos, las redes sociales, etc. Y no es solo los adultos, los jóvenes y niños están sumergidos en todo lo que tenga que ver con tecnologías de la información.

1.2.1.10 Dimensiones de la gerencia de tecnología de información y comunicación

Según Hugo Nervi H. (2005), se organizan en cinco dimensiones: pedagógica, técnica, gestión escolar, desarrollo profesional y aspectos éticos legales y sociales. Éstas dan cuenta de un uso progresivo y diferenciado de las TIC en las etapas y áreas de la formación inicial docente. En este sentido, es importante resaltar que el objetivo final de los estándares es potenciar la formación profesional en TIC, lo cual debe ir de la mano de las cuatro áreas de la formación docente: práctica, didáctica, especialidad, en general.

Su implementación implicaría mirar cómo se distribuyen en la formación profesional. Por tanto, no es el profesor o el área de informática educativa la que debe hacerse cargo de su implementación sino el cuerpo docente. No implican forzosamente la incorporación de nuevas asignaturas, más bien una mirada integradora de como las TIC potencian lo que hoy se hace en las cuatro áreas de formación. Las dimensiones consideradas y su definición se presentan en la tabla 1.

Tabla 1: Dimensiones de los estándares TIC para la Formación profesional

Dimensión	Definición
Funcionalidad y desempeño	Los profesionales demuestran sus funciones al aplicar las TIC, proporcionan información cuantitativa sobre el desenvolvimiento y logros de una empresa, programa, actividad o proyecto a favor de la población u objeto de su intervención, en el marco de sus objetivos estratégicos y su Misión.
Sociales, éticos y	Los futuros profesionales conocen, se apropian y difunden

legales.	entre sus pupilos los aspectos éticos, legales y sociales relacionados con el uso de los recursos informáticos contenidos disponibles en Internet, actuando de manera consciente y responsable respecto de los derechos, cuidados y respetos que deben considerarse en el uso de las TIC.
Técnico	Los futuros docentes demuestran un dominio de las competencias asociadas al conocimiento general de las TIC y el manejo de las herramientas de productividad (procesador de texto, hoja de cálculo, presentador) e Internet, desarrollando habilidades y destrezas para el aprendizaje permanente de nuevos hardware y software.
Gestión empresarial	Los futuros profesionales hacen uso de las TIC para apoyar su trabajo en el área administrativa, tanto a nivel de su gestión empresarial como de apoyo a la gestión de la empresa.
Desarrollo profesional	Los futuros profesionales hacen uso de las TIC como medio de especialización y desarrollo profesional, informándose y accediendo a diversas fuentes para mejorar sus prácticas y facilitando el intercambio de experiencias que contribuyan mediante un proceso de reflexión con diversos actores de la empresa, a conseguir mejores procesos de enseñanza y aprendizaje.

Fuente: Hugo Nervi H. 2005.

En la definición de los estándares asociados a estas cinco dimensiones se tomaron en cuenta principalmente las siguientes referencias:

La idea de integración de los aspectos tecnológicos y pedagógicos, lo que implica establecer dimensiones o ejes de competencias que reconocen desde aquellos aspectos básicos de manejo y uso de la tecnología a los aspectos de toma de decisión de los docentes y de mejoramiento profesional permanente de los mismos. La formación que entregan las universidades particulares del sistema educativo nacional, y la experiencia formativa desarrollada por la Red Enlaces, entregan elementos que complementan cada una de las dimensiones. Destacan en este sentido su aporte a la dimensión Gestión Empresarial y Desarrollo Profesional.

Por otro lado, se ha considerado un marco conceptual y orientador de áreas de competencias desarrollada por UNESCO (2004) como marco referencial mediante los cuales dar sentido integrador a la formación docente, el cual establece cuatro áreas de competencia, de la cual se recogen: Pedagógica, Aspectos Sociales y Aspectos Técnicos.

1.2.2 Gestión administrativa de la empresa

1.2.2.1 Gestión administrativa

Según Carolina Leal (2017), la “gestión administrativa” se refiere a las formas, estrategias y mecanismos diseñados con el fin de hacer cumplir los objetivos de una empresa, por lo que es primordial tener claro lo que queremos lograr como resultado del trabajo en la compañía, es decir, poder responder con elocuencia a la siguiente pregunta: ¿cuáles son los objetivos de la empresa?

Y para saberlo es importante detenerse a pensar en cuál es el sueño o el propósito general por el que se creó la empresa y, a partir de ahí, fragmentar las ideas en metas más pequeñas que pueden ser ejecutadas a partir de acciones concretas. Entonces, se puede comenzar con lo macro para aterrizar en aspectos más puntuales y diseñar una guía de acción, lo cual es mucho más sencillo y realista luego de hacer este ejercicio tan necesario, pero que no todas las personas realizan a conciencia.

Para Banco Atlas (2009), Principios de la Gestión Administrativa. <http://www.abc.com.py/articulos/principios-de-la-gestion-administrativa-1154-671.html>, La gestión administrativa es la forma en que se utilizan los recursos escasos para conseguir los objetivos deseados. Se realiza a través de 4 funciones específicas: planeación, organización, dirección y control. En los últimos años, algunos autores añadieron una función más, que vale la pena tener en cuenta: la integración del personal. En los artículos anteriores, analizamos qué es la legislación administrativa y cuáles son sus principios. Ahora bien, ¿cuáles con los principios de la gestión administrativa?

La gestión administrativa es vital para las operaciones fundamentales de una empresa. Las operaciones de la empresa se enfrentan a obstáculos cuando existen errores administrativos. Para fortalecer su interface de gerenciamiento y promover una organización más eficiente, la división de gestión administrativa no sólo ha creado una estable plataforma administrativa, sino que también trabaja en coordinación regular con los otros departamentos para asegurar que las diversas actividades de cooperación internacional de la empresa caminen sin problemas. El Departamento de Gestión Administrativa de la empresa trabaja para lograr la sinergia e implementar las metas de una organización profesional, sistemática, transparente y responsable.

Las operaciones de gestión administrativa de la empresa enfocan primordialmente en la administración de los recursos humanos y la administración de los asuntos generales y archivos.

1.2.2.2 Componente de la gestión administrativa

Según Camacho Capos (2014), la gestión administrativa en una empresa es uno de los factores más importantes cuando se trata de manejar un programa académico debido a que del ella dependerá el éxito que tenga dicha empresa.

Desde finales del siglo XIX se ha tomado la costumbre de definir a la gestión administrativa en términos de cuatro funciones que deben llevar a cabo los respectivos gerentes de una empresa: el planeamiento, la organización, la dirección y el control, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos.

A continuación, definiremos cada uno de ellos:

Planeación: Planificar implica que los gerentes piensan con antelación en sus encausamientos, coordinación, prevención y acciones que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Son la guía para que la

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

Organización: Organizar es el proceso para ordenar, evaluar, estimular y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización.

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

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

1.2.2.3 ¿Qué es una empresa?

Universidad Latina, y otros (2017), menciona: Antes de iniciar el tema es necesario profundizar en los conceptos clave, según la Real Academia Española (RAE) quien define una empresa como la unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos. Ésta cumple con un objetivo económico y proporciona una fuente de empleo, por lo general sus objetivos se enfocan en:

- La producción de bienes y/o servicios.
- Obtención de beneficios.
- Lograr la supervivencia.
- Tener la alternativa de crecimiento.
- Obtener rentabilidad.

También pueden ser clasificadas según su capital, las cuales pueden ser microempresa; pequeña empresa las cuales tienen dueños locales y trabajan en un solo lugar, mediana empresa que por lo general no tiene solo un dueño y se conforma por medio de acciones y gran empresa,

cuya característica tiene una gran capacidad y acceso a créditos, esto permite que pueda hacer grandes inversiones obteniendo ganancias de ello.

1.2.2.4 Importancia de la gestión administrativa de una empresa

Para la Universidad Latina, y otros (2017), la gestión administrativa en una empresa es clave y sirve como base para la ejecución y potencialización de tareas para cumplir con los objetivos planteados y contribuir con la supervivencia y crecimiento de la misma. Esto se hace posible a través de la aplicación de varios procesos como:

- Planificación: el planteamiento de los objetivos de la organización y la sugerencia de los procedimientos para alcanzarlos.
- Organización: se refiere al proceso de ordenar y distribuir equitativamente las tareas y recursos entre los miembros de una empresa para que puedan darle el uso correcto y cumplan con las metas planteadas.
- Dirección: es el proceso de monitorear y motivar a los trabajadores para que puedan realizar las actividades planificadas.
- Control: en este proceso el encargado se asegurará que las actividades sean cumplidas de acuerdo a la planificación.

Es por estas razones que se puede afirmar que la gestión administrativa busca la utilización de recursos para que la empresa alcance sus objetivos.

El o los encargados de esto deben disponer de los conocimientos para la correcta utilización de los recursos tanto económicos como materiales y humanos para que la empresa sea exitosa.

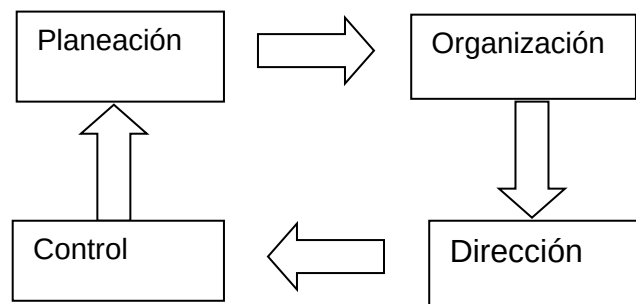
1.2.2.5 Características

Salazar Jeilvs, Noelvis, y otros (2013), refiere:

- Permite motivar y coordinar a las personas para alcanzar metas individuales y colectivas.

- Es considerada un arte en el mundo de las finanzas.
- Confecciona una sociedad que sea económicamente estable cumpliendo con una mejora en cuanto a las normas sociales.
- Analiza desde el punto de vista administrativo las decisiones de la empresa en cuanto a: inversiones, políticas comerciales, precios de los productos, presupuestos, entre otro.
- Optimiza los procesos de gestión, logrando un trabajo más fácil y eficaz de realizar.

Fases del proceso de la ciencia administrativa.



Fuente: Elaboración Propia

- *Planificación:* Permite determinar futuros escenarios, siendo de esta forma un sistema racional de toma de decisiones, permitiendo de esta forma evitar riesgos y definir estrategias.
- *Organización:* Proporciona los métodos para que se pueda desarrollar de forma correcta las tareas.
- *Dirección:* Mediante la orientación y dirección del personal humano se ejecutan todas las etapas del proceso administrativo.
- *Control:* Establecimiento de estándares y normas para la evaluación de los resultados obtenidos con la finalidad de mejorar, corregir, y prevenir.

El proceso se da al mismo tiempo. Es decir, las fases no son independientes, sino que están totalmente interrelacionadas. Cuando una

organización elabora un plan, debe ordenar su estructura para hacer posible la ejecución del mismo. Luego de la ejecución se debe controlar que los procedimientos de la empresa no se alejen de la planificación realizada, y en caso de hacerlo buscar las causas de dicha distorsión en cuanto a la planificación. Finalmente, del control realizado puede surgir una corrección en la planificación, lo que realimenta el proceso.

