

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Tecnologías de la información y comunicación (Tic's) en la
efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes, 2024**

Tesis

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración

Autores:

Br. Escobar Flores, Kevin Daniel
Br. Herrera Estrada, Yarly Yuvitza

Tumbes, 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Tecnologías de la información y comunicación (Tic's) en la
efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes, 2024**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. Aguilar Chuquizuta, Darwin Ebert (presidente)

ORCID: 0000-0001-6721-620X

Mg. Silva Marchán, Henry Alejandro (secretario)

ORCID: 0000-0002-9928-9945

Mg. Infante Carrillo, Rubén Edgardo (vocal)

ORCID: 0000-0002-4611-1094

Tumbes, 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Tecnologías de la información y comunicación (Tic's) en la
efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes, 2024**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original
en su contenido y forma**

Br. Escobar Flores, Kevin Daniel

(Autor)

Código ORCID: 0000-0003-0064-1863

Br. Herrera Estrada, Yarly Yuvitza

(Autora)

Código ORCID: 0000- 0001- 8563- 5037

Mg. Infante Carrillo, Rubén Edgardo

(Asesor)

Código ORCID: 0000-0002-4611-1094

Tumbes, 2026

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
SECRETARÍA ACADÉMICA - FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

fce-secacademica@untumbes.edu.pe



"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

(presencial)

En Tumbes, a los 17 días del mes de junio del dos mil veintiséis, siendo las 11:00 a.m., en el auditorio Álvaro Camacho, de la Facultad de Ciencias Económicas, se reunieron, el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por RESOLUCIÓN N° 599/2024 UNTUMBES-FACEC-D, docentes: Dr. Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta (**Presidente**) Mg. Henry Alejandro Silva Marchan (**Secretario**) Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo (**Vocal**), reconociendo en la misma resolución además, al Docente Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo como **Asesor**, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: **Tecnologías de la información y comunicación (Tic's) en la efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes, 2024**, para optar el Título Profesional de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**, presentado por los tesisistas: **KEVI DANIEL ESCOBAR FLORES** y **YARLY YUVITZA HERRERA ESTRADA**. Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte del sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 75 del reglamento de Tesis para Pregrado y Postgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a los Bachiller: **APROBADO** con calificativo: **BUENO**.

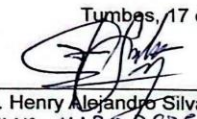
Se hace conocer al sustentante, que deberá levantar las observaciones finales hechas al informe final de tesis, que el jurado indica.

En consecuencia, queda **APTO** para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del título profesional de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, en el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos, y, Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 12:00 horas 20 minutos del mismo día, se dio por concluido el acto académico, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 17 de junio del 2026


Dr. Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta
DNI N° 43812667
Código ORCID N° 0000-0001-6721-620X
Presidente


Mg. Henry Alejandro Silva Marchan
DNI N° 41352025
Código ORCID N° 0000-0002-9928-9945
secretario


Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo
DNI N° 427324683
Código ORCID N° 0000-0002-4611-1094
Vocal

C.c:
Jurados (3)
Asesor (a)
Archivo (Decanato)

REPORTE DE SIMILITUD

Tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes, 2024

por Kevi Escobar Flores



Fecha de entrega: 09-sept-2026 07:44a.m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 2513703152
Nombre del archivo: INFORME_FINAL_Escobar_Herrera_REVISION.docx (187.99K)
Total de palabras: 13751
Total de caracteres: 82939

Tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

12%

FUENTES DE INTERNET

5%

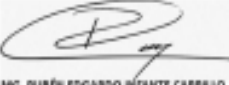
PUBLICACIONES

16%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	13%
2	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.udea.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
6	www.fundacionkoinonia.com.ve Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	Oscar Francisco Ortiz Cabanillas, Gaby Doraliza Leon Tinoco, Orlando Sigifredo Ecça López. "Teamwork Competency and Organizational Development in the Peruvian Regional Public Sector", Revista Simón Rodríguez, 2026 Publicación	<1%
10	Submitted to Universidad EAN Trabajo del estudiante	<1%
11	baixardoc.com Fuente de Internet	<1%
12	repositorio.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
13	issuu.com Fuente de Internet	<1%
14	neosapiencia.com Fuente de Internet	<1%


MG. RUBÉN EDGARDO INFANTE CARREÑO
ABRADOR
ORCID 0009-0002-4811-1884

		<1 %
15	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
19	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
22	Submitted to Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC Trabajo del estudiante	<1 %
23	Submitted to Universidad del Istmo de Panamá Trabajo del estudiante	<1 %

Excluir citas

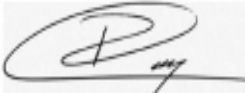
Activo

Excluir coincidencias

< 15 words

Excluir bibliografía

Activo


 MG. RUBÉN EDGARDO INFANTE CARRILLO
 ASESOR
 ORCID 0000-0002-4611-1094

DEDICATORIA

A Dios, por ser nuestra guía y fortaleza en cada etapa de este camino, por concedernos sabiduría, y la salud para superar las dificultades y culminar satisfactoriamente esta investigación.

A nuestros padres y familiares, por su amor incondicional, comprensión, apoyo y confianza durante nuestra formación profesional.

A nuestros profesores de la Universidad Nacional de Tumbes, quienes, con sus conocimientos, enseñanzas, orientación y experiencia profesional, contribuyeron significativamente a nuestra formación académica y personal.

A todas las personas que, de una u otra manera, nos acompañaron durante nuestra etapa universitaria y contribuyeron a que este proyecto pudiera hacerse realidad

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecemos a Dios por acompañarnos y guiarnos durante todo este proceso, y permitirnos culminar satisfactoriamente nuestra formación profesional y la presente investigación.

A nuestros padres y familiares, expresamos nuestro más sincero agradecimiento por su apoyo constante, comprensión, confianza y motivación.

A la Universidad Nacional de Tumbes, a la Facultad de Ciencias Económicas y a la Escuela Profesional de Administración, por brindarnos los conocimientos, herramientas y espacios necesarios para nuestra formación académica.

Expresamos también nuestro agradecimiento a nuestro asesor el Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo, por su apoyo y guía y al Gobierno Regional de Tumbes, por brindarnos las facilidades y la autorización necesaria para acceder a la información y realizar la aplicación de los instrumentos de investigación.

INDICE

ACTA DE SUSTENTACIÓN	IV
REPORTE DE SIMILITUD	V
DEDICATORIA.....	VIII
AGRADECIMIENTO.....	IX
INDICE.....	X
INDICE DE TABLAS	XI
INDICE DE ANEXOS	XII
RESUMEN	XIII
ABSTRACT.....	XIV
I. INTRODUCCIÓN.....	15
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	23
2.1. BASES TEÓRICO - CIENTÍFICAS.....	23
2.2. ANTECEDENTES	39
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	47
III. MATERIALES Y MÉTODOS.....	49
3.1. HIPÓTESIS	49
3.2. TIPO DE ESTUDIO Y DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	50
3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	51
3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	53
3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS.....	55
3.6. VALIDEZ Y ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD.....	58
3.7. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN	61
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	64
4.1. RESULTADOS.....	64
4.2. DISCUSIÓN	74
V. CONCLUSIONES	78
VI. RECOMENDACIONES.....	80
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	82
ANEXOS	89

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población laboral GORE Tumbes	51
Tabla 2. Muestra de trabajadores del Gobierno Regional	52
Tabla 3. Confiabilidad de variable TIC	60
Tabla 4. Confiabilidad de variable efectividad institucional	61
Tabla 5 Impacto de las TICs en la efectividad Institucional	65
Tabla 6 Correlación entre las TICs y efectividad institucional	66
Tabla 7 Impacto de la dimensión social en la efectividad institucional	67
Tabla 8 Correlación entre dimensión social y efectividad institucional	68
Tabla 9 Impacto de la dimensión administrativa en la efectividad institucional	69
Tabla 10 Correlación entre dimensión administrativa y efectividad institucional	70
Tabla 11 Impacto de la dimensión transparencia en la efectividad institucional	71
Tabla 12 Correlación entre la transparencia y efectividad institucional	72
Tabla 13 Impacto de la dimensión económica en la efectividad Institucional	73
Tabla 14 Correlación entre dimensión económica y efectividad institucional	74

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia	90
Anexo 2. Matriz de operacionalización TIC	91
Anexo 3. Matriz de operacionalización efectividad institucional	92
Anexo 4. Cuestionario de la TIC.....	93
Anexo 5. Cuestionario de Efectividad Organizacional	95
Anexo 6. Análisis de confiabilidad de las variables	97
Anexo 7. Certificación	104
Anexo 8. Solicitud de autorización para ejecución de tesis	105
Anexo 9. Interpretación del Rho de Spearman.....	106
Anexo 10. Evidencias de aplicación de encuestas	108
Anexo 11. Validación de expertos	109

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar el impacto de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes durante el año 2024. Para alcanzar este propósito, se empleó una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y con un diseño no experimental de corte transversal y nivel correlacional. La población estuvo conformada por los servidores públicos de la institución, de la cual se extrajo una muestra representativa de 104 trabajadores, a quienes se les aplicaron cuestionarios validados mediante juicio de expertos y con una alta confiabilidad según el coeficiente Alfa de Cronbach. Los resultados descriptivos revelaron que el 86.54% de los encuestados percibe un nivel alto de implementación de las TICs, mientras que la efectividad organizacional se sitúa predominantemente en un nivel alto con un 76.92%. En el plano inferencial, la prueba de hipótesis general mediante el coeficiente Rho de Spearman arrojó un valor de 0.726 con un nivel de significancia de 0.000, lo que demuestra la existencia de una correlación positiva alta y estadísticamente significativa entre ambas variables. Respecto a los objetivos específicos, se halló que la dimensión social es la que presenta correlación positiva baja con la efectividad (0.178) y no significativa, seguida de las dimensiones administrativa (0.574), la dimensión transparencia (0.726) y económica (0.339). Las principales conclusiones de la tesis indican que las TICs constituyen un factor determinante para potenciar la efectividad en el Gobierno Regional de Tumbes. El impacto social de la tecnología es el principal motor de mejora institucional, mientras que la transparencia digital, aunque presente, no está influyendo directamente en el desempeño operativo. Finalmente, se evidencia que una gestión eficiente de los recursos económicos y administrativos destinados a la tecnología garantiza un entorno organizacional más sólido y orientado al cumplimiento de metas institucionales.

Palabras clave: efectividad institucional, social, administrativa, transparencia, económicas

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the impact of information and communication technologies (ICTs) on the organizational effectiveness of the Regional Government of Tumbes during the year 2024. To achieve this objective, a quantitative, applied methodology with a non-experimental, cross-sectional, correlational design was employed. The population consisted of the institution's public servants, from which a representative sample of 104 employees was drawn. These employees were administered questionnaires validated through expert judgment and with high reliability according to Cronbach's alpha coefficient. The descriptive results revealed that 86.54% of respondents perceived a high level of ICT implementation, while organizational effectiveness was predominantly at a high level, at 76.92%. Inferential analysis, the general hypothesis test using Spearman's Rho coefficient yielded a value of 0.726 with a significance level of 0.000, demonstrating a strong and statistically significant positive correlation between the two variables. Regarding the specific objectives, the social dimension showed a weak positive correlation with effectiveness (0.178), which was not statistically significant, followed by the administrative (0.574), transparency (0.726), and economic (0.339) dimensions. The main conclusions of this thesis indicate that ICTs are a determining factor in enhancing effectiveness in the Regional Government of Tumbes. The social impact of technology is the main driver of institutional improvement, while digital transparency, although present, is not directly influencing operational performance. Finally, it is evident that efficient management of the economic and administrative resources allocated to technology guarantees a more robust organizational environment oriented toward achieving institutional goals.

Keywords: institutional effectiveness, social effectiveness, administrative effectiveness, transparency, economic effectiveness

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto global actual, las Tecnologías de la información y comunicación (TIC) cumplen un rol fundamental en transformación y modernización de las administraciones públicas a nivel internacional, regional y local. Estas tecnologías no solo facilitan la eficiencia operativa y la transparencia, sino que también fortalecen la capacidad de respuesta de los gobiernos ante las demandas ciudadanas crecientes y cambiantes.

En la actualidad, la vida cotidiana se desarrolla en un entorno cada vez más vinculado con la tecnología, cuya presencia viene generando transformaciones tanto en el ámbito personal como en las relaciones sociales. Las tecnologías de la información y la comunicación han modificado las formas tradicionales de interacción, permitiendo que las personas establezcan vínculos, intercambien información y compartan experiencias mediante distintos medios y dispositivos digitales. Esta dinámica ha favorecido la formación de comunidades virtuales articuladas en torno a intereses comunes, superando las limitaciones impuestas por la distancia física. De este modo, los espacios presenciales y digitales se integran progresivamente, haciendo que las relaciones humanas ya no dependan exclusivamente de la cercanía territorial, sino también de la conectividad proporcionada por los sistemas tecnológicos de información y comunicación (Kaufmann, 2002).

El presente estudio se centra en explorar y analizar el impacto de las TIC en efectividad organizacional (EO) del Gobierno Regional Tumbes, (GORET) situado en la costa norte del Perú. Tumbes, como muchas otras regiones en el país y en América Latina, enfrenta desafíos únicos en términos de infraestructura tecnológica, capacidades administrativas y contexto socioeconómico que influyen directamente en la implementación y aprovechamiento de las TIC en la administración pública.

A nivel internacional, la adopción de TIC en los gobiernos ha sido impulsada por la necesidad de mejorar la eficiencia, aumentar la transparencia y fortalecer la cooperación

ciudadana. Sin embargo, la diversidad de contextos geopolíticos y económicos ha generado disparidades significativas en cuanto a la infraestructura digital y la capacitación del personal administrativo, aspectos que son cruciales para el éxito de las iniciativas tecnológicas en el sector público.

En el ámbito latinoamericano, países como Perú enfrentan el reto de optimizar recursos limitados para garantizar una implementación efectiva de TIC que responda a las necesidades locales y regionales. La desigualdad en el acceso a tecnologías avanzadas entre zonas urbanas y rurales, así como la capacidad de gestión pública para aprovechar plenamente el potencial de las TIC, son temas centrales que requieren atención y análisis detallado.

A nivel local, GORET, se encuentra en una encrucijada donde la implementación de TIC puede representar una oportunidad significativa para mejorar la prestación de servicios públicos, pero también enfrenta desafíos relacionados con la conectividad, la capacitación del personal y la coordinación interinstitucional. Por lo tanto, este estudio busca examinar cómo las TIC están siendo utilizadas en GORET para mejorar la eficacia organizacional, identificando barreras y oportunidades específicas que puedan influir en el éxito de estas iniciativas. A través de un análisis comparativo con experiencias internacionales, latinoamericanas y nacionales, se pretende ofrecer recomendaciones prácticas y basadas en evidencia para fortalecer la capacidad institucional y optimizar el uso de las TIC en la administración pública regional.

Ante esta caracterización de la problemática se plantea la interrogante: ¿Cuál es el impacto de las tecnologías de la información y comunicación en efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes, 2024?

El proyecto de tesis se desarrolló en base al método científico, considerando que cobija a los métodos inductivo, inductivo problemático- hipotético y cuantitativo, fundamentalmente. También se emplearon técnicas e instrumentos para la recolección, luego se tabularon y el procesamiento de los datos se utilizó el programa

estadístico SPSS, que determinaron el coeficiente e indicadores estadísticos, luego se interpretó dentro del marco inferencial y sobre la base de la revisión de literatura, finalmente y posteriormente se arribó a conclusiones –alcanzando de esta manera los objetivos de la investigación.

De manera general se determinó el impacto de las tecnologías de la información y comunicación en efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes, 2024 y de modo específico: 1. Explicar el impacto de dimensión social de la tecnología de la información y comunicación en efectividad organizacional del GORET. 2. Analizar el impacto de dimensión administrativa de la tecnología de la información y comunicación en efectividad organizacional. 3. Describir el impacto de dimensión transparencia de la tecnología de la información y comunicación en efectividad organizacional. 4. Determinar el impacto de dimensión económica de la tecnología de la información y comunicación en la efectividad organizacional.

Las TIC han soliviantado el orbe laboral, brindando novedosos mecanismos y oportunidades para incrementar la productividad, participación y eficiencia. Sin embargo, adopción e implementación de las TIC, todavía presenta algunos retos y dificultades que perturban denegadamente el rendimiento laboral a nivel internacional

Las tecnologías de la información y la comunicación han adquirido una relevancia decisiva en el escenario de la globalización, principalmente porque permiten superar las barreras geográficas y temporales que antes dificultaban la interacción entre organizaciones, personas y agentes económicos. Su utilización favorece una comunicación más dinámica, facilita el acceso oportuno a la información y posibilita que las organizaciones compartan conocimientos, experiencias y prácticas de gestión con actores ubicados en distintos mercados. De esta manera, las TIC amplían las posibilidades de interacción y contribuyen a que las organizaciones puedan desenvolverse en entornos económicos cada vez más interconectados y competitivos (Riascos et al., 2015, p. 19).

En el ámbito organizacional, la efectividad asociada al empleo de las TIC debe comprenderse desde una perspectiva integral, debido a que involucra aspectos relacionados con la eficiencia, eficacia, seguridad, integridad, facilidad de uso, funcionamiento y mantenimiento de los recursos tecnológicos. En consecuencia, su evaluación no debería limitarse únicamente a comprobar la existencia o disponibilidad de tecnología dentro de una institución, sino que debe determinarse en qué medida dichas herramientas producen los resultados previstos y contribuyen efectivamente al cumplimiento de los propósitos para los cuales fueron implementadas (Riascos et al., 2015, p. 20).

Durante el presente siglo, las TIC se han consolidado como uno de los principales factores asociados con las transformaciones experimentadas por las sociedades y las organizaciones. Las empresas e instituciones no solamente incorporan estas herramientas de manera creciente en sus actividades, sino que también participan activamente en su desarrollo y aprovechamiento para modificar procesos, estructuras y formas tradicionales de gestión. Esta transformación puede generar mejoras importantes en la productividad y en la capacidad organizacional; sin embargo, también exige que quienes asumen funciones directivas desarrollen competencias que les permitan administrar adecuadamente los cambios tecnológicos y responder a las nuevas exigencias del entorno (Volpentesta, 2016).