1.2.2.6 Tipos de gestión administrativa

Según Salazar Jeilvs, Noelvis, y otros (2013), los tipos de gestión administrativa son:

- *Gestión Tecnológica*: adopta y ejecuta de decisiones sobre las políticas, estrategias, planes y acciones relacionadas con la creación, difusión y uso de la tecnología.
- *Gestión Social*: es un proceso completo de acciones y toma de decisiones, que incluye desde el abordaje, estudio y comprensión de un problema, hasta el diseño y la puesta en práctica de propuestas.
- *Gestión de Proyecto*: permite organizar y administrar los recursos de manera tal que se pueda concretar todo el trabajo requerido por un proyecto dentro del tiempo y del presupuesto definido.
- *Gestión de Conocimiento*: el compartir conocimiento y de la experiencia existente entre sus miembros. Así ese conocimiento puede ser utilizado como un recurso disponible para todos los miembros de la organización.
- *Gestión Ambiente*: contribuye al manejo del sistema ambiental en base al desarrollo sostenible. A través de él se organizan las actividades alotrópicas que afectan el ambiente, con el objetivo de lograr una adecuada calidad de vida.
- *Gestión Estratégica*: trabaja a partir de su integración con otros sistemas de gestión en un proceso para promover la eficacia de los negocios.

- *Gestión Administrativo*: como se dijo anteriormente consiste en el desarrollo de actividades a través de una serie de fases como lo son la planificación control, organización y dirección.
- *Gestión Gerencial*: es el conjunto de actividades orientadas a la producción de bienes (productos) o la prestación de servicios (actividades especializadas), dentro de organizaciones.
- *Gestión Financiera*: se enfoca en la obtención y uso eficiente de los recursos financieros.

1.3 Definición de términos

- **Gerencia**. Es el proceso que implica la coordinación de todos los recursos disponibles en una organización (Humano, físico, tecnológico, financiero), para que a través de los distintos procesos de: Planificación, Organización, Dirección y control se logren los objetivos trazados previamente. Unknown (2017).
- **Gerencia de administración**. La Gerencia de Administración, es el órgano de apoyo encargado de proporcionar el apoyo administrativo requerido en la Institución, mediante la administración de los recursos humanos, logísticos y la prestación de servicios generales. Así como de la gestión de adquisiciones y contrataciones mediante convenios internacionales dentro del marco de los dispositivos legales vigentes. Unknown (2017).
- **Gerencia de tecnología de información**. La Gerencia de Tecnologías de Información es el órgano de apoyo encargado de dirigir las actividades técnicas relacionadas con los recursos de información y de comunicaciones de la municipalidad. ... Su denominación es Gerente de Tecnologías de Información.
- **Tecnología**. Se define como el conjunto de conocimientos y técnicas que, aplicados de forma lógica y ordenada, permiten al ser humano modificar su entorno material o virtual para satisfacer sus necesidades,

esto es, un proceso combinado de pensamiento y acción con la finalidad de crear soluciones útiles; Pág. Web. Google. (2014).

- **Información.** Es un conjunto organizado de datos procesados que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje. EduRed. (2018).
- **Gestión.** Gestión es la acción y el efecto de gestionar y administrar. De una forma más específica, una gestión es una diligencia, entendida como un trámite necesario para conseguir algo o resolver un asunto, habitualmente de carácter administrativo o que conlleva documentación. Pág. Web Google (2018).
- **Gestión empresarial.** La gestión empresarial es un tipo de actividad empresarial cuyo objetivo es la mejora de la productividad y la competitividad de una empresa. La gestión empresarial implica el diseño, implementación y control de medidas y estrategias relacionadas con procesos de administración y producción. Pág. Web Google (2018).
- **Empresa.** Es una unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios. Para esto, hace uso de los factores productivos (trabajo, tierra y capital). Pág. Web. Debitoor (2018).
- **Gestión administrativa.** Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Helmut Sy Corvo (s.f).

Capítulo II: Planteamiento del problema

2.1 Descripción del problema

En la actualidad la globalización es uno de los pilares de cambio de la gestión administrativa de una empresa, ya que la gerencia de tecnología de información es el órgano de apoyo encargado de dirigir las actividades relacionadas con los recursos de información y comunicaciones de la empresa. La globalización nos presenta un nuevo entorno que tiene relación directa con los cambios en las empresas y en la formación de los recursos humanos para hacerlas más competitivas.

En ese entorno de intensa competencia global, las ventajas competitivas son y seguirán siendo las personas. Mientras que las empresas confrontan estos retos competitivos con cambios drásticos a sus estrategias, estructuras y procesos, los ejecutivos de recursos humanos se encuentran justo en el medio del proceso de cambio.

La mayoría de las empresas comerciales en sus actividades técnicas relacionados con los recursos de la información y comunicación de la empresa, el mismo que ésta a cargo de un funcionario de confianza y/o gerente propietario, cuyas atribuciones es formular, organizar, dirigir e implementar las políticas y planes de aplicación y uso de la tecnología de la información y comunicación como soporte a la operación de la empresa. Creada con la finalidad de recepcionar en un punto de contacto único todos los requerimientos presentados por los usuarios de las diferentes áreas de la empresa relacionados con soporte y equipamiento informáticos, direccionando los mismos a las áreas de trabajo correspondientes a lo interno de la GTI y llevando un seguimiento hasta lograr la satisfacción total en tiempo y forma del cliente interno.

La gerencia de TI planifica, administra, evalúa y controla las actividades relacionadas con la administración de los equipos informáticos, respaldo y custodia de la información.

Sin embargo, la administración empresarial tiene deficiencia en cuanto a la tecnología de la información y comunicación, ya que muchas carecen

de personal especializado e idóneo, sumado ello a la renuencia a no invertir en tecnología, lo que trae consigo el fracaso de la administración de la empresa. Es bien sabido que hoy en día la empresa que más y mejor tecnología tenga es la empresa que lleva la delantera en cuanto a tener óptimos procesos de servicios o productos de mejor calidad y a un costo más razonable para el consumidor. Lo que Porter llamaría: Ventaja Competitiva.

Sin duda, las empresas del país vienen haciendo uso de la gerencia de tecnologías de información, teniendo como resultado logros positivos, a ello se suma la alta gerencia y su predisposición a los cambios tecnológicos en la buena dirección de la administración de una empresa.

En nuestra región existe porcentajes bajos de empresas que vienen haciendo uso de la administración de los sistemas de información utilizando la gestión de tecnologías de la información, siendo la constante en la mayoría de las empresas el no uso de la administración de información, debido a la falta de conocimiento y beneficios que trae la gestión de tecnología de la información.

En la ciudad de Iquitos, capital del departamento de Loreto podemos observar que algunas empresas comerciales hacen uso de la tecnología de la información para gestionar los procesos de la empresa y no cabe duda que la gestión de las tecnologías de la información es cambiante por lo que cobra mayor importancia en las actividades comerciales.

La empresa JOAO Motopartes SRL de la ciudad de Iquitos no se exime a todo lo mencionado anteriormente, donde se observa que no hace uso de tecnología de información por la falta de conocimiento de gestión de tecnología de información, desconocimiento de gestión empresarial, falta de organización y equipamiento con equipos actualizados para la empresa, para dirigir las actividades técnicas relacionadas con los recursos de información y de comunicación desde una perspectiva más general de globalización, la apertura económica, la competitividad son fenómenos a los que se tienen que enfrentar la empresa.

2.2 Formulación del problema

2.2.1 Problema general

¿De qué manera la gerencia de tecnología de información influye en la gestión administrativa de la Empresa JOAO Motopartes SRL de Iquitos – 2019?

2.2.2 Problemas específicos

- ¿Cómo la gerencia de tecnología de información en el aspecto funcionalidad y desempeño influye en la gestión administrativa de la Empresa JOAO Motopartes SRL de Iquitos - 2019?
- ¿Cómo la gerencia de tecnología de información en el aspecto técnico influye en la gestión administrativa de la Empresa JOAO Motopartes SRL de Iquitos - 2019?
- ¿Cómo la gerencia de tecnología de información en el aspecto gestión empresarial influye en la gestión administrativa de la Empresa JOAO Motopartes SRL de Iquitos - 2019?
- ¿Cómo la gerencia de tecnología de información en el aspecto social, ético y legal influye en la gestión administrativa de la Empresa JOAO Motopartes SRL de Iquitos - 2019?

2.3 Objetivos

2.3.1 Objetivo general

Establecer de qué manera la gerencia de tecnología de información influye en la gestión administrativa de la Empresa JOAO Motopartes SRL de Iquitos – 2019.

2.3.2 Objetivos específicos

- Comprobar de qué manera la gerencia de tecnología de información en la dimensión de funcionalidad y desempeño, influye en la gestión administrativa de la Empresa JOAO Motopartes SRL de Iquitos – 2019.

- Conceptuar de qué manera la gerencia de tecnología de información en la dimensión técnica, influye en la gestión administrativa de la Empresa JOAO Motopartes SRL de Iquitos – 2019.
- Determinar de qué manera la gerencia de tecnología de información en la dimensión gestión empresarial, influye en la gestión administrativa de la Empresa JOAO Motopartes SRL de Iquitos – 2019.
- Determinar de qué manera la gerencia de tecnología de información en la dimensión social, ético y legal, influye en la gestión administrativa de la Empresa JOAO Motopartes SRL de Iquitos – 2019.

2.4 Hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

La gerencia de tecnología de información influye significativamente en la gestión administrativa de la Empresa JOAO Motopartes SRL de Iquitos – 2019.

2.4.2 Hipótesis derivadas

- La gerencia de tecnología de información en la dimensión de funcionalidad y desempeño influye significativamente en la gestión administrativa de la Empresa JOAO Motopartes SRL de Iquitos – 2019.
- La gerencia de tecnología de información en la dimensión técnica influye significativamente en la gestión administrativa de la Empresa JOAO Motopartes SRL de Iquitos – 2019.
- La gerencia de tecnología de información en la dimensión de gestión empresarial influye significativamente en la gestión administrativa de la Empresa JOAO Motopartes SRL de Iquitos – 2019.

- La gerencia de tecnología de información en la dimensión social, ético y legal influye significativamente en la gestión administrativa de la Empresa JOAO Motopartes SRL de Iquitos – 2019.

2.5 Variables

2.5.1 Identificación de variables

Variable independiente: Gerencia de tecnología de información

Variable dependiente: Gestión administrativa de la empresa

2.5.2 Definición conceptual y operacional de variables

Definición Conceptual

Gerencia de tecnología de información (Var. 1)

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) es un conjunto de herramientas e infraestructuras utilizadas para la recogida, almacenamiento, tratamiento, difusión y transmisión de la información. La GTI consiste en capacitar a los involucrados y dotar de recursos TIC's, para el correcto desenvolvimiento de los procesos y pueda ser aplicada satisfactoriamente en las diferentes áreas y se use de manera adecuada, con seguridad y responsabilidad. (Universidad Tecnológica de Bolívar (2014).

Gestión administrativa de la empresa (Var. 2)

Es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente por medio de un cambio de condición en los bienes informáticos (llámese activos), potenciando el valor de estos y reduciendo el riesgo inherente del sistema (Deloitte S.C. 2016).