TIC, “juegan un papel importante en los efectos que ha desencadenado el fenómeno de globalización, facilitan fluidez en la comunicación entre diversos actores económicos, sin importar espacios ni tiempos, permitiendo intercambio de estrategias empresariales entre mercados que resultaban inaccesibles”. (Riascos et al., 2015, p. 19)

La expansión de la sociedad de la información y el uso creciente de las tecnologías de la información y comunicación han contribuido de manera importante al desarrollo social; sin embargo, estos avances no benefician de forma homogénea a todos los grupos de la población. Las personas en situación de mayor vulnerabilidad,

particularmente los adultos mayores, pueden enfrentar dificultades para utilizar herramientas digitales y acceder adecuadamente a los servicios electrónicos ofrecidos por las entidades públicas. Esta situación adquiere mayor relevancia frente al progresivo envejecimiento poblacional y al limitado nivel de utilización de la administración electrónica por parte de este segmento ciudadano. En consecuencia, resulta necesario que las instituciones públicas fortalezcan mecanismos de inclusión y accesibilidad digital que garanticen el ejercicio efectivo de los derechos ciudadanos, al mismo tiempo que se promuevan investigaciones orientadas a comprender las razones que condicionan la aceptación y utilización de los servicios públicos digitales por las personas mayores (Viñarás-Abad et al., 2017).

Muchos países latinoamericanos enfrentan desafíos significativos en términos de inversión suficiente en infraestructura tecnológica y capacitación del personal en el sector público. “Coordinación interinstitucional: La falta de coordinación efectiva entre diferentes entidades gubernamentales puede limitar la implementación integrada de TIC y reducir su impacto en la eficacia organizacional”.

Oscategui (2024) señala que la incorporación de las tecnologías de la información y comunicación ha generado transformaciones importantes en el ámbito laboral peruano, de manera similar a lo ocurrido en otros países. Sin embargo, su aprovechamiento todavía presenta limitaciones vinculadas principalmente con la desigualdad en el acceso y uso de los recursos tecnológicos. Aunque durante los últimos años se han producido avances en la infraestructura de telecomunicaciones, persiste una marcada brecha digital entre los espacios urbanos y rurales, debido a que determinadas zonas alejadas continúan teniendo dificultades para acceder a servicios de internet de calidad y a herramientas digitales adecuadas. Esta situación restringe las posibilidades de participar plenamente en actividades económicas digitales y de acceder a nuevas oportunidades laborales. A ello se suman las diferencias socioeconómicas existentes, puesto que las personas con menores recursos económicos suelen disponer de menos posibilidades para adquirir tecnología, conectarse a internet o desarrollar competencias digitales, circunstancias que pueden

colocarlas en desventaja dentro del mercado de trabajo. Asimismo, en determinados territorios del país todavía existen deficiencias de infraestructura que impiden disponer de una conectividad estable y eficiente, afectando tanto a los trabajadores como a las organizaciones que requieren de las TIC para desarrollar con mayor rapidez, continuidad y eficiencia sus actividades cotidianas.

A nivel local, las organizaciones e instituciones públicas, y el GORET consideran a TIC una herramienta esencial para perfeccionar la eficiencia, a pesar de que su estudio debe completarse de modo perspicaz y con decisiones oportunas. Estas brechas, aun siguen a pesar de los grandes esfuerzos de las autoridades en implementar una apropiada infraestructura digital, capacitar al personal para la adquisición de competencias digitales y una configuración en equipos informáticos, no son aplicados correctamente para alcanzar la misión institucional; asimismo se observa que el personal es renuente a asimilar el nuevo conocimiento para el efectivo desempeño de sus funciones, en consecuencia se ve afectada la productividad organizacional y de las personas ya que no permite brindar un buen servicio y satisfacer las demandas sociales. Asimismo, la débil gestión de TIC no ha permitido acceder y sistematizar la información para mejorar los procesos administrativos, dándole celeridad y agilidad a la gestión documentaria.

La problemática del proyecto de investigación radicó en cómo las condiciones de la implementación y efectividad de las TIC en el GORET, influenciando desde la infraestructura tecnológica disponible hasta las capacidades del personal y las políticas regulatorias vigentes. Identificar y abordar estas problemáticas fue crucial para proponer soluciones efectivas que mejoren la efectividad organizacional a través del uso estratégico de las TIC.

El problema general planteado fue: ¿Cuál es el impacto de las tecnologías de la información y comunicación en efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes, 2025? Con los problemas específicos: 1. ¿Cuál es el impacto de dimensión social de la tecnología de la información y comunicación en efectividad organizacional

del Gobierno Regional de Tumbes?, 2. ¿Cuál es el impacto de dimensión administrativa de la tecnología de la información y comunicación en la efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes?, 3. ¿Cuál es el impacto de dimensión transparencia de tecnología de la información y comunicación en la efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes?, 4. ¿Cuál es el impacto de dimensión económica de tecnología de la información y comunicación en la efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes?

La investigación posee un soporte teórico apoyado en el amplio conocimiento de las TIC basado en Ayala y Gonzáles (2015), con relación a efectividad organizacional se fundamentará en Daft (2010); los referidos autores de doctrinas permitirán explicar el comportamiento, dimensiones y características de las variables de estudio; en Gobierno Regional de Tumbes. Asimismo, Los resultados obtenidos de la investigación acrecentarán el conjunto de conocimiento de teorías y conocimiento existentes.

Al ejecutar este estudio se emplearán métodos, y técnicas que han sido validados por investigadores. En la recogida de datos se empleará la técnica de la encuesta empleando como instrumento de medición, un cuestionario se determinará su confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach. Los datos serán procesados empleando el Programa Excel y el SPSS; se contrastará la hipótesis aplicando P – valor, las variables se correlacionarán mediante el coeficiente del Rho de Spearman; metodología encaminada a la solución del problema de la investigación. Asimismo, permitirá contribuir a solución de problemas similares.

En la práctica se pretende explicar ampliamente el conocimiento específicamente relacionado en determinar el impacto de las tecnologías de la información y comunicación en EO del Gobierno Regional de Tumbes, 2025. Los resultados obtenidos permitirán sugerir opciones que posibiliten al personal administrativo un eficiente manejo de TIC al desempeñar las funciones en consecuencia lograr EO. Igualmente servirá alternativas de solución a problemas similares en otras

instituciones. Al mismo tiempo la culminación del estudio permitirá titularse como Licenciado en Administración.

Esta investigación intenta mejora en la transparencia: Incremento en la rendición de cuentas hacia los ciudadanos mediante el uso efectivo y eficiente de TIC. Asimismo, optimizan la prestación de servicios respecto a incrementar eficiencia en la entrega de servicios públicos, satisfaciendo mejor las necesidades de la población. Generando mayor fortalecimiento institucional en cuanto a consolidación de gestión institucional del GORET para adaptarse a un entorno digital en constante evolución

Los beneficios de realizar esta investigación incluyen: optimización de recursos: Identificación de áreas donde las TIC pueden optimizar procesos administrativos, reduciendo costos y tiempos operativos. Asimismo, mejora en herramientas y sistemas de trabajo, facilitando la ejecución de tareas y colaboración interdepartamental.

La investigación planteó como objetivo general: Determinar el impacto de las tecnologías de la información y comunicación en efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes, 2025. Con los objetivos específicos: 1. Explicar el impacto de dimensión social de la tecnología de la información y comunicación en efectividad organizacional del GORET. 2. Analizar el impacto de dimensión administrativa de la tecnología de la información y comunicación en efectividad organizacional del GORET. 3. Describir el impacto de dimensión transparencia de la tecnología de la información y comunicación en efectividad organizacional del GORET. 4. Determinar el impacto de dimensión económica de la tecnología de la información y comunicación en la efectividad organizacional del GORET.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. BASES TEÓRICO - CIENTÍFICAS

2.1.1. Tecnologías de la información y la comunicación

El adelanto tecnológico y la revolución de internet han puesto en realidad que la red ha pasado ser parte de nuestras vidas. Atrás quedaron los años en que la informática era un terreno propio de los militares e ingenieros. El incremento y la expansión de la red mundial llegar a millones de usuario.

Las tecnologías de la información y la comunicación comprenden un conjunto amplio de recursos tecnológicos destinados a generar, conservar, procesar, compartir y transmitir información mediante distintos formatos. Su utilización abarca desde datos y contenidos textuales hasta comunicaciones de voz, imágenes, videos y recursos multimedia. En el ámbito organizacional, estas tecnologías contribuyen a fortalecer los procesos operativos y administrativos, facilitando una gestión más eficiente de la información y favoreciendo mejores niveles de productividad y competitividad tanto en las personas como en las organizaciones (Ayala & Gonzáles, 2015, p. 28).

Por su parte, la tecnología de la información está integrada por los recursos físicos y digitales que una organización requiere para desarrollar adecuadamente sus actividades y alcanzar los objetivos establecidos. Este conjunto comprende equipos informáticos, dispositivos de almacenamiento, equipos móviles y demás componentes físicos, así como programas, sistemas operativos, aplicaciones de productividad y otras soluciones de software necesarias para procesar información y apoyar el funcionamiento cotidiano de la organización (Laudon & Laudon, 2012, p. 15).

Las características que otros autores y descrito por Acosta y Riveros (2012), especifican como representativas de las TIC, son:

- a) Inmateriales: “la información no se encuentra unida a objetos físicos, su soporte son los medios electrónicos que permiten trabajar con datos, códigos que pueden ser visuales, auditivas, audiovisuales y textuales; pueden ser estacionarios o estar en movimiento”. (Acosta y Riveros, 2012, p. 35)
- b) Interconexión: “Hace referencia a la creación de nuevas posibilidades tecnológicas a partir de la conexión entre dos tecnologías. Por ejemplo, la telemática es interconexión entre la informática y las tecnologías de comunicación, utilizando recursos como: correo electrónico, chat, videoconferencia, herramientas colaborativas, entre otros”. (Acosta y Riveros, 2012, p. 35)
- c) Interactividad: “Permite que el control de la comunicación no se halle en el emisor en todo momento, sino que se desplace hacia el receptor quien adquirirá también la función de transmisor de mensajes, modificando con ello su rol en los procesos comunicativos”. “La comunicación por computador no respeta niveles lineales, ni direcciones, ni jerarquías porque funcionan en red, en todos los sentidos y direcciones; es multidireccional, permite acceder de individuo a individuo, de individuo a grupo, de grupo a grupo”. Mediante las TIC se consigue un intercambio de información entre el usuario y el ordenador. Esta característica permite adaptar los recursos utilizados a las necesidades y características de los sujetos, en función de la interacción concreta del sujeto con el ordenador. (Acosta y Riveros, 2012, p. 35)
- d) Instantaneidad: “las redes de comunicación y su integración con la informática han posibilitado el uso de servicios que permiten la comunicación y la transmisión de la información, entre lugares retirados físicamente, de una forma rápida”. (Acosta y Riveros, 2012, p. 35)
- e) Elevados parámetros de calidad y sonido: El proceso y transmisión de la información abarca todo tipo de información: textual, imagen y sonido, por lo que los avances han sido encaminados a alcanzar transmisiones

multimedia de gran calidad, lo cual ha sido facilitado por el proceso de digitalización. (Acosta y Riveros, 2012, p. 35)

- f) Digitalización: “Su objetivo es que la información de distinto tipo (sonidos, texto, imágenes, animaciones) se transmita por los mismos medios al estar representada en un formato único universal”. (Acosta y Riveros, 2012, p. 35)
- g) Penetración en todos los sectores (culturales, económicos, educativo industriales): “El impacto de las TIC no se refleja únicamente en un individuo, grupo, sector o país, sino que, se extiende al conjunto de las sociedades del planeta. Los propios conceptos de "la sociedad de la información" y "la globalización", tratan de referirse a este proceso. Así, los efectos se extenderán a todos los habitantes, grupos e instituciones conllevando importantes cambios”. (Acosta y Riveros, 2012, p. 35)
- h) Innovación: “Las TIC están produciendo una innovación y cambio constante en todos los ámbitos sociales. Sin embargo, estos cambios no siempre indican un rechazo a las tecnologías o medios anteriores, sino que en algunos casos se produce una especie de simbiosis con otros medios”. “Por ejemplo, el uso de la correspondencia personal se ha reducido con la aparición del teléfono, pero el uso y potencialidades del correo electrónico ha llevado a un resurgimiento de la correspondencia personal”. (Acosta y Riveros, 2012, p. 36),
- i) Capacidad de almacenamiento: “Se refiere a almacenar gran volumen de información en espacios reducidos; no se habla sólo de datos sino también de imagen y sonido. El texto y la imagen se pueden almacenar y recuperar con facilidad, y otros como la imagen en movimiento y el sonido demandan más espacios”. (Acosta y Riveros, 2012, p. 36),
- j) Tendencia hacia automatización: La propia complejidad de cómo obtener la información empuja a la aparición de diferentes posibilidades y herramientas que permiten un manejo automático de la información en diversas actividades personales, profesionales y sociales. La necesidad de disponer de información estructurada hace que se desenvuelvan

gestores personales o corporativos con distintos fines y de acuerdo con unos determinados principios. (Acosta y Riveros, 2012, p. 36)

- k) Diversidad: “La utilidad de las tecnologías puede ser muy diversa, desde la comunicación entre personas, hasta el proceso de la información para crear informaciones nuevas”. (Acosta y Riveros, 2012, p. 36)

El término tecnologías de la información y la comunicación ha sido definido por distintos autores y ha ido evolucionando en el tiempo. “Así es como, a principios de los noventa, se definía como todas las tecnologías basadas en ordenadores y comunicaciones por ordenadores, usadas para adquirir, almacenar, manipular y transmitir información personal y de unidades de negocios, tanto internas como externas, en una organización”. Las TIC son aquellos dispositivos que capturan, transmiten y despliegan datos e información electrónica, que apoyan el crecimiento y desarrollo económico de la industria manufacturera y de servicios. Así mismo, contempla a cualquier herramienta basada en ordenadores utilizados para trabajar con información, apoyar a la información y procesar las necesidades de información de una organización. Bajo esta definición, se incluyen los ordenadores personales, Internet, los teléfonos móviles y otros dispositivos similares. A ello se agregan las TIC tradicionales, como la radio, la televisión y el teléfono fijo, así como los nuevos productos y servicios de banda ancha. (CEPAL, 2012)

TIC juegan un papel crucial en la efectividad organizacional de entidades gubernamentales como el GORE Tumbes. En el contexto del año 2024, es fundamental destacar cómo estas tecnologías han sido implementadas y utilizadas para mejorar la eficiencia administrativa, la transparencia y prestación de servicios a los ciudadanos.

Mejora en la eficiencia administrativa: Las TIC permiten automatizar procesos administrativos, reduciendo tiempos y costos operativos. Esto incluye desde la gestión documental electrónica hasta sistemas integrados de gestión financiera y recursos humanos.

Transparencia y acceso a la información: Mediante plataformas electrónicas y portales web, el Gobierno Regional de Tumbes puede proporcionar información clara y accesible sobre sus actividades, presupuestos y proyectos. Esto fortalece la transparencia y la rendición de cuentas hacia los ciudadanos.

Mejora en la prestación de servicios: Las TIC facilitan la creación de canales digitales para la atención al ciudadano, como aplicaciones móviles o portales web interactivos. Esto optimiza la respuesta a las necesidades de la población, mejorando la satisfacción del usuario y la eficacia en la entrega de servicios públicos.

Gestión del conocimiento y colaboración: A través de plataformas de colaboración y sistemas de gestión del conocimiento, las TIC promueven el intercambio de información y buenas prácticas entre las diferentes unidades administrativas del Gobierno Regional. Esto fomenta la coordinación interna y la cohesión en la ejecución de políticas y programas.

Seguridad y protección de datos: Es crucial implementar medidas de seguridad cibernética fuertes para resguardar la información sensible y los datos personales de los ciudadanos. Esto contiene políticas de acceso seguro, cifrado de datos y capacitación continua en ciberseguridad para el personal.

En resumen, las TIC son un habilitador clave para la modernización y efectividad organizacional del GORET, 2024, potenciando la administración pública hacia prácticas más eficientes, transparentes y centradas en el ciudadano.

Dimensiones de las TIC

En relación con la dimensión social de las tecnologías de la información y comunicación, su incorporación en la gestión pública contribuye a fortalecer la atención que reciben los ciudadanos, debido a que facilita la realización de los procedimientos administrativos y favorece una interacción más cercana entre las instituciones gubernamentales y la comunidad. Desde esta perspectiva, Katz (2009) sostiene que el aprovechamiento de las TIC puede generar mejoras en la prestación de los servicios públicos y en la relación que mantiene la administración con la ciudadanía. De manera

complementaria, Viñarás-Abad et al. (2017) destacan la necesidad de que los procesos de modernización tecnológica del sector público se desarrollen bajo criterios de inclusión y accesibilidad, procurando que ningún grupo social encuentre limitaciones para utilizar los servicios disponibles. En ese sentido, la implementación de trámites y mecanismos de atención en línea puede representar una alternativa especialmente útil para personas que presentan dificultades de desplazamiento, al permitirles acceder a determinados servicios sin necesidad de acudir físicamente a una dependencia pública, reduciendo tiempos y facilitando su interacción con la administración.

En cuanto a la segunda dimensión administrativa, según Katz (2009) “conlleva una simplificación de los procesos, agilización en presentación de información, disminución de redundancia del proceso administrativo empleando bases de datos y como consecuencia de esto, un incremento de la imagen institucional”

En relación con la dimensión administrativa, Tapia (2020) sostiene que la incorporación de herramientas tecnológicas contribuye al fortalecimiento de las actividades administrativas y de aquellas vinculadas con la gestión del personal. Desde esta perspectiva, el empleo de las tecnologías de la información y comunicación permite aprovechar de manera más eficiente los recursos institucionales, particularmente el tiempo, al favorecer la simplificación y rapidez de los procedimientos, facilitar la toma de decisiones y fortalecer la comunicación entre los trabajadores, los usuarios y otros actores relacionados con la organización (Tapia, 2020; González et al., 2020).

Respecto a la dimensión transparencia, Katz (2009) señala que la utilización de las TIC dentro de la gestión pública amplía las posibilidades de acceso y difusión de la información institucional. Esta disponibilidad informativa favorece una mayor participación de la ciudadanía en los asuntos públicos, debido a que permite conocer, supervisar y valorar las actuaciones de las entidades gubernamentales, generando además condiciones para que las opiniones y demandas ciudadanas puedan ser consideradas en las decisiones y acciones desarrolladas por el Estado (Katz, 2009).

Desde esta misma perspectiva, la implementación de una administración pública electrónica puede contribuir a consolidar instituciones más abiertas y transparentes. Sin embargo, la incorporación de tecnología debe estar orientada principalmente a facilitar la relación entre la entidad pública y la ciudadanía. En consecuencia, los servicios digitales deben diseñarse como mecanismos que simplifiquen el acceso a la información y a los procedimientos administrativos, procurando que su utilización represente una ventaja para el ciudadano y no una dificultad adicional que limite el ejercicio de sus derechos o el acceso a los servicios públicos (Viñarás-Abad et al., 2017).