Definición operacional

Gerencia de tecnología de información (Var. 1)

Uso de herramientas tecnológicas como la Internet y las de telecomunicaciones para obtener, procesar o intercambiar información entre usuarios, y se medirá a través de la disposición de Infraestructura de Tecnología de Información y Comunicación.

Gestión administrativa de la empresa (Var. 2)

Es un conjunto de tareas y procesos enfocados a la mejora de las organizaciones internas, con el fin de aumentar su capacidad para conseguir los propósitos de sus políticas y sus diferentes objetivos operativos.

2.5.3 Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable Independiente (X): Gerencia de tecnología de información	Las Tecnologías de la Información (TIC) podrían definirse como un conjunto de herramientas e infraestructuras utilizadas para la recogida, almacenamiento, tratamiento, difusión y transmisión de la información. La GTI consiste en capacitar a los involucrados y dotar de recursos TIC's, para el correcto desenvolvimiento	Uso de herramientas tecnológicas como la Internet y las de telecomunicaciones para obtener, procesar o intercambiar información entre usuarios, y se medirá a través de la disposición de Infraestructura TIC, los mismos que pueden ser medidos,	Funcionalidad y Desempeño	- Conoce las implicancias del uso de tecnologías de información y sus posibilidades para apoyar en la empresa. - Analiza y reflexiona respecto de la incorporación de tecnología informática en el ambiente de trabajo en la empresa. - Incorpora el uso de TIC en la práctica de su trabajo rutinario en la empresa. - Selecciona herramientas y recursos tecnológicos con uso de internet para diseñar un entorno de trabajo de la empresa. - Utiliza procesadores de texto en las actividades que realiza en la empresa. - Usa la tecnología para	No (1) A veces (2) Si (3)

	de los procesos y pueda ser aplicada satisfactoriamente en las diferentes áreas y se use de manera adecuada, con seguridad y responsabilidad. (Universidad Tecnológica de Bolívar (2014).	mediante la siguiente escala de valores: No (1), a veces (2) y Si (3).		apoyar actividades que requiere la empresa. - Evalúa recursos tecnológicos para incorporarlos en las prácticas de las actividades cotidianas de la empresa.	
			Técnica	- Maneja los conceptos y funciones básicas asociadas a las TIC y el uso de computadores personales. - Identifica conceptos y componentes básicos asociados a la tecnología informática, en ámbitos como hardware, software y redes. - Maneja la información necesaria para la selección y adquisición de recursos tecnológicos como computa-dor (Memoria RAM, Disco Duro, Procesador, etc.) impresora, cámara digital, etc. - Utiliza el Sistema Operativo para gestionar carpetas, archivos y aplicaciones. - Aplica medidas de seguridad y prevención de riesgos en la operación de equipos tecnológicos y la salud de las personas. - Actualiza permanentemente sus conocimientos respecto del desarrollo de las tecnologías informáticas y sus nuevas aplicaciones. - Emplea recursos del procesador de textos como tablas, cuadros e imágenes dentro de un documento. - Utiliza el software de presentación para comunicar información de manera efectiva. - Integra en documentos	No (1) A veces (2) Si (3)

				de distinto formato recursos generados en las diferentes aplicaciones (tablas, gráficos, textos, etc.).	
			Gestión empresarial	- Emplea las tecnologías para apoyar las tareas administrativas de la empresa. - Utiliza software de productividad para elaborar materiales administrativos relacionado con su función. - Emplea los servicios de Internet para apoyar las tareas administrativas propias de su labor como trabajador de la empresa. - Utiliza sitios web o sistemas informáticos para la realización de tareas y búsqueda de información administrativa propias de su función. - Emplea los recursos de comunicación provistos por las tecnologías, para establecer un contacto permanente con los usuarios, apoderados y empresas distribuidoras. - Elabora documentos propios de la actividad administrativa de la empresa tales como: trípticos, afiches, comunicados. - Diseña presentaciones en diversos formatos para la entrega de información relevante de la empresa a los usuarios y otras empresas.	No (1) A veces (2) Si (3)

			Aspectos social, ético, legal	- Conoce aspectos relacionados al impacto y rol de las TIC en la forma de entender y promocionar la inclusión en la sociedad del conocimiento. - Analiza el impacto de las TIC en diferentes ámbitos de la sociedad. - Discute sobre las posibilidades del uso de TIC en la interacción comunicativa para la construcción de conocimiento. - Usa los recursos tecnológicos para permitir y posibilitar el aprendizaje en diversos entornos. - Se facilita el acceso equitativo de los recursos tecnológicos para todos los trabajadores y usuarios. - Identifica y comprende aspectos éticos asociados a la información digital y a las comunicaciones a través de las redes de datos (privacidad, licencias de software, propiedad intelectual, seguridad de la información y de las comunicaciones). - Reconoce los aspectos legales asociados a la información digital tales como privacidad, propiedad intelectual, seguridad de la información. - Exhibe comportamientos legales y éticos, en lo que atañe al empleo de la tecnología y de la información. - Comprende las implicancias legales y éticas del uso de las licencias para software.	No (1) A veces (2) Si (3)
--	--	--	-------------------------------	---	--

Variable Dependiente (Y): Gestión Administrativa	“La gestión administrativa es la acción de administrar, acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar”. (Arana A. María E.1998).	Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las siguientes: Dimensiones: Planificación, organización, dirección, control, los mismos que se miden mediante la escala de medición: malo, regular, bueno y muy bueno.	Planificación - Permite que la empresa esté encauzada hacia futuro. - Coordina las acciones en forma permanente con el personal que labora en la empresa. - Resalta los objetivos de los instrumentos de gestión administrativa. - Prevé los recursos que se van a necesitar para que opere eficientemente la empresa. - Diseña, ejecuta y evalúa métodos y procedimientos de innovación de la gestión administrativa. - Organiza y dirige el servicio de asesoramiento y monitoreo de la supervisión de la empresa. - Dirige, coordina, asesora y supervisa la planificación de los instrumentos de gestión administrativa.	Malo (1) Regular (2) Bueno (3) Muy Bueno (4)
			Organización - Evalúa la organización empresarial y los recursos con los que cuenta la empresa. - Estimula el buen desempeño del personal que labora en la empresa. - Delega funciones al gerente de TI y otros miembros de la empresa.	Malo (1) Regular (2) Bueno (3) Muy Bueno (4)
			Dirección - Promueve el manejo e interpretación del diseño de la empresa y los productos a comercializar. - Impulsa el trabajo en equipo de los trabajadores de las diferentes áreas de trabajo. - Fomenta el desarrollo de proyectos de innova-	Malo (1) Regular (2) Bueno (3) Muy Bueno (4)

				ción con proyección hacia la comunidad. - Elabora el diagnóstico situacional, como punto de partida de la gestión administrativa para conocer la competitividad. - Planifica, coordina y realiza visitas de acompañamiento de los trabajadores. - Garantiza el cumplimiento del marco legal, el reglamento interno emanado en la empresa.	
			Control	- Controla el desempeño del trabajador, el horario de trabajo y su asistencia. - Verifica las relaciones interpersonales del trabajador. - Dispone control permanente de los trabajadores de la empresa. - Planifica, organiza y verifica el proceso de evaluación de los trabajadores.	Malo (1) Regular (2) Bueno (3) Muy Bueno (4)

Fuente: Elaboración propia.

Capítulo III: Metodología

3.1 Tipo y diseño de investigación

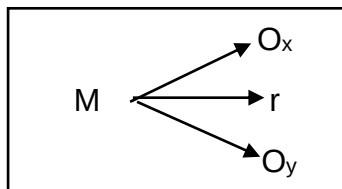
3.1.1 Tipo de investigación

El presente trabajo corresponde al tipo de investigación correlacional, debido a que estudian las relaciones entre variables dependientes e independientes, ósea se estudia la correlación entre dos variables. (Hernández, Fernández y Baptista 2010, p.48).

3.1.2 Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental, transeccional correlacional: se encargan de describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. (Hernández, Fernández y Baptista 2010, p.63) puesto que el objetivo es establecer la influencia que existe entre las variables gerencia de tecnología de información en la gestión administrativa.

El diseño es representado de la siguiente forma:



Donde:

M = Es la muestra de estudio

O_x = Es la observación o medición de la variable Tecnología de información.

r = Coeficiente de relación entre ambas variables.

O_y = Es la observación o medición de la variable gestión administrativa.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población, objeto de estudio, estuvo constituido por todos los trabajadores de la empresa JOAO Motopartes SRL – Iquitos, 2019, los mismos que son 14 trabajadores.

3.2.2 Muestra

La muestra para el presente trabajo de investigación, estuvo constituida por todos los elementos de la población, es decir se trabajará con la totalidad de trabajadores de la empresa JOAO Motopartes SRL, Iquitos, 2019. No se usó ninguna fórmula porque la muestra es menor a 100.

3.3 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

3.3.1 Técnicas de recolección de datos

Se hizo uso de la técnica de encuesta para medir la variable gerencia de tecnología de información y gestión de administración de la empresa.

3.3.2 Instrumentos de recolección de datos

Se utilizó el cuestionario de preguntas para medir la gerencia de tecnología de información y la gestión administrativa de la empresa.

3.3.3 Procedimientos de recolección de datos

En el procedimiento de recolección de datos se utilizó el cuestionario de preguntas para medir la gerencia de tecnología de información y la gestión administrativa de la empresa JOAO Motopartes SRL, Iquitos.

3.4 Procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento de datos se utilizó la técnica de análisis e interpretación de la información, el análisis descriptivo, frecuencia, promedio, porcentajes, para la prueba de hipótesis se utilizará la prueba estadística Chi cuadrado (χ^2), con $\alpha = 0.05$ y nivel de confianza de $= 0.95\%$. Todos los análisis estadísticos serán efectuados a través del Programa Estadístico SPSS. Versión 22, para Windows 10.

Capítulo IV: Resultados

4.1 Análisis descriptivo de los datos de la variable independiente:

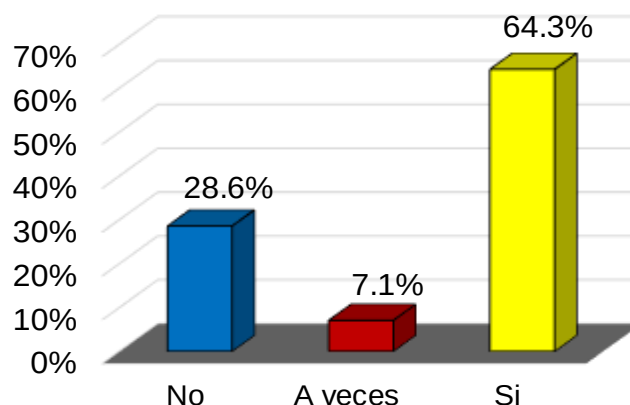
Tabla 1

Dimensión de funcionalidad y desempeño

Dimensión de funcionalidad y desempeño (Agrupado)	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No	4	28,6	28,6
A veces	1	7,1	35,7
Si	9	64,3	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta a los trabajadores de Empresa JOAO Motopartes SRL. 2019.

Gráfico 1
Dimensión de funcionalidad y desempeño (Agrupado)



Fuente: Tabla 1

Se observa en la tabla y gráfico 1, referente a la dimensión de funcionalidad y desempeño, del 100% de los encuestados, el 64.3% de los trabajadores señalan si conocen la implicancia del uso, analizan y reflexionan, incorpora el uso, seleccionan las herramientas y recursos, utiliza procesadores del texto en las actividades, evalúa recursos de la tecnología de información de la empresa JOAO Motopartes, el 28.6% indica que no y el 7.1% dice que algunas veces.

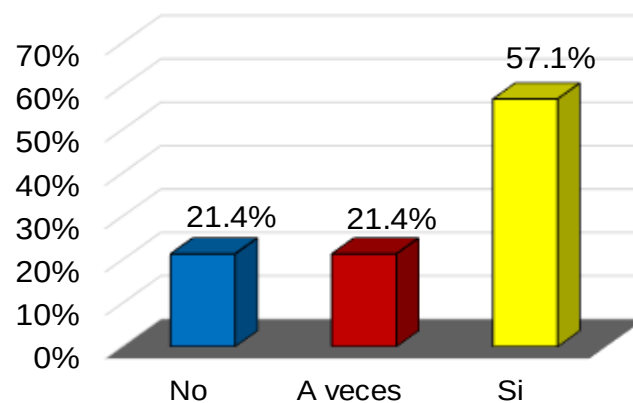
Tabla 2

Dimensión técnica

Dimensión técnica (Agrupado)	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No	3	21,4	21,4
A veces	3	21,4	42,9
Si	8	57,1	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta a los trabajadores de Empresa JOAO
Motopartes SRL. 2019.

Gráfico 2
Dimensión Técnica (Agrupado)



Fuente: Tabla 2

En la tabla y gráfico 2 se observa referente a la dimensión técnica, del 100% de los encuestados, el 57.1% de los trabajadores indica que si maneja los conceptos y funciones básicas, identifica conceptos y componentes básicos, maneja la información necesaria a la selección y adquisición de recursos, utiliza el sistema operativo para gestionar carpetas, archivos y aplicaciones, aplica medidas de seguridad y prevención de riesgos, analiza permanentemente sus conocimientos, emplea recursos necesarios del procesador de textos, utiliza el software e integra en los documentos formato de recursos generados, el 21.4% dice que a veces y el 21.4% señala que no.

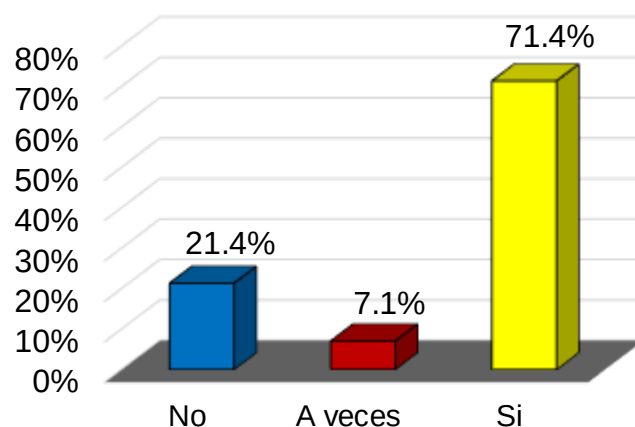
Tabla 3

Dimensión gestión empresarial

Dimensión gestión empresarial (Agrupado)	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No	3	21,4	21,4
A veces	1	7,1	28,6
Si	10	71,4	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta a los trabajadores de Empresa JOAO Motopartes SRL. 2019.

Gráfico 3
Dimensión gestión empresarial (Agrupado)



Fuente: Tabla 3

Se puede apreciar en la tabla y gráfico 3, del 100% de los encuestados, el 71.1% señalan que si emplea las tecnologías para apoyar las tareas administrativas, utiliza el software de productividad para elaborar materiales, emplea servicios de internet para apoyar las tareas, utiliza sitios de web o sistemas informáticos, emplea recursos de comunicación, elabora documentos propios de la actividad administrativa, diseña presentaciones en diversos formatos para la entrega de información; el 21.4% de los trabajadores dicen que no y el 7.1% menciona que a veces.

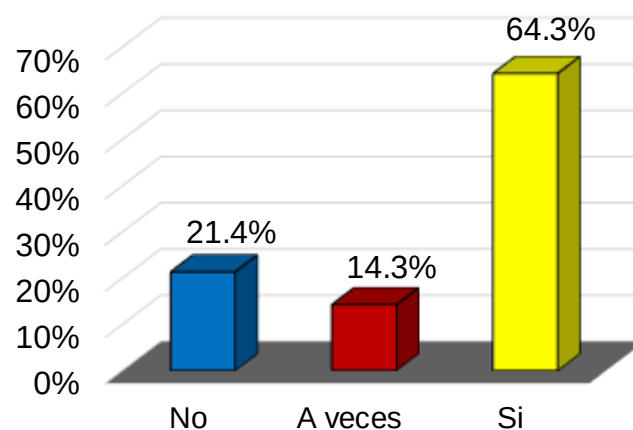
Tabla 4

Dimensión social, ético y legal

Dimensión social, ético y legal (Agrupado)	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No	3	21,4	21,4
A veces	2	14,3	35,7
Si	9	64,3	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta a los trabajadores de Empresa JOAO Motopartes SRL. 2019.

Gráfico 4
Dimensión social, ético y legal (Agrupado)



Fuente: Tabla 4

En la tabla y gráfico 4, se observa referente a la dimensión social, ético y legal, el 64.3% dice que si conocen aspectos relacionados al impacto y rol de las TIC, analiza el impacto, discute sobre las posibilidades del uso de TIC, usa los recursos tecnológicos, se facilita el acceso equitativo de los recursos tecnológicos, identifica y comprende aspectos éticos, reconoce los aspectos legales, exhibe comportamiento legales y éticos, comprende las implicancias legales y éticos del uso de las licencias para el software; 21.4% indica que no y el 14.3% señala que a veces.

4.2 Análisis descriptivo global de gerencia de TICs

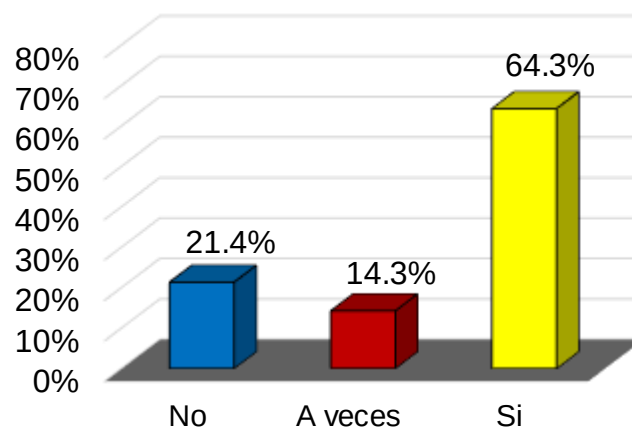
Tabla 5

Análisis descriptivo global de gerencia de TIC

Análisis descriptivo global de gerencia de TIC (Agrupado)	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No	3	21,4	21,4
A veces	2	14,3	35,7
Si	9	64,3	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta a los trabajadores de Empresa JOAO
Motopartes SRL. 2019.

Gráfico 5
**Análisis descriptivo global de gerencia
de TIC (Agrupado)**



Fuente: Tabla 5

Como se puede apreciar en la tabla y gráfico 5, del 100% de los trabajadores encuestados, el 64.3% menciona que, si tienen en cuenta la dimensión de funcionalidad y desempeño, la dimensión técnica, la dimensión de gestión empresarial y dimensión social, ético y legal; el 21.4% señala que no y el 14.3% dice que a veces.

4.3 Análisis descriptivo de los datos de la variable dependiente

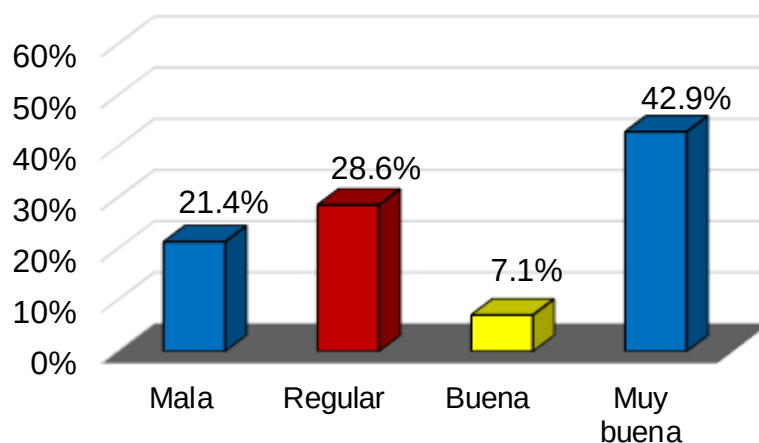
Tabla 6

Planificación (Agrupado)

Planificación (Agrupado)	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala	3	21,4	21,4
Regular	4	28,6	50,0
Buena	1	7,1	57,1
Muy buena	6	42,9	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta a los trabajadores de Empresa JOAO Motopartes SRL. 2019.

Gráfico 6
Planificación (Agrupado)



Fuente: Tabla 6

En la tabla y gráfico 6, se puede apreciar que del 100% de los encuestados, el 42.9% señala que es muy buena la planificación: porque encausa hacia el futuro, considera la prevención de recursos con el resto del personal, considera la prevención de los recurso necesarios, considera el diseño, ejecución y evaluación de métodos y procedimientos de innovación, considera la organización y dirección en la empresa y considera la dirección, coordinación, asesoría y supervisión como

instrumentos de gestión administrativa; el 28.6% manifiesta que es regular, el 21.4% dice que es mala y 7.1% menciona que es buena.

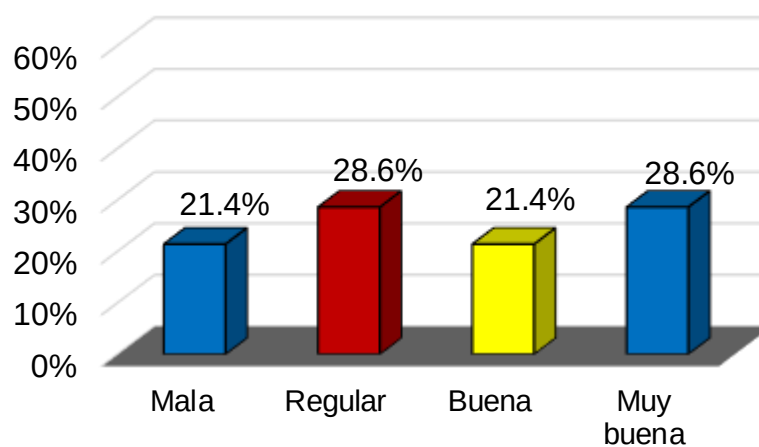
Tabla 7

Organización (Agrupado)

Organización (Agrupado)	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala	3	21,4	21,4
Regular	4	28,6	50,0
Buena	3	21,4	71,4
Muy buena	4	28,6	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta a los trabajadores de Empresa JOAO Motopartes SRL. 2019.