En ese sentido, la transparencia constituye un componente relevante de la gestión democrática, porque proporciona a los ciudadanos información que les permite conocer y evaluar el desempeño de las instituciones públicas. De manera complementaria, la dimensión administrativa busca hacer más ágiles y eficientes los procesos institucionales, generando beneficios tanto para los trabajadores como para los usuarios externos. Por su parte, la dimensión social enfatiza la necesidad de garantizar una atención inclusiva y accesible, procurando que los servicios y trámites administrativos respondan adecuadamente a las necesidades de los distintos sectores de la ciudadanía (Gerónimo, 2023).

A su vez, con respecto a la cuarta dimensión económica, Katz (2009) “aseveró que incluyen la posibilidad de reducir costos de materiales requeridos para atender a ciudadanos, así como la gestión de servicios, y la posibilidad de acrecentar ingresos por recaudación fiscal”.

2.1.2. Efectividad organizacional

Para Daft (2010), comprender la efectividad organizacional exige considerar tanto los propósitos que orientan a la institución como las estrategias establecidas para alcanzarlos, teniendo presente que su estructura debe ajustarse a las distintas circunstancias del entorno. Las metas constituyen una expresión concreta de la razón

de ser de la organización, puesto que señalan los resultados que se espera conseguir. Desde esta perspectiva, la efectividad posee un alcance amplio porque permite valorar en qué medida una organización, así como sus diferentes unidades, consigue los objetivos oficiales y operativos previamente establecidos. La eficiencia, en cambio, se concentra principalmente en el funcionamiento interno y en la utilización racional de los recursos. En consecuencia, una organización será más eficiente cuando logre producir los resultados previstos utilizando una menor cantidad de recursos en comparación con otras organizaciones que obtienen resultados semejantes (Daft, 2010, p. 75).

Aunque eficiencia y efectividad mantienen cierta vinculación, no necesariamente evolucionan en la misma dirección. Una organización podría administrar adecuadamente sus recursos y reducir sus costos sin conseguir los resultados estratégicos esperados; del mismo modo, podría cumplir determinadas metas a pesar de presentar deficiencias en el aprovechamiento de sus recursos. Por ello, concentrar los esfuerzos exclusivamente en disminuir gastos puede ocasionar efectos desfavorables sobre el desempeño general. Daft ejemplifica esta situación mediante una organización que, buscando reducir desperdicios y costos operativos, modificó su proceso de atención; pese al ahorro conseguido, dicha decisión generó mayor demora en el servicio, insatisfacción entre los usuarios y consecuencias negativas en sus resultados comerciales. De esta manera, la eficiencia debe ser gestionada de forma equilibrada con el logro de los objetivos institucionales (Daft, 2010, p. 75).

La evaluación de la efectividad organizacional también constituye una tarea compleja debido a que las instituciones desarrollan múltiples actividades, persiguen diferentes propósitos y generan resultados diversos de manera simultánea. Esta diversidad dificulta establecer un único criterio capaz de representar integralmente el desempeño institucional. Por esa razón, la valoración de la efectividad requiere seleccionar indicadores coherentes con las metas, funciones y resultados considerados prioritarios para cada organización. En este proceso, los responsables de la gestión deben determinar qué aspectos serán evaluados para establecer con mayor precisión el

grado en que la institución está cumpliendo sus propósitos y alcanzando los resultados previstos (Daft, 2010, p. 75).

Las definiciones que presentas ofrecen una visión multifacética de la efectividad, cada una enfocándose en diferentes aspectos de cómo se logra y se mide el éxito en el contexto organizacional. Aquí se ofrezco un resumen de cada definición:

Medianero (2016): La efectividad se describe como la habilidad para lograr un resultado a partir de un acto, utilizando de manera apropiada los recursos disponibles.

Enfoque: Esta definición destaca la importancia de utilizar los recursos de manera eficiente para alcanzar los resultados deseados. El énfasis está en el uso adecuado de los recursos para lograr un objetivo específico.

Chiavenato (2004): La efectividad es hacer las cosas bien y de manera correcta para cumplir con los objetivos planificados dentro de las organizaciones.

Enfoque: Aquí, la efectividad se centra en cumplir con los objetivos organizacionales mediante la correcta ejecución de tareas y procesos. La idea es que la efectividad implica tanto la calidad en la ejecución como la alineación con los objetivos estratégicos.

Jiménez, Castro y Brenes (2009): La efectividad o productividad se define como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la medida de recursos empleados.

Enfoque: Enfocándose en la producción y en cómo se relaciona con los recursos utilizados. La efectividad se mide en términos de output (bienes y servicios producidos) en relación con el input (recursos empleados), lo que enfatiza la productividad y eficiencia.

Cada definición resalta aspectos importantes de la efectividad:

- Uso adecuado de recursos (Medianero)
- Correcta ejecución de tareas para cumplir objetivos (Chiavenato (2004)
- Relación entre producción y recursos. (Jiménez, Castro y Brenes (2009)

En conjunto, estas definiciones muestran que la efectividad es una combinación de hacer las cosas bien, utilizar los recursos de manera eficiente y alcanzar los objetivos deseados, lo que es crucial para el éxito organizacional y la productividad.

Efectividad institucional

Las definiciones y conceptos sobre efectividad que proporcionas muestran la diversidad de enfoques para entender cómo se logra el éxito y el valor dentro de una organización. Aquí se presentó un resumen de las distintas perspectivas y cómo se conectan:

Koontz et. al., (2012), establece que la efectividad proviene del verbo latino **efficere**, que significa ejecutar, llevar a cabo, o producir un resultado. La efectividad se asocia con el logro de los objetivos.

Enfoque: Se enfoca en alcanzar objetivos como el núcleo de efectividad. La capacidad de ejecutar y obtener resultados es esencial para considerar que una acción o proceso es efectivo.

Rojas y Valencia (2014) establece:

- a) Relación entre resultados y objetivos: Aquí se destaca la importancia de comparar los resultados obtenidos con objetivos previstos para medir la efectividad.

- b) Cuantificación del logro: Según González (2002), se refiere a cuantificar el grado en que se alcanzan las metas.
- c) Grado en que se logran los objetivos: Sumanth (1990) subraya la importancia de lograr objetivos establecidos como indicador de efectividad.
- d) Cumplimiento de lo programado: Mallo y Merlo (1995) se enfocan en cumplimiento de objetivos planificados.
- e) Relación entre salidas obtenidas y esperadas: Quijano (2006) define eficacia como relación entre los resultados obtenidos y los esperados, y eficiencia como la relación entre salidas obtenidas e insumos utilizados.
- f) Objetivos trascendentes: Gutiérrez (2007) menciona que efectividad implica que los objetivos planteados sean importantes y se alcancen.
- g) Equilibrio entre eficacia y eficiencia: Covey (1997) sugiere que efectividad es el equilibrio entre eficacia (logro de objetivos) y eficiencia (uso óptimo de recursos).
- h) Creación de valor al consumidor: La combinación de eficacia y eficiencia crea valor para el consumidor, como concluye (Rojas y Valencia, 2014).

Efectividad y productividad

En relación con la productividad, Licares y Carhuacusma (2018), a partir de los planteamientos de Adam y Ebert (1986), sostienen que su mejora se evidencia cuando una organización logra obtener resultados superiores utilizando de manera más adecuada los recursos disponibles. Desde esta perspectiva, la productividad expresa la relación existente entre los bienes o servicios generados y los insumos empleados para alcanzarlos, permitiendo valorar qué tan favorable resulta el desempeño de un determinado sistema productivo.

Robbins (2009) concibe la productividad como un indicador del desempeño organizacional en el que convergen tanto la eficacia como la eficiencia. La primera se vincula con la capacidad de alcanzar los resultados previstos y atender

satisfactoriamente las necesidades de los usuarios, mientras que la segunda está relacionada con la utilización racional de los recursos. Así, una organización puede considerarse eficaz cuando cumple adecuadamente sus propósitos y eficiente cuando consigue hacerlo empleando la menor cantidad posible de recursos.

Por su parte, Jones (2008) relaciona la efectividad técnica con la productividad y la eficiencia, considerando especialmente la proporción que existe entre los resultados obtenidos y los recursos utilizados. En este sentido, una organización incrementa su productividad cuando logra aumentar su nivel de producción sin requerir recursos adicionales o cuando consigue disminuir los costos asociados con la mano de obra, los materiales u otros insumos necesarios para generar sus productos o servicios.

En conjunto, los planteamientos revisados permiten comprender que la productividad representa un componente relevante de la efectividad organizacional, debido a que refleja la capacidad institucional para alcanzar mejores resultados mediante el aprovechamiento apropiado de sus recursos. Sin embargo, su desarrollo no depende exclusivamente de factores materiales o económicos, sino también del comportamiento de las personas que integran la organización. Por ello, la disposición para colaborar, la motivación laboral y una actitud favorable hacia el cumplimiento de las tareas pueden contribuir de manera significativa al incremento de la productividad y al uso eficiente de los recursos disponibles.

Eficacia y eficiencia

La eficacia puede comprenderse como la capacidad de alcanzar los resultados o propósitos previamente establecidos. Desde esta perspectiva, Robbins (2009) la relaciona directamente con el cumplimiento de las metas organizacionales. Este concepto también puede analizarse desde el ámbito individual a partir de la noción de eficacia personal desarrollada por Albert Bandura, entendida como la confianza que posee una persona respecto de sus propias capacidades para ejecutar satisfactoriamente una determinada actividad. Cuando esta percepción es elevada, el individuo suele afrontar las dificultades y las observaciones desfavorables con

mayor perseverancia, esfuerzo y disposición para mejorar; en cambio, una baja percepción de eficacia puede disminuir la motivación y el compromiso frente a los obstáculos (Robbins, 2009).