Gráfico 7
Organización (Agrupado)



Fuente: Tabla 7

Como se observa en la tabla y gráfico 7, del 100% de los encuestados, el 28.6% considera que es muy buena la evaluación, la organización empresarial y recursos con los que cuenta, la estimulación al buen desempeño del personal, la delegación de funciones a otros miembros de la empresa; el 21.4% dice que es buena, el 28.6% indica que es regular y el 21.4% manifiesta que es mala.

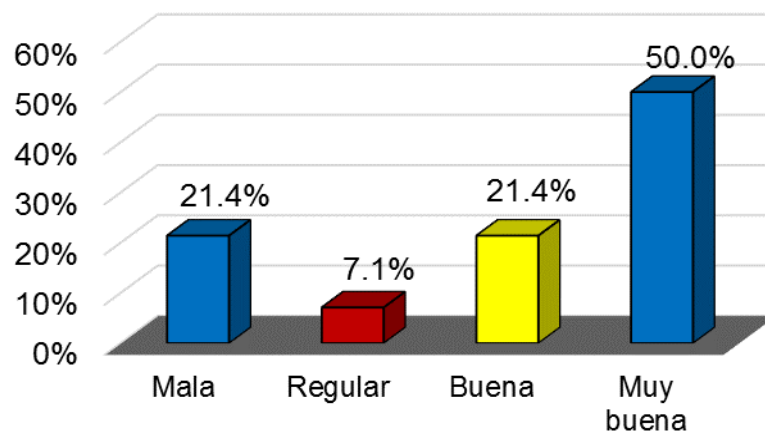
Tabla 8

Dirección (Agrupado)

Dirección (Agrupado)	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala	3	21,4	21,4
Regular	1	7,1	28,6
Buena	3	21,4	50,0
Muy buena	7	50,0	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta a los trabajadores de Empresa JOAO
Motopartes SRL. 2019

Gráfico 8
Dirección (Agrupado)



Fuente: Tabla 8

Se puede apreciar en la tabla y gráfico 8 referente a la dirección, del 100% de los encuestados, el 50% considera que es muy buena la promoción del manejo e interpretación de los productos, el trabajo en equipo de los trabajadores, la fomentación al desarrollo de proyectos de innovación con proyección a la comunidad, la elaboración del diagnóstico situacional, la planificación, coordinación y realización de visitas de acompañamiento y la garantía al cumplimiento del marco legal enmarcado

a la empresa; el 21.4% dice que es buena, el 21.4% indica que es mala y el 7.1% señala que es regular.

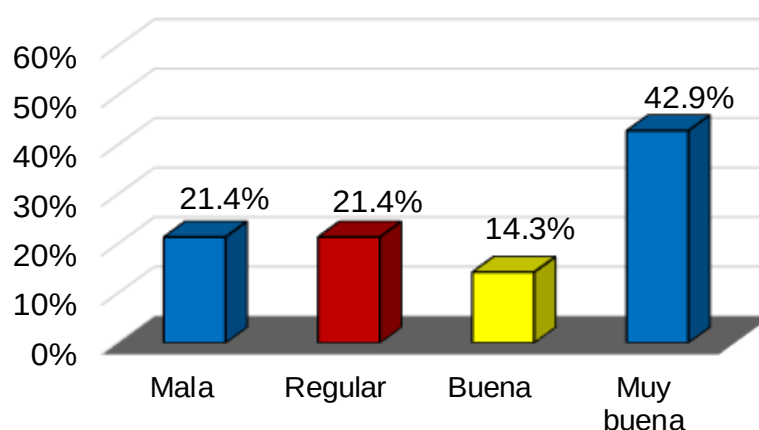
Tabla 9

Control (Agrupado)

Control (Agrupado)	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala	3	21,4	21,4
Regular	3	21,4	42,9
Buena	2	14,3	57,1
Muy buena	6	42,9	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta a los trabajadores de Empresa JOAO Motopartes SRL. 2019

Gráfico 9
Control (Agrupado)



Fuente: Tabla 9

En la tabla y gráfico 9, se puede observar que del 100% de los encuestados, el 42.9% de los trabajadores consideran que es muy buena el control del desempeño y asistencia del trabajador, califica las relaciones interpersonales, dispone del control permanente de los trabajadores de la empresa, la planificación, organización y verificación

del proceso de evaluación de los trabajadores; el 21.4% menciona que es regular, el 21.4% señalan es mala y el 14.3% indican que es buena.

4.4 Análisis descriptivo global de gestión administrativa

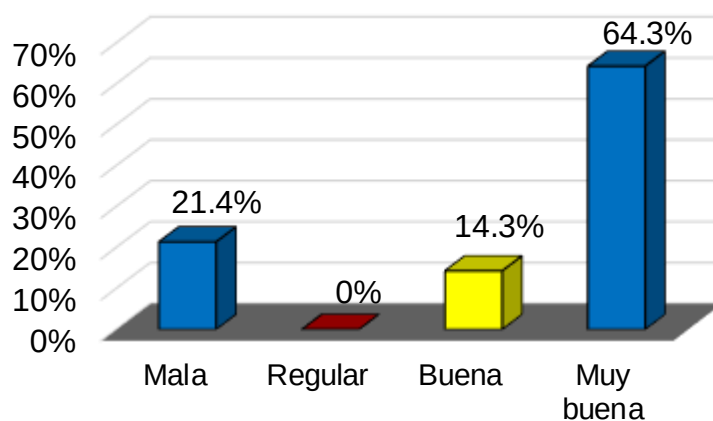
Tabla 10

Análisis descriptivo global de gestión administrativa (Agrupado)

Análisis descriptivo global de gestión administrativa (Agrupado)	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala	3	21,4	21,4
Buena	2	14,3	35,7
Muy buena	9	64,3	100,0
Total	14	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta a los trabajadores de Empresa JOAO Motopartes SRL. 2019

Gráfico 10
Análisis descriptivo global de gestión administrativa (Agrupado)



Fuente: Tabla 10

En la tabla y gráfico 10, podemos observar que del 100% de los encuestados, el 64.3% indican que es muy buena la planificación, la organización, la dirección y control de la gestión de administración de la

empresa JOAO Motopartes de Iquitos, el 21.4% dice que es mala y el 14.3% señala que es buena.

4.5 Análisis inferencial

4.5.1 Prueba estadística para la determinación de normalidad

Para el análisis de los resultados obtenidos se determinará, inicialmente el tipo de distribución que presentan los datos, tanto de la variable 1, como de la variable 2, para ello utilizamos la prueba de Kolmogorov – Smirnov(a) de bondad de ajuste. La prueba permite medir el grado de concordancia existente entre la distribución de un conjunto de datos de una distribución teórica específica. Su objetivo es señalar si los datos provienen de una población que tiene la distribución normal o no normal.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^b			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gerencia de tecnología de información (Agrupado)	,392	14	,000	,668	14	,000
Gestión administrativa de la empresa (Agrupado)	,378	14	,000	,641	14	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la presente tabla, se observa los resultados obtenidos con esta prueba que demuestra que $\text{Sig. } 0.000 < 0.05$ por lo que el grupo de gerencia de la tecnología de información y gestión administrativa tienen una distribución no normal, por lo tanto, para el desarrollo de la prueba de hipótesis, se utilizará las pruebas no paramétricas para distribución no normal de los datos, la prueba de chi cuadrada.

4.5.2 Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

Formulamos la hipótesis

H_1 = La gerencia de tecnología de información influye significativamente en la gestión administrativa de la Empresa JOAO Motopartes SRL de Iquitos – 2019.

H_0 = La gerencia de tecnología de información no influye significativamente en la gestión administrativa de la Empresa JOAO Motopartes SRL de Iquitos – 2019.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05 \longrightarrow$ 5% de margen de error.

Regla de decisión : $p \geq \alpha$ se acepta la hipótesis nula H_0 .

: $p < \alpha$ se acepta la hipótesis alterna H_1 .

Tabla 11

Coeficiente de correlación de R. Pearson de las variables: Gerencia de tecnología de información y gestión administrativa de la empresa JOAO Motopartes (Agrupado)

			Gestión administrativa (agrupado)			Total
			Mala	Buena	Muy buena	
Gerencia TIC (agrupado)	No	Recuento	3	0	0	3
		Recuento esperado	,6	,4	1,9	3,0
		% del total	21,4%	0,0%	0,0%	21,4%
	A veces	Recuento	0	1	1	2
		Recuento esperado	,4	,3	1,3	2,0
		% del total	0,0%	7,1%	7,1%	14,3%
	Si	Recuento	0	1	8	9
		Recuento esperado	1,9	1,3	5,8	9,0
		% del total	0,0%	7,1%	57,1%	64,3%
Total		Recuento	3	2	9	14
		Recuento esperado	3,0	2,0	9,0	14,0
		% del total	21.4%	14.3%	64.3%	100.0%

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	16,117 ^a	4	,003
Razón de verosimilitud	15,928	4	,003
Asociación lineal por lineal	10,949	1	,001
N de casos válidos	14		

a. 12 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,14.

Como la significancia $p = 0,003$ muestra que p es menor a 0,05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Es decir: existe relación significativa entre la gerencia de tecnología de información y la gestión de administrativa de la empresa JOAO Motopartes SRL Iquitos, 2019.

Prueba de hipótesis específicas

Prueba de hipótesis específica 1

Planteamiento de la hipótesis

H_1 = La gerencia de tecnología de información en la dimensión de funcionalidad y desempeño influye significativamente en la gestión administrativa de la Empresa JOAO Motopartes SRL de Iquitos – 2019.

H_0 = La gerencia de tecnología de información en la dimensión de funcionalidad y desempeño influye significativamente en la gestión administrativa de la Empresa JOAO Motopartes SRL de Iquitos – 2019.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ = 5% de margen de error.

Regla de decisión : $p \geq \alpha$ se acepta la hipótesis nula H_0 .

$P < \alpha$ se acepta la hipótesis alterna H_1 .

Tabla 12

Coeficiente de correlación de Pearson de las Variables: dimensión de funcionalidad y desempeño y Gestión administrativa de la empresa JOAO Motopartes (Agrupado) Tabulación cruzada.

			Gestión administrativa (agrupado)			Total
			Mala	Buena	Muy buena	
Dimensión de Funcionalidad y desempeño (agrupado)	No	Recuento	3	0	1	4
		Recuento esperado	,9	,6	2,6	4,0
		% del total	21,4%	0,0%	7,1%	28,6%
	A veces	Recuento	0	1	0	1
		Recuento esperado	,2	,1	,6	1,0
		% del total	0,0%	7,1%	0,0%	7,1%
	Si	Recuento	0	1	8	9
		Recuento esperado	1,9	1,3	5,8	9,0
		% del total	0,0%	7,1%	57,1%	64,3%
Total		Recuento	3	2	9	14
		Recuento esperado	3,0	2,0	9,0	14,0
		% del total	21,4%	14,3%	64,3%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	15,728 ^a	4	,003
Razón de verosimilitud	14,202	4	,007
Asociación lineal por lineal	8,103	1	,004
N de casos válidos	14		

a. 12 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,29.

Como la significancia de $p = 0,003$ muestra que p es menor a 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativamente, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, que existe una relación significativa entre las dos variables, dimensión de funcionalidad y desempeño de la gerencia de tecnología de información y gestión administrativa de la empresa JOAO Motopartes de Iquitos, 2016.

Prueba de hipótesis específica 2

H_1 = La gerencia de tecnología de información en la dimensión técnica influye significativamente en la gestión administrativa de la Empresa JOAO Motopartes SRL de Iquitos – 2019.

H_0 = La gerencia de tecnología de información en la dimensión técnica no influye significativamente en la gestión administrativa de la Empresa JOAO Motopartes SRL de Iquitos – 2019.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen de error.

Regla de decisión : $p \geq \alpha$ se acepta la hipótesis nula H_0 .

$P < \alpha$ se acepta la hipótesis alterna H_1 .

Tabla 13

Coeficiente de correlación de Pearson de las variables: Dimensión técnica y gestión administrativa de la empresa JOAO Motopartes (Agrupación)
Tabulación cruzada

			Gestión administrativa (agrupado)			Total
			Mala	Buena	Muy buena	
Dimensión Técnica (agrupado)	No	Recuento	3	0	0	3
		Recuento esperado	,6	,4	1,9	3,0
		% del total	21,4%	0,0%	0,0%	21,4%
	A veces	Recuento	0	1	2	3
		Recuento esperado	,6	,4	1,9	3,0
		% del total	0,0%	7,1%	14,3%	21,4%
	Si	Recuento	0	1	7	8
		Recuento esperado	1,7	1,1	5,1	8,0
		% del total	0,0%	7,1%	50,0%	57,1%
Total		Recuento	3	2	9	14
		Recuento esperado	3,0	2,0	9,0	14,0
		% del total	21,4%	14,3%	64,3%	100.0%

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	14,810 ^a	4	,005
Razón de verosimilitud	15,132	4	,004
Asociación lineal por lineal	9,861	1	,002
N de casos válidos	14		

a. 8 casillas (88,9%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,43.

Como la significancia de $p = 0,005$ muestra que p es menor a 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativamente, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, que no existe una relación significativa entre las dos variables, dimensión técnica de la gerencia de tecnología de información y gestión administrativa de la empresa JOAO Motopartes de Iquitos, 2016.

Prueba de hipótesis específica 3

H_1 = La gerencia de tecnología de información en la dimensión de gestión empresarial influye significativamente en la gestión administrativa de la Empresa JOAO Motopartes SRL de Iquitos – 2019.

H_0 = La gerencia de tecnología de información en la dimensión de gestión empresarial no influye significativamente en la gestión administrativa de la Empresa JOAO Motopartes SRL de Iquitos – 2019.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05\% = 5\%$ de margen de error.

Regla de decisión : $p \geq \alpha$ se acepta la hipótesis nula H_0 .

$P < \alpha$ se acepta la hipótesis alterna H_1 .

Tabla 14

Coeficiente de correlación de Pearson de las variables: Dimensión de gestión empresarial y gestión administrativa de la empresa JOAO (Agrupación) tabulación cruzada

			Gestión administrativa (agrupado)			Total
			Mala	Buena	Muy buena	
Gestión profesional (agrupado)	No	Recuento	3	0	0	3
		Recuento esperado	,6	,4	1,9	3,0
		% del total	21,4%	0,0%	0,0%	21,4%
	A veces	Recuento	0	1	0	1
		Recuento esperado	,2	,1	,6	1,0
		% del total	0,0%	7,1%	0,0%	7,1%
	Si	Recuento	0	1	9	10
		Recuento esperado	2,1	1,4	6,4	10,0
		% del total	0,0%	7,1%	64,3%	71,4%
Total		Recuento	3	2	9	14
		Recuento esperado	3,0	2,0	9,0	14,0
		% del total	21,4%	14,3%	64,3%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	20,300 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	18,478	4	,001
Asociación lineal por lineal	12,251	1	,000
N de casos válidos	14		

a. 8 casillas (88,9%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,14.

Como la significancia de $p = 0,000$ muestra que p es menor a 0.05, lo que permite señalar que la relación no es significativamente, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, que existe una relación significativamente entre las dos variables, dimensión gestión empresarial de la tecnología de información y gestión administrativa de la empresa JOAO Motopartes de Iquitos, 2016.

Prueba de hipótesis específica 4

H_1 = La gerencia de tecnología de información en la dimensión social, ético y legal influye significativamente en la gestión administrativa de la Empresa JOAO Motopartes SRL de Iquitos – 2019.

H_0 = La gerencia de tecnología de información en la dimensión social, ético y legal no influye significativamente en la gestión administrativa de la Empresa JOAO Motopartes SRL de Iquitos – 2019.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05\% = 5\%$ de margen de error.

Regla de decisión : $p \geq \alpha$ se acepta la hipótesis nula H_0 .

$P < \alpha$ se acepta la hipótesis alterna H_1 .

Tabla 15

Coeficiente de correlación de Pearson de las variables: dimensión social, ético y legal y gestión administrativa de la empresa JOAO Motopartes (Agrupada) tabulación cruzada.

			Gestión administrativa (agrupado)			Total
			Mala	Buena	Muy buena	
Social, ético y legales (agrupado)	No	Recuento	3	0	0	3
		Recuento esperado	,6	,4	1,9	3,0
		% del total	21,4%	0,0%	0,0%	21,4%
	A veces	Recuento	0	1	1	2
		Recuento esperado	,4	,3	1,3	2,0
		% del total	0,0%	7,1%	7,1%	14,3%
	Si	Recuento	0	1	8	9
		Recuento esperado	1,9	1,3	5,8	9,0
		% del total	0,0%	7,1%	57,1%	64,3%
Total		Recuento	3	2	9	14
		Recuento esperado	3,0	2,0	9,0	14,0
		% del total	21,4%	14,3%	64,3%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	16,117 ^a	4	,003
Razón de verosimilitud	15,928	4	,003
Asociación lineal por lineal	10,949	1	,001
N de casos válidos	14		

a. 8 casillas (88,9%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,29.

Como la significancia de $p = 0,003$ muestra que p es menor a 0.05, lo que permite señalar que la relación no es significativamente, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, que existe una relación significativamente entre las dos variables, dimensión social, ética y legal de la tecnología de información y gestión administrativa de la empresa JOAO Motopartes de Iquitos, 2016.

Capítulo V: Discusión, conclusiones y recomendaciones

5.1 Discusión

La presente investigación se basó en el análisis de la relación de la gerencia de tecnología de información y su influencia en la gestión administrativa de la empresa JOAO Motopartes SRL de Iquitos; 2019, lo que a continuación puntualizo:

Al analizar los resultados de la prueba de hipótesis, se corrobora que la gerencia de tecnología de información influye en la gestión administrativa de la empresa JOAO Motopartes SRL de Iquitos, lo que se aplicó la encuesta a los trabajadores para ver si existe relación entre las dos variables y así como la prueba de Chi cuadrada, esto evidencia que los resultados de la encuesta de la muestra de estudio no fueron estadísticamente iguales.

El estadístico no paramétrico Chi cuadrado demuestra el contraste de la hipótesis de la muestra independiente de la población, cuyo tamaño menor 20, es decir 14 trabajadores administrativos de la muestra independiente. El valor de Chi cuadrada es 16,117. Aproximando su distribución de probabilidad a la normal, obtuvimos un valor estandarizado igual a 0,003, concluyendo se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Posterior al análisis se tuvo resultado que la gerencia de tecnología de información influye significativamente en la gestión administrativa de la empresa JOAO Motopartes SRL de Iquitos; 2019, al respecto Tolentino, J (2016) en su tesis titulada “Tecnologías de la Información y Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Paramonga” en la Universidad César Vallejo – Trujillo, tuvo como población y muestra 105 trabajadores de la entidad en mención y como instrumento de recolección de datos el cuestionario, concluye que existe una correlación positiva entre las tecnologías de la información y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Paramonga.

Igualmente, Vicente, D (2017) en su tesis titulada “Impacto de las Tecnologías de la Información en la productividad del establecimiento comercial minorista” en la Universidad Complutense de Madrid - España, tuvo como muestra 248 tiendas minoristas y la encuesta como instrumento, concluye que existe un amplio consenso entre la existencia de una relación positiva entre Tic y productividad.

5.2 Conclusiones

Del análisis de los resultados se puede elaborar las conclusiones a las que hemos arribado:

A nivel de objetivo general

Se ha establecido que la gerencia de tecnología de información influye en la gestión administrativa de la Empresa JOAO Motopartes SRL de Iquitos – 2019, tal como se obtuvo el resultado según las prueba de chi cuadrado de muestra independiente, es 16,117^a, y un $p = 0,003 < a 0,05$, con lo que se puede afirmar que las encuestas presentan diferencias significativas, comprobándose que la hipótesis planteada, gerencia de tecnología de información influye significativamente en la gestión administrativa.

A nivel de objetivos específicos

- Se ha comprobado que la gerencia de tecnología de información en la dimensión de funcionalidad y desempeño, influye en la gestión administrativa de la Empresa JOAO Motopartes SRL de Iquitos – 2019, según los resultados obtenidos el 64.3% de los trabajadores señalan que si conocen la implicancia del uso, analizan y reflexionan, incorpora el uso, seleccionan las herramientas y recursos, utiliza procesadores del texto en las actividades, evalúa recursos de la tecnología de información de la empresa JOAO Motopartes SRL de Iquitos; 2019.
- Se conceptualizó que la gerencia de tecnología de información en la dimensión técnica influye en la gestión administrativa de la Empresa JOAO Motopartes SRL de Iquitos – 2019, según los resultados que se obtuvo, el 57.1% de los trabajadores indica que si maneja los conceptos y funciones básicas, identifica conceptos y componentes básicos, maneja la información necesaria a la selección y adquisición de recursos, utiliza el sistema operativo para gestionar carpetas, archivos y aplicaciones, aplica medidas de seguridad y prevención de riesgos, analiza permanentemente sus conocimientos, emplea recursos necesarios del procesador de textos,

utiliza el software e integra en los documentos formato de recursos generados.

– Se determinó que la gerencia de tecnología de información en la dimensión gestión empresarial, influye en la gestión administrativa de la Empresa JOAO Motopartes SRL de Iquitos – 2019; de acuerdo con los resultados obtenidos, 71.1% mencionan que si emplea las tecnologías para apoyar las tareas administrativas, utiliza el software de productividad para elaborar materiales, emplea servicios de internet para apoyar las tareas, utiliza sitios de web o sistemas informáticos, emplea recursos de comunicación, elabora documentos propios de la actividad administrativa, diseña presentaciones en diversos formatos para la entrega de información.

– Se determinó que la gerencia de tecnología de información en la dimensión social, ético y legal, influye en la gestión administrativa de la Empresa JOAO Motopartes SRL de Iquitos – 2019; el 64.3% dice que si conocen aspectos relacionados al impacto y rol de las TIC, analiza el impacto, discute sobre las posibilidades del uso de TIC, usa los recursos tecnológicos, se facilita el acceso equitativo de los recursos tecnológicos, identifica y comprende aspectos éticos, reconoce los aspectos legales, exhibe comportamiento legales y éticos, comprende las implicancias legales y éticos del uso de las licencias para el software.