En el ámbito laboral, la eficacia personal adquiere especial relevancia porque las expectativas que tienen los trabajadores respecto de sus propias capacidades pueden influir en la manera en que enfrentan las responsabilidades asignadas. En este sentido, cuando los responsables de una organización proponen objetivos exigentes, pero razonablemente alcanzables, pueden contribuir a fortalecer la confianza del colaborador en sus competencias y estimularlo a establecer estándares de desempeño cada vez más elevados (Robbins, 2009).

De esta manera, la formulación de metas desafiantes puede convertirse en un estímulo favorable para el desempeño, siempre que el trabajador perciba que cuenta con las capacidades necesarias para alcanzarlas y reconozca que existe confianza por parte de sus superiores. Estas condiciones pueden generar una mayor disposición para asumir responsabilidades, perseverar ante las dificultades y orientar los esfuerzos hacia resultados superiores.

El fortalecimiento de la eficacia personal también se relaciona con diversos procesos de aprendizaje y desarrollo individual. La experiencia adquirida mediante la realización de determinadas tareas, la observación del desempeño de otras personas, el reconocimiento o estímulo recibido y la adecuada gestión de las emociones pueden favorecer la confianza en las propias capacidades. En el contexto organizacional, estos elementos contribuyen a que los trabajadores afronten sus funciones con mayor seguridad, iniciativa y compromiso, favoreciendo consecuentemente su desempeño (Vial, 2020).

Por su parte, la eficiencia se encuentra asociada con la adecuada administración de los recursos disponibles. Desde una perspectiva económica y administrativa, implica obtener los mejores resultados posibles utilizando racionalmente el tiempo, los recursos materiales, financieros, humanos y demás medios requeridos para

desarrollar una actividad. En consecuencia, una gestión será más eficiente cuando consiga cumplir sus propósitos empleando la menor cantidad razonable de recursos, evitando desperdicios y procurando optimizar los procesos organizacionales.

Enfoques de la efectividad

Enfoque de recursos externos

El enfoque de recursos externos analiza la efectividad organizacional a partir de la capacidad que posee una institución para desenvolverse favorablemente en el entorno que la rodea. Desde esta perspectiva, una organización será más efectiva en la medida en que pueda establecer relaciones adecuadas con sus grupos de interés, generar una percepción positiva entre los actores externos y aprovechar las condiciones del entorno para garantizar su permanencia y desarrollo. Asimismo, este enfoque considera relevante la habilidad institucional para identificar, obtener y administrar recursos externos que resultan limitados pero indispensables para el cumplimiento de sus objetivos. En consecuencia, la efectividad no depende únicamente del funcionamiento interno, sino también de la capacidad de adaptación, influencia y gestión de las relaciones que la organización mantiene con su entorno (Jones, 2008).

Metas por establecerse para medir la eficacia

La lista que proporcionas detalla varios objetivos estratégicos que una empresa podría perseguir para mejorar su desempeño y alcanzar sus metas. A continuación, te muestro cómo estos objetivos se alinean con las áreas clave de desempeño empresarial:

- a) Costos más bajos de insumos: Este objetivo está vinculado con la eficiencia. Reducir los costos de insumos ayuda a mejorar los márgenes de beneficio y permite a la empresa ser más competitiva en términos de precios.

- b) Obtener Insumos de alta calidad: Este objetivo se relaciona tanto con eficiencia como con eficacia. Asegurarse de que los insumos sean de alta calidad contribuye a la producción de productos de alta calidad, lo que a su vez puede mejorar la satisfacción del cliente y reducir desperdicios o devoluciones.
- c) Aumentar la participación de mercado: Este objetivo está asociado con la eficacia. Expandir la participación de mercado implica que la empresa está alcanzando y atrayendo a más clientes, lo cual es un indicativo de que está cumpliendo con sus objetivos de manera efectiva.
- d) Aumentar el precio de las acciones: Este objetivo se relaciona con el desempeño financiero. Un aumento en el precio de las acciones refleja una percepción positiva del mercado respecto a la rentabilidad futura y la estabilidad financiera de la empresa.

En conjunto, estos objetivos reflejan un enfoque integral para mejorar el desempeño organizacional mediante la optimización de costos, la mejora de la calidad, el crecimiento del mercado, el aumento del valor para los accionistas y la gestión efectiva de las relaciones con las partes interesadas. (Jones, 2008)

Jones (2008) sostiene que el enfoque de los sistemas internos permite valorar el funcionamiento de una organización a partir de la eficiencia con la que desarrolla sus actividades y procesos. Desde esta perspectiva, una entidad eficiente requiere una estructura organizacional y una cultura interna capaces de favorecer la adaptación frente a los cambios del entorno. Asimismo, debe mantener suficiente flexibilidad para responder oportunamente a nuevas condiciones, agilizar la toma de decisiones y desarrollar con rapidez los productos o servicios necesarios para cumplir sus objetivos institucionales (Jones, 2008).

Metas por establecerse para medir la eficacia son: Reducir el tiempo de toma de decisiones. Aumentar el índice de innovación de productos. Aumentar la coordinación

y motivación de los empleados. Reducir conflictos. Reducir el tiempo de llegada al mercado. (Jones, 2008)

Enfoque técnico

Según Azuara (2013), el enfoque técnico permite analizar la capacidad que posee una organización para transformar, de manera adecuada, los recursos y competencias disponibles en productos o servicios que respondan a los resultados previstos. Desde esta perspectiva, la efectividad técnica se encuentra vinculada principalmente con la productividad y la eficiencia, debido a que ambas permiten valorar la relación existente entre los recursos utilizados y los resultados alcanzados por la organización.

En este sentido, la evaluación de la eficiencia requiere considerar metas orientadas al mejoramiento permanente de las operaciones. Entre ellas se encuentran elevar la calidad de los productos o servicios, disminuir la presencia de errores o deficiencias, optimizar los costos asociados a la producción, fortalecer la atención brindada a los usuarios y reducir los tiempos necesarios para entregar los productos o prestar los servicios. El cumplimiento de estos propósitos contribuirá a que la organización aproveche mejor sus recursos y alcance un desempeño técnico más favorable (Azuara, 2013).

Modelos de la efectividad organizacional

Se pueden explicar mediante modelos que la detallan:

Modelo Sistema – Recursos

Basado en el concepto de la efectividad organizacional, se dice que la adquisición de recursos debe analizarse en relación con la capacidad del medio. Hall, (1985) el cual indican: “Que las variables relacionadas con la efectividad organizacional pueden ser ordenadas de acuerdo con una jerarquía, dado que en la cúspide de la jerarquía están algunos criterios generales que sólo pueden evaluarse con el paso del tiempo;

uno de ellos sería el uso óptimo de las oportunidades y los recursos que se encuentran en el medio ambiente dado que el criterio final sería la supervivencia o la muerte”. De manera similar, Jones (2008), especifica “Que el enfoque en mención permite a los gerentes evaluar cuán eficientemente una organización administra y controla su ambiente externo”.

2.2. ANTECEDENTES

Internacionales

Mendoza et al. (2024) refieren en un contexto empresarial dinámico, las TIC) se han convertido en herramientas esenciales para mejorar la competitividad organizacional. Este estudio analiza cómo las TIC contribuyen a la eficiencia y adaptabilidad de las organizaciones, identificando los factores clave para su adopción eficaz. El objetivo principal fue analizar los factores que permiten una adopción eficaz de las TIC para promover la competitividad en las organizaciones. La metodología empleada fue de diseño cualitativo, se desarrolló bajo un enfoque descriptivo y exploratorio, combinando métodos inductivos, deductivos y de análisis documental, integrando información relevante de fuentes académicas confiables para obtener una comprensión integral del fenómeno estudiado. Los resultados indican, TIC mejoran la productividad al automatizar procesos, optimizar la comunicación interna y externa, y potenciar la toma de decisiones mediante herramientas de análisis de datos, sin embargo, los principales desafíos incluyen la resistencia al cambio y la falta de capacitación tecnológica, factores como la gestión del cambio y la formación continua son esenciales para superar estas barreras. Concluyó, TIC pueden transformar la competitividad organizacional cuando se implementan estratégicamente. Su éxito depende de abordar tanto los aspectos técnicos como humanos, fomentando una cultura digital e innovadora. La investigación exige que dentro de las competencias laborales estén presente las competencias digitales para mejorar el desempeño laboral.

Quinteros (2024) en su investigación, Integración de tecnologías de la información y la comunicación en el proceso de enseñanza-aprendizaje de entornos virtuales de aprendizaje. El artículo analiza el proceso de enseñanza-aprendizaje de la materia Entornos Virtuales de Aprendizaje en la formación inicial de docentes, basado en tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Aquí se propone una estrategia didáctica basada en TIC que aporte acceso a recursos educativos, facilite interacción y colaboración, permita personalizar el aprendizaje, desarrolle habilidades digitales y ofrezca flexibilidad y acceso remoto. La investigación actual se enfoca en el impacto del COVID-19, revisión bibliométrica, educación virtual, análisis de la educación virtual, entornos virtuales y adopción de entornos virtuales en universidades. La novedad radica en la relevancia actual de integrar TIC en la formación docente, promover innovación pedagógica, adaptarse al contexto digital y generar conocimiento. Existe factibilidad en cuanto a recursos, acceso a participantes, cumplimiento ético y apoyo institucional. Teóricamente aporta conceptos sobre nuevos contextos educativos, virtualización, humanización, aulas y realidad virtuales. Este estudio en la práctica mejora aprendizaje, desarrolla habilidades digitales, promueve flexibilidad, interacción y actualización curricular.

Olarte y Pacco (2023) en su artículo científico, manifiestan, a progresiva adopción de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en el mundo empresarial ha generado una transformación radical en la gestión operacional y comunicativa, tanto interna como externamente. Las TIC están presentes en todos los niveles de la sociedad actual, desde las más grandes corporaciones multinacionales hasta particulares. El objetivo de la investigación es brindar un análisis sobre las tendencias y prospección de las TIC en la gestión empresarial. Con esta finalidad, se realizó un análisis cuantitativo y una revisión sistemática en Scopus y Scielo durante los 5 últimos años, desde 2018 hasta 2022. La indagación indica que las relaciones temáticas muestran divergencias, a su vez, las tendencias emergentes representan una mayor variedad respecto a las intermedias y consolidadas. Asimismo, es menester optar por la democratización del conocimiento referente a la tecnología; de esta manera, las TIC deben de ser parte indiscutible de las organizaciones,

independientemente del rubro, tamaño o finalidad. La limitante principal de la aplicación de las TIC es el desconocimiento de estas, o su praxis equívoca, por ello, se enfatiza en la adopción o aprendizaje eficiente de las herramientas que protagonizarán el progreso futuro.

Garcia y Lopez (2024), su investigación analizó cómo la adopción de infraestructuras de TIC en municipalidades de México y Colombia influye en la percepción de calidad del servicio. El estudio, de tipo descriptivo-correlacional, concluyó que la digitalización de trámites no solo reduce los tiempos de espera, sino que aumenta la confianza del ciudadano en la administración pública. Se destaca que el factor "usabilidad de las plataformas" es la dimensión de la TIC con mayor impacto en la satisfacción final del usuario, recomendando que cualquier inversión tecnológica debe ir acompañada de un diseño centrado en el ciudadano para garantizar la eficacia del servicio. (Garcia-Vargas y Lopez-Guzman, 2024)

Nacional

Salas (2024) su tesis contribuye al contribuir al objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) número 8: "Trabajo decente y crecimiento económico". Tuvo como objetivo determinar la influencia del gobierno electrónico en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024. Respecto a la metodología, la investigación es de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, un diseño no experimental de corte transversal, nivel explicativo y el método hipotético-deductivo. La población se conformó por 331 trabajadores administrativos y la muestra fueron 178 integrantes. Los resultados descriptivos indicaron que el gobierno electrónico en la entidad de estudio es regular con un porcentaje de 60.7 %, asimismo la productividad laboral es regular con un porcentaje de 71.3 %. De igual forma, los resultados inferenciales indicaron que el gobierno electrónico repercute positivamente sobre la productividad laboral y la variabilidad es del 91.9 % según el coeficiente de Nagelkerke. Concluyó, el gobierno electrónico influye significativamente en la productividad laboral del personal de Gobierno Regional, Perú, 2024. Esta investigación precisa que como objetivo

estratégico para la supervivencia empresarial y gestionar la calidad deben apostar por empleo de las TIC en gestión administrativas y/o empresarial.

Oscategui (2024) su tesis, tuvo como objetivo general “determinar la relación del uso de las TIC y desempeño laboral en la empresa comunal de servicios múltiples, 2023”. La metodología fue: tipo de investigación fue aplicada, del diseño fue no experimental, el nivel fue descriptivo correlacional; con una población de 89 empleados y una muestra de 73 empleados de la empresa comunal de servicios múltiples que hacen uso de las TIC. Se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario para la recolección de datos. Para el análisis y procesamiento de datos se utilizó el software Microsoft Excel y el estadístico SPSS. Se llevó a cabo el análisis de confiabilidad aplicando el coeficiente del alfa de Cronbach que permitió medir la fiabilidad de las variables, cuyo resultado fue 0.893, siendo superior al mínimo aceptable de 0.7. De los resultados obtenidos se concluyó una correlación moderada, y el Rho de Spearman fue de 0.412 y el $P = 0.000 < 0.05$, se rechaza H_0 , por lo tanto, Si, existe relación significativa entre el uso de las TIC y el desempeño laboral en la empresa comunal de servicios múltiples, 2023. Estos resultados aportan a nuestra estudio, al obtener una alta relación entre las variables de estudio, revelan que todo trabajo realizado por personal colaborador, este debe poseer de modo obligatorio amplio conocimientos y destrezas en TIC.

Quispe (2023) en su estudio “Influencia de la implementación del gobierno electrónico y digital en la efectividad de la gestión institucional del GORE Ayacucho, 2022”. Actualmente el uso los recursos tecnológicos resultan ser vitales para garantizar la modernización de la administración pública; la metodología empleada considera al tipo básico, porque el objetivo del estudio no tuvo propósitos aplicativos en un plazo inmediato. La muestra fue evidenciada a partir de 97 trabajadores de la sede del GORE Ayacucho. La información ha sido recabada a través de la elaboración de cuestionarios, así como del procesamiento de la información; para esto se utilizó el software estadístico SPSS versión 24. Para realizar las estimaciones estadísticas se ha utilizado el diseño de regresión lineal múltiple con la finalidad de comprobar las

hipótesis planteadas. Las conclusiones confirman, existen suficiente información estadística y de investigativa para afirmar que la implementación del gobierno electrónico y digital influyen positivamente en gestión institucional. Esta afirmación se deriva de la eficacia predictiva del modelo estadístico, porque las dimensiones de la variable desarrollo de la gestión institucional es 79,1%. Su contribución al estudio es que el Gobierno Regional de Tumbes para alcanzar su finalidad, es necesario implementar un gobierno electrónico.

Rodriguez (2023) en su investigación "Tecnología de la información y comunicación y su relación con la gestión administrativa del CETPRO SENCIC, Satipo – Junín 2023". El objetivo del estudio fue determinar relación entre la Tecnología de la información y comunicación con la gestión administrativa del CETPRO "SENCIC", Satipo - Junín 2023. La metodología es de tipo aplicada, diseño no experimental, corte transversal, descriptivo – correlacional, la muestra estuvo constituida por 40 personas que laboran en la organización, el instrumento aplicado fue el cuestionario. Los resultados indicaron que no existe relación entre los tipos de habilidades y la gestión administrativa, esto se debe a que la significancia fue 0.097, existe relación entre las aplicaciones y la gestión administrativa con una significancia de 0.001, existe relación entre la convivencia digital y la gestión administrativa, esta relación se sustenta con una significancia de 0.001. Conclusión: Existe relación entre la tecnología de la información y comunicación con la gestión administrativa, esta relación se respalda con una significancia de 0.001 y una correlación positiva muy fuerte en 0.805, comprobándose H_1 . Existe relación significativa entre la tecnología de la información y comunicación con la gestión administrativa. Además, el nivel de la tecnología de la información y comunicación fue alto en 92.5% y la gestión administrativa presentó un nivel alto en 85%. Los resultados del estudio aportan a la investigación en que el empleo en las TIC asegura una mejor gestión administrativa.

Kishnani (2020) en su tesis, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la aplicación de TIC y la mejora de la eficiencia en las empresas importadoras del Cercado de Lima. El tipo de investigación fue de tipo aplicada, con un diseño

correlacional y de enfoque mixto. La población estuvo conformada por 14,145 empresas importadoras, mientras que la muestra fue de 94 en un muestreo no probabilístico. La técnica usada para la recolección de datos fue el cuestionario, las cuales fueron validadas con el uso del estadístico Alfa de Cronbach. Se establecieron las siguientes conclusiones: (a) la aplicación de TIC tuvo una relación positiva y significativa con la mejora de la eficiencia, (b) la disponibilidad de TIC tuvo una relación positiva y significativa con la mejora de la eficiencia, (c) los usos de internet para procesos empresariales tuvieron una relación positiva y significativa con la mejora de la eficiencia, (d) las habilidades o capacidades para uso de las TIC tuvieron una relación positiva significativa con la mejora de la eficiencia. Este resultado indica que el personal con conocimiento y habilidades en TIC, definitivamente aumentará su eficiencia laboral.

Del Castillo (2019) en su investigación denominada “Gestión de tecnologías de información y comunicación y su relación con la productividad organizacional de la Unidad de Gestión Educativa Local El Dorado, 2018” con el objetivo de establecer el grado de correlación entre la Gestión de tecnologías de información y comunicación y la productividad organizacional para identificar las deficiencias existentes y realizar las medidas correctivas pertinentes. Se abordó dicho estudio con un diseño descriptivo correlacional en el cual se encuestó a una muestra conformada por 79 colaboradores de dicha institución, encuestas que tras ser aplicadas, tabuladas y analizadas. Resultado: la gestión de las tecnologías de información y comunicación es inadecuado, pues la institución no cuenta con equipos de cómputo para contribuir el desarrollo del trabajo, asimismo la institución no cuenta con un paquete de ofimática, sistemas operativo y acceso a internet, asimismo también se identificó que los trabajadores mantienen un nivel de productividad bajo, pues los trabajadores no cumplen con los procedimientos establecidos por la institución, existe un inadecuado uso de los materiales no existe una programación de las actividades y el personal tiene dificultades para tomar medidas frente a situaciones de riesgo. Concluyó, gestión de tecnologías de información y comunicación se relaciona significativamente con la productividad organizacional de la Unidad de Gestión Educativa Local de la provincia

El Dorado, 2018; corroborándose por los resultados obtenidos tras aplicar el estadístico del Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,815 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000. Su aporte a la investigación, revela que la productividad organizacional se alcanzara cuando las autoridades y colaboradores estén implicadas en políticas estratégicas de TIC en la gestión.