A nivel de hipótesis

La hipótesis planteada se acepta que la gerencia de tecnología de información influye significativamente en la gestión administrativa de la Empresa JOAO Motopartes SRL de Iquitos – 2019; cuyo resultado del análisis del nivel de significancia de la hipótesis que se realizó a través de la prueba de Chi cuadrada se observa igual a 16,117^a y el valor de $p = 0,003 < \alpha 0,05$, por lo que acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

5.3 Recomendaciones

- Desarrollar talleres y conversatorios, para difundir alcances y beneficios que ofrece la tecnología de información en la administración de una empresa para los trabajadores a fin de mejorar sus conocimientos y brindar un mejor servicio a los usuarios.
- Programar jornadas de capacitación de empleo de la tecnología de información al interior de la empresa, a fin de ir generando conocimientos de los trabajadores, mediante el uso de las herramientas de tecnología con el propósito de mejorar la satisfacción del usuario.
- Designar un responsable de la gerencia de tecnología de información que se encargue específicamente de diseñar, evaluar y diligenciar proyectos para la implementación de una plataforma administrativa, basado en las herramientas que ofrecen las tecnologías de información.
- Implementar con recursos de tecnología de información actualizada para mejorar la gestión administrativa con el fin propiciar mejor cumplimiento de las funciones, actividades y tareas que desarrolla la empresa JOAO Motopartes en el marco del cumplimiento de su delicada misión de abastecimiento a la comunidad.

Referencias bibliográficas

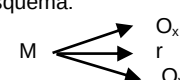
- **Ariansen Céspedes, Jaima. 2010.** *Gerencia. Instituto de los Andes.* Lima. Perú : S.E., 2010.
- **Bernal Rivas, José. 2003.** *La Gerencia de información.* Lima- Perú : S.E., 2003. págs. pp.3-13. ed. Vol. 4, num. 16..
- **Briceño Chacin, Migdy y Zavarce Carlos, Magally. 2009.** *La gerencia en las organizaciones sociales: perspectiva crítica interpretativa.* Maracaybo - Venezuela : S.E., 2009. Vol. Volum N°04. pp. 86-90.
- **Camacho Capos, Lucía. 2014.** *Componente de la gestión administrativa.* Universidad Jorge Tadeo Lozano. Bogotá. Bogota - Colombia : S.E., 2014.
- **Carolina Leal, Adriana. 2017.** *Sistema de gestión administrativa, principios y usos.* Universidad del Rosario. Bolivia. s.l. : S.E, 2017.
- **De Vicente Núñez, Diego (2017)** en su tesis titulada “*Impacto de las Tecnologías de la Información en la productividad del establecimiento comercial minorista*” en la Universidad Complutense de Madrid - España.
- **Espina Alvarado, José. 2017.** *Gerencia de la tecnología en las organizaciones.* s.l. : S.E., 2017.
- **Esqueche Lopez, Martín Alberto. 2014.** *Gerencia de Tecnología de Información.* Lima. Perú : S.E., 2014.
- **Helmut Sy Corvo (s.f).** *Gestión administrativa: Funciones y procesos.* <https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>. Recuperado 23/09/2018.
- **Hernández Ortiz, Joana y Gomez Torres, Danelia. 2010.** *Una Aproximación al cocnepto de Gerencia y Administración aplicado a la disciplina de enfermería.* Universidad de fereal de Río de Janeiro. Rio de Janeiro - Brasil : s.n., 2010. pp. 625-632.
- **Información, Definición de Tecnología de la.** Pág. Google. [En línea] [Citado el: 25 de 06 de 2018.] <http://conceptodefinicion.de/tecnologia-de-la-informacion/>. Recuperado 25/06/2018.

- **Información, Definición de tecnología de.** Pág. Google. [En línea] [Citado el: 25 de Junio de 2018.] <http://conceptodefinicion.de/tecnologia-de-la-informacion/>. Recuperado 25/06/2018.
- **Mozombite Díaz, Jose Luis y Navarro Yuyarima, Manuel (2015)** en su tesis titulada *“Impacto de las Tecnologías de la Información y Comunicación en las empresas del sector turismo en la ciudad de Iquitos.*
- **Pág. Debitoor (2018) Empresa.** <https://debitoor.es/glosario/definicion-empresa>. Recuperado 18/09/2018.
- **Pág. Web Google. (2018) Gestión.** <https://www.significados.com/gestion/>. Recuperado 15/09/2018.
- **Pág. Web. EcuRed. (2018), Tecnología.** <https://www.ecured.cu/Tecnolog%C3%ADa>. Recuperado 15/09/2018.
- **Pág. Web. Google. (2014) Gerencia de tecnología de información.** [www.munimolina.gob.pe > gerencia-de-tecnologias-de-informacion](http://www.munimolina.gob.pe/gerencia-de-tecnologias-de-informacion). Recuperado 8/09/2018.
- **Pág. Web. Informatica (2007-2016). Tecnología e Información en las empresas.** [En línea] 2007-2016. [Citado el: 5 de Junio de 2018.] <https://www.informatica-hoy.com.ar/informatica-tecnologia-empresas/Gerencia-IT-Tecnologia-e-informacion-en-las-empresas.php>. Recuperado el 5/06/2018.
- **Romero, Yibetza. 2009. Gestión de la Tecnología y Comunicación.** s.l. : S.E., 2009.
- **Salazar Jeilvs, Noelvis y Farah Abbout. 2013. Gestión administrativa.** s.l. : S.E., 2013.
- **Tolentino Ocaña, Julio Cesar (2016)** en su tesis titulada *“Tecnologías de la Información y Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Paramonga”* en la Universidad César Vallejo – Trujillo.
- **Universidad Latina y Costa Rica. 2017. Importancia de la gestión administrativa en una empresa.** San Jose de Costa Rica : S.E., 2017.
- **Unknown (2017). Gerencia.** <http://el-asistente-gerencial-y-la-gerencia.blogspot.com/2012/11/la-gerencia-y-sus-tipos.html>. Recuperado 12/05/2018.

Anexos

ANEXO N° 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “GERENCIA DE TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA JOAO MOTOPARTES SRL – IQUITOS, 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTÉISIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍNDICE	METODOLOGIA
General ¿De qué manera la gerencia de tecnología de información influye en la gestión administrativa de la Empresa JOAO Motopartes SRL de Iquitos – 2019?	General Establecer de qué manera la gerencia de tecnología de información influye en la gestión administrativa de la Empresa JOAO Motopartes SRL de Iquitos – 2019.	General La gerencia de tecnología de información influye significativamente en la gestión administrativa de la Empresa JOAO Motopartes SRL de Iquitos – 2019.	Independiente X: Gerencia de Tecnología de información.	Funcionalidad y desempeño	- Conoce las implicancias del uso de tecnologías de información y sus posibilidades para apoyar en la empresa. - Analiza y reflexiona respecto de la incorporación de tecnología informática en el ambiente de trabajo en la empresa. - Incorpora el uso de TIC en la práctica de su trabajo rutinario en la empresa. - Selecciona herramientas y recursos tecnológicos con uso de internet para diseñar un entorno de trabajo de la empresa. - Utiliza procesadores de texto en las actividades que realiza en la empresa. - Usa la tecnología para apoyar actividades que requiere la empresa. - Evalúa recursos tecnológicos para incorporarlos en las prácticas de las actividades cotidianas de la empresa.	- No (1) - A veces (2) - Si (3)	Tipo de investigación: Descriptiva no experimental Diseño de la investigación: Diseño correlacional. Esquema:  Población: – La población estará conformada por los trabajadores de la empresa JOAO Motopartes SRL, que suman 14 trabajadores.
Específicos - ¿Cómo la gerencia de tecnología de información y comunicación en la dimensión de funcionalidad y desempeño influyen en la gestión administrativa de la Empresa JOAO Motopartes SRL de Iquitos – 2019? - ¿Cómo la gerencia de tecnología de información y comunicación en la dimensión técnica influye en la gestión administrativa de la Empresa JOAO Motopartes SRL de Iquitos – 2019? - ¿Cómo la gerencia de tecnología de información en la dimensión de gestión empresarial influye en la gestión administrativa de la Empresa JOAO Motopartes SRL de Iquitos – 2019?	Específicos - Comprobar de qué manera la gerencia de tecnologías de información en la dimensión de funcionalidad y desempeño, influye en la gestión administrativa de la Empresa JOAO Motopartes SRL de Iquitos – 2019. - Conceptuar de qué manera la gerencia de tecnología de información en la dimensión técnica influye en la gestión administrativa de la Empresa JOAO Motopartes SRL de Iquitos – 2019. - Determinar de qué manera la gerencia de tecnología de información en la dimensión de gestión empresarial, influye en la gestión administrativa de la Empresa JOAO Motopartes SRL de Iquitos – 2019.	Derivadas - La gerencia de tecnología de información en la dimensión funcionalidad y desempeño influye significativamente en la gestión administrativa de la Empresa JOAO Motopartes SRL de Iquitos – 2019. - La gerencia de tecnología de información en la dimensión técnica influye significativamente en la gestión administrativa de la Empresa JOAO Motopartes SRL de Iquitos – 2019. - La gerencia de las tecnologías de información en la dimensión gestión empresarial influye significativamente en la gestión administrativa de la Empresa JOAO Motopartes SRL de Iquitos – 2019.		Técnico	- Maneja los conceptos y funciones básicas asociadas a las TIC y el uso de computadores personales. - Identifica conceptos y componentes básicos asociados a la tecnología informática, en ámbitos como hardware, software y redes. - Maneja la información necesaria para la selección y adquisición de recursos tecnológicos como computadora (Memoria RAM, Disco Duro, Procesador, etc.) impresora, cámara digital, etc. - Utiliza el Sistema Operativo para gestionar carpetas, archivos y aplicaciones. - Aplica medidas de seguridad y prevención de riesgos en la operación de equipos tecnológicos y la salud de las personas. - Actualiza permanentemente sus conocimientos respecto del desarrollo de las tecnologías informáticas y sus nuevas aplicaciones. - Emplea recursos del procesador de textos como tablas, cuadros e imágenes dentro de un documento.	- No (1) - A veces (2) - Si (3)	Muestra: – Estará conformada por todos los trabajadores de la empresa, debido a que el número es reducido y se requiere de todos para validar la investigación. Técnicas e Instrumentos Se utilizará la técnica de Encuesta para ambas variables. Los instrumentos para la recolección de datos será el Cuestionario.

Motopartes SRL de Iquitos - 2019? - ¿Cómo la gerencia de tecnología de información en la dimensión social, ético y legal influye en la gestión administrativa de la Empresa JOAO Motopartes SRL de Iquitos - 2019?	Empresa JOAO Motopartes SRL de Iquitos – 2019. - Determinar de qué manera la gerencia de tecnología de información en la dimensión social, ético y legal, influye en la gestión administrativa de la Empresa JOAO Motopartes SRL de Iquitos – 2019.	Empresa JOAO Motopartes SRL de Iquitos – 2019. - La gerencia de tecnología de información en la dimensión social, ético y legal, influye en la gestión administrativa de la Empresa JOAO Motopartes SRL de Iquitos – 2019			- Utiliza el software de presentación para comunicar información de manera efectiva. - Integra en documentos de distinto formato recursos generados en las diferentes aplicaciones (tablas, gráficos, textos, etc.).		interpretación de datos: Estadística descriptiva simple, cuadros, gráficas.
				Gestión empresarial	- Emplea las tecnologías para apoyar las tareas administrativas de la empresa. - Utiliza software de productividad para elaborar materiales administrativos relacionado con su función. - Emplea los servicios de Internet para apoyar las tareas administrativas propias de su labor como trabajador de la empresa. - Utiliza sitios web o sistemas informáticos para la realización de tareas y búsqueda de información administrativa propias de su función. - Emplea los recursos de comunicación provistos por las tecnologías, para establecer un contacto permanente con los usuarios, apoderados y empresas distribuidoras. - Elabora documentos propios de la actividad administrativa de la empresa tales como: trípticos, afiches, comunicados. - Diseña presentaciones en diversos formatos para la entrega de información relevante de la empresa a los usuarios y otras empresas.	- No (1) - A veces (2) - Si (3)	
				Sociales, éticos y legales	- Conoce aspectos relacionados al impacto y rol de las TIC en la forma de entender y promocionar la inclusión en la sociedad del conocimiento. - Analiza el impacto de las TIC en diferentes ámbitos de la sociedad. - Discute sobre las posibilidades del uso de TIC en la interacción comunicativa para la construcción de conocimiento. - Usa los recursos tecnológicos para permitir y posibilitar el aprendizaje en diversos entornos. - Se facilita el acceso equitativo de los recursos tecnológicos para todos los trabajadores y usuarios. - Identifica y comprende aspectos éticos asociados a la información digital y a las comunicaciones a través de las redes de datos (privacidad, licencias de software, propiedad intelectual, seguridad de la	- No (1) - A veces (2) - Si (3)	

					información y de las comunicaciones). - Reconoce los aspectos legales asociados a la información digital tales como privacidad, propiedad intelectual, seguridad de la información. - Exhibe comportamientos legales y éticos, en lo que atañe al empleo de la tecnología y de la información. - Comprende las implicancias legales y éticas del uso de las licencias para software.		
			Dependiente Y: Gestión administrativa de la empresa.	Panificación	- Permite que la empresa esté encauzada hacia futuro. - Coordina las acciones en forma permanente con el personal que labora en la empresa. - Resalta los objetivos de los instrumentos de gestión administrativa. - Prevé los recursos que se van a necesitar para que opere eficientemente la empresa. - Diseña, ejecuta y evalúa métodos y procedimientos de innovación de la gestión administrativa. - Organiza y dirige el servicio de asesoramiento y monitoreo de la supervisión de la empresa. - Dirige, coordina, asesora y supervisa la planificación de los instrumentos de gestión administrativa.	- Mala (1) - Regular (2) - Buena (3) - Muy Buena (4)	
				Organización	- Evalúa la organización empresarial y los recursos con los que cuenta la empresa. - Estimula el buen desempeño del personal que labora en la empresa. - Delega funciones al gerente de TI y otros miembros de la empresa.	- Mala (1) - Regular (2) - Buena (3) - Muy Buena (4)	
				Dirección	- Promueve el manejo e interpretación del diseño de la empresa y los productos a comercializar. - Impulsa el trabajo en equipo de los trabajadores de las diferentes áreas de trabajo. - Fomenta el desarrollo de proyectos de innovación con proyección hacia la comunidad. - Elabora el diagnóstico situacional, como punto de partida de la gestión administrativa para conocer la competitividad. - Planifica, coordina y realiza visitas de acompañamiento de los trabajadores. - Garantiza el cumplimiento del marco legal, el	- Mala (1) - Regular (2) - Buena (3) - Muy Buena (4)	

					reglamento interno emanado en la empresa.		
				Control	- Controla el desempeño del trabajador, el horario de trabajo y su asistencia. - Verifica las relaciones interpersonales del trabajador. - Dispone control permanente de los trabajadores de la empresa. - Planifica, organiza y verifica el proceso de evaluación de los trabajadores.	- Mala (1) - Regular (2) - Buena (3) - Muy Buena (4)	

Anexo N° 2

Variable Independiente: Gerencia De TIC'S

(para los trabajadores)

I. PRESENTACIÓN

El presente cuestionario tiene como propósito obtener información sobre la tecnología de información de la Empresa JOAO Motopartes SRL de Iquitos - 2019, el que servirá para elaborar la tesis conducente para la obtención de título de ingeniero de sistemas de información,

II. DATOS GENERALES

a. Sexo : -----
b. Fecha : -----

III. INSTRUCCIONES

- ✓ Lea cuidadosamente cada formulación antes de responder. Marque con una equis (x) el número que mejor exprese su opinión, de acuerdo a la siguiente escala:

1	2	3
No	A veces	Si

IV. CONTENIDO

N°	Ítems	No	AV	Si
	Dimensión de funcionalidad y desempeño			
1	Conoce las implicancias del uso de tecnologías de información y sus posibilidades para apoyar en la empresa.			
2	Analiza y reflexiona respecto de la incorporación de tecnología informática en el ambiente de trabajo en su empresa.			
3	Incorpora el uso de TIC en la práctica de su trabajo rutinario en la empresa.			
4	Selecciona herramientas y recursos tecnológicos con uso de internet para diseñar un entorno de trabajo de la empresa.			
5	Utiliza procesadores de texto en las actividades que			

	realiza en la empresa.			
6	Usa la tecnología para apoyar actividades que requiere la empresa.			
7	Evalúa recursos tecnológicos para incorporarlos en las prácticas de las actividades cotidianas de la empresa.			
	Dimensión técnica			
8	Maneja los conceptos y funciones básicas asociadas a las TIC y el uso de computadores personales			
9	Identifica conceptos y componentes básicos asociados a la tecnología informática, en ámbitos como hardware, software y redes.			
10	Maneja la información necesaria para la selección y adquisición de recursos tecnológicos como computador (Memoria RAM, Disco Duro, Procesador, etc.) impresora, cámara digital, etc.			
11	Utiliza el Sistema Operativo para gestionar carpetas, archivos y aplicaciones.			
12	Aplica medidas de seguridad y prevención de riesgos en la operación de equipos tecnológicos y la salud de las personas.			
13	Actualiza permanentemente sus conocimientos respecto del desarrollo de las tecnologías informáticas y sus nuevas aplicaciones.			
14	Emplea recursos del procesador de textos como tablas, cuadros e imágenes dentro de un documento.			
15	Utiliza el software de presentación para comunicar información de manera efectiva.			
16	Integra en documentos de distinto formato recursos generados en las diferentes aplicaciones (tablas, gráficos, textos, etc.).			
	Dimensión gestión empresarial			
14	Emplea las tecnologías para apoyar las tareas administrativas de la empresa.			
15	Utiliza software de productividad para elaborar materiales administrativos relacionado con su función (cartas, informes de notas, actas de notas, planificaciones, trípticos, afiches, pecosas, inventarios, etc.).			
16	Emplea los servicios de Internet para apoyar las tareas administrativas propias de su labor como trabajador de la empresa.			

17	Utiliza sitios web o sistemas informáticos para la realización de tareas y búsqueda de información administrativa propias de su función.			
18	Emplea los recursos de comunicación provistos por las tecnologías, para establecer un contacto permanente con los usuarios, apoderados y empresas distribuidoras.			
19	Elabora documentos propios de la actividad administrativa de la empresa tales como: trípticos, afiches, comunicados.			
20	Diseña presentaciones en diversos formatos para la entrega de información relevante de la empresa a los usuarios y otras empresas.			
	Dimensión social, ético y legales			
21	Conoce aspectos relacionados al impacto y rol de las TIC en la forma de entender y promocionar la inclusión en la sociedad del conocimiento.			
22	Analiza el impacto de las TIC en diferentes ámbitos de la sociedad.			
23	Discute sobre las posibilidades del uso de TIC en la interacción comunicativa para la construcción de conocimiento.			
24	Usa los recursos tecnológicos para permitir y posibilitar el aprendizaje en diversos entornos.			
25	Se facilita el acceso equitativo de los recursos tecnológicos para todos los trabajadores y usuarios.			
26	Identifica y comprende aspectos éticos y legales asociados a la información digital y a las comunicaciones a través de las redes de datos (privacidad, licencias de software, propiedad intelectual, seguridad de la información y de las comunicaciones).			
27	Reconoce los aspectos éticos y legales asociados a la información digital tales como privacidad, propiedad intelectual, seguridad de la información.			
28	Exhibe comportamientos legales y éticos, en lo que atañe al empleo de la tecnología y de la información.			
29	Comprende las implicancias legales y éticas del uso de las licencias para software.			

Anexo N° 03

Variable dependiente: Gestión Administrativa Cuestionario

(Para los trabajadores)

I. PRESENTACIÓN

El presente cuestionario tiene como propósito obtener información sobre la Gestión administrativa de la Empresa JOAO Motopartes SRL - Iquitos – 2019, el que servirá para elaborar la tesis conducente para la obtención de título de ingeniero de sistemas de información.

II. DATOS GENERALES

1. Sexo : -----
2. Fecha : -----

III. INSTRUCCIONES

- ✓ Lea cuidadosamente cada formulación antes de responder. Marque con una equis (x) el número que mejor exprese su opinión, de acuerdo a la siguiente escala:

1	2	3	4
Mala	Regular	Buena	Muy buena

IV. CONTENIDO

N°	Ítems	M	R	B	MB
	Planificación				
1.	Como considera usted el encausamiento hacia el futuro.				
2.	Como considera usted la coordinación con el personal que labora en la empresa.				
3.	Como considera la prevención de los recursos necesarios para la operación eficiente de la empresa.				
4.	Como considera usted el diseño, ejecución y evaluación de métodos y procedimientos de innovación en la gestión administrativa para la				

	empresa.				
5.	Como considera la organización y dirección al servicio de asesoramiento y monitoreo en la empresa.				
6.	Como considera la dirección, coordinación, asesoría y supervisión del planeamiento de los instrumentos de gestión administrativa.				
	Organización				
8	Como considera la evaluación, la organización empresarial y los recursos con los que cuenta la empresa.				
9	Como considera usted la estimulación al buen desempeño del personal que labora en la empresa.				
10	Como considera la delegación de funciones a otros miembros de la empresa.				
	Dirección				
11	Como considera la promoción del manejo e interpretación y los productos a comercializar.				
12	Como consideras el trabajo en equipo de los trabajadores de las diferentes áreas de trabajo.				
13	Como considera la fomentación al desarrollo de proyectos de innovación con proyección hacia la comunidad.				
14	Como considera la elaboración del diagnóstico situacional, como punto de partida de la gestión administrativa para conocer la competitividad.				
15	Como considera que la planificación, coordinación y realización de visitas de acompañamiento de los trabajadores.				
16	Como considera la garantía al cumplimiento del marco legal, el reglamento interno emanado en la empresa.				
	Control				
17	Como considera el control del desempeño y				

	asistencia del trabajador.				
18	Como califica las relaciones interpersonales del trabajador.				
19	Como dispone del control permanente de los trabajadores de la empresa.				
20	Como considera la planificación, organización y verificación del proceso de evaluación de los trabajadores.				