Locales

Cornejo (2023) en su estudio, Gestión por competencias y su incidencia en la efectividad institucional en el Gobierno Regional de Tumbes, 2022. La investigación tuvo como objetivo determinar la incidencia de la gestión por competencias en la efectividad institucional del Gobierno Regional de Tumbes, 2022, mediante la investigación aplicada, no experimental, cuantitativa, transversal, correlacional con población de 169 trabajadores y una muestra probabilística compuesta por 61 colaboradores, aplicada mediante un cuestionario para cada variable con 27 y 15 preguntas respectivamente en escala de Likert, con cinco alternativas de respuestas. La variable gestión por competencias tuvo las dimensiones sobre las competencias sociales, técnicas y corporativas, para la variable dependiente que midió la efectividad tuvo como dimensiones los objetivos y metas, los procesos y sistemas, y la optimización de los recursos. Como resultados se obtuvieron que existió incidencia de la gestión de competencias en la efectividad institucional con el 52,5% de las respuestas para el objetivo general, con el 72,1% para el objetivo específico uno, con el 73,8% para el objetivo específico dos y para el objetivo específico tres con el 54,1%. Concluyó que existió incidencia de la variable gestión por competencias en la variable efectividad institucional con respuestas de nivel alto y un coeficiente Rho de Spearman de 0,885 de nivel alto lo cual nos indicó que existió una relación de incidencia positiva y significativa entre las variables de nivel alto, con significación bilateral, aceptando la hipótesis de trabajo. Su aporte radica que en gestión por competencia implica también desarrollar las competencias informáticas para un buen desempeño laboral que repercute en la efectividad organizacional

Acha (2023) en la investigación titulada, "Incidencia de la administración del tiempo en la efectividad institucional, Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, Tumbes, 2022" tuvo como propósito principal determinar cómo la administración del tiempo afecta la efectividad institucional de la Oficina de Soporte Administrativo de la SUNAT en Tumbes durante el año 2022. Se basó en una metodología aplicada, descriptiva y correlacional, con un enfoque cuantitativo y un diseño transversal no experimental. Se utilizó una muestra censal de 24 colaboradores administrativos, aplicándose una encuesta compuesta por 12 preguntas para ambas variables, utilizando una escala de Likert. Los datos fueron procesados con los programas estadísticos Microsoft Excel y SPSS. Los resultados mostraron que un 83% de los encuestados alcanzaron un nivel alto en la administración del tiempo, lo que influyó significativamente en la efectividad institucional, con un 79% de respuestas en el nivel alto.

Acha (2023) sus resultados mostraron que un 83% de los encuestados alcanzaron un nivel alto en la administración del tiempo, lo que influyó significativamente en la efectividad institucional, con un 79% de respuestas en el nivel alto. Siendo confirmados por un coeficiente Rho de Spearman de 0.770. La dimensión "orden de las actividades", que abarcó tareas, personas y ambiente, obtuvo un 83% de respuestas en el nivel alto, impactando en la efectividad institucional con un 79%, corroborado con un Rho de Spearman de 0.688. La dimensión "habilidades para administrar el tiempo", que incluyó prioridades claras, manejo de interrupciones y programación, también mostró un alto nivel de respuestas (83%), afectando positivamente la efectividad institucional con un 79%, verificado con un coeficiente rs de 0.680. En conclusión, se determinó que una organización es efectiva cuando sus colaboradores desarrollan sus habilidades y conocimientos a través de una estructura organizada de actividades, lo que contribuye al logro de los objetivos institucionales. Este estudio contribuye que a emplear las TIC, sus efectos son favorables en la administración del tiempo, asegurando una mayor efectividad institucional.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Competencia

Implica tener un profundo conocimiento en el área de responsabilidad, comprender aspectos complejos y poder trabajar eficazmente tanto a nivel interfuncional como interfuncional. La competencia se refiere a la capacidad de manejar conocimientos amplios y habilidades para resolver problemas complejos y colaborar en diferentes niveles y funciones dentro de una organización. (Alles, 2005):

Dominio profesional

Conocer y realizar innovaciones, combinando conocimientos teóricos con la capacidad de adaptar esos conocimientos a la realidad de la organización. Este concepto subraya la importancia de no solo tener conocimientos teóricos, sino también la capacidad de aplicarlos de manera práctica e innovadora en el contexto organizacional (Alles, 2005).

Competencias técnicas

Habilidades relacionadas con el desempeño correcto en funciones específicas, basadas en conocimientos prácticos que se aplican directamente en el trabajo. Enfoque: Las competencias técnicas son las habilidades necesarias para realizar tareas específicas de manera efectiva, reflejando la capacidad técnica en un rol particular (Porret, 2016)

Destrezas

Capacidades para ejecutar actividades relacionadas con trabajos físicos, complementando las habilidades. Son características inherentes al ser humano que se desarrollan con la experiencia. Enfoque: Las destrezas se relacionan con la capacidad física y manual para realizar tareas, trabajando en conjunto con habilidades para formar una parte integral de la personalidad y desempeño laboral.

Eficacia

La capacidad para lograr la mayor parte de los objetivos propuestos mediante una acción específica, sin considerar en detalle el esfuerzo o recursos invertidos. Se centra en alcanzar los objetivos sin importar los costos o recursos, enfocándose en el logro de resultados deseados.

Eficiencia

Mide el grado en que se logran los objetivos en relación con los recursos utilizados, buscando el uso óptimo de los recursos para alcanzar las metas con el menor costo posible. Está orientada al buen empleo de recursos, la optimización de recursos, buscando minimizar los costos y maximizar el rendimiento en el proceso de alcanzar objetivos.

Efectividad

Capacidad de conseguir lo que se desea, combinando eficacia y eficiencia. Implica hacer lo correcto con precisión y sin desperdiciar tiempo o dinero. Es la integración tanto la eficacia (alcanzar los objetivos) como la eficiencia (uso óptimo de recursos), centrándose en la consecución de resultados con precisión y economía.

Gestión de personas

Herramienta clave para la calidad en la gestión del talento humano, involucrando a las personas en el desarrollo organizacional en un contexto globalizado. Es crucial para el desarrollo organizacional, enfocándose en cómo se maneja el talento humano para alcanzar los objetivos corporativos. (Pintado, 2014)

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. HIPÓTESIS

3.1.1. Hipótesis general

Las tecnologías de la información y comunicación impactan positivamente y significativa en la efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes, 2024.

3.1.2. Hipótesis específicas:

- a) La dimensión social de la TIC impacta positivamente y significativa en efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes, 2024.
- b) La dimensión administrativa de la TIC impacta positivamente y significativa en efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes, 2024.
- c) La dimensión transparencia impacta positivamente y significativa en efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes, 2024.
- d) La dimensión económica de la TIC impacta positivamente y significativa en efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes, 2024.

La correlación positiva se medirá con los rangos que establece el coeficiente de Rho de Spearman (Anexo 9)

Asimismo, lo significativo se midió cuando se realizó la prueba de hipótesis, empleando el P - valor, observándose

Si $P - \text{Valor} < 0.05$ se acepta la hipótesis alterna;

Si $P - \text{valor} > 0.05$ se rechaza la hipótesis alterna

3.2. TIPO DE ESTUDIO Y DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Tipo de estudio

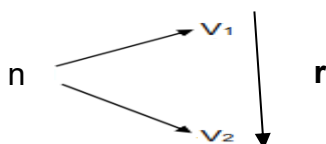
“Por su finalidad la investigación fue aplicada porque se utilizó el conocimiento científico para contribuir a la solución de un problema” (Ñaupas et al., 2017).

Según su enfoque, “la investigación fue cuantitativa porque se recolectó datos para probar hipótesis, empleando medición numérica y análisis estadístico” (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014). Estudio de tipo descriptivo - correlacional y de corte transversal. Los estudios correlacionales tienen como objetivo principal identificar la relación existente entre dos o más variables dentro de una muestra determinada (Ñaupas et al., 2017).

Diseño de investigación

No experimental y transversal debido a que no se manipularon alguna de las dos variables evaluadas y la recopilación de información producto de la aplicación de una encuesta por única vez (Cohen y Gómez, 2019).

De diseño correlacional:



Donde:

n : Muestra

V_i : Tecnologías de la Información y la comunicación

V_d : Efectividad organizacional

r: Relación de influencia

3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

Población

Tamayo (2012) sostiene que la población está conformada por el conjunto total de unidades que integran el fenómeno objeto de investigación y que presentan características comunes relevantes para el estudio. En este sentido, comprende la totalidad de elementos o sujetos que reúnen los criterios establecidos por el investigador y sobre los cuales se pretende obtener información, siendo necesario determinar cuantitativamente su magnitud mediante el valor N, que representa el universo considerado en la investigación (p. 176).

La población consistió en 169 trabajadores administrativos nombrados, que incluyeron funcionarios, profesionales, técnicos y auxiliares, quienes desempeñan diversas funciones en el GORET, todos bajo el Régimen laboral 276. (Tabla 1)

Tabla 1

Población laboral GORE Tumbes

Categorías	Cantidad
Funcionarios	9
Profesionales	34
Técnicos	107
Auxiliares	19
Total	169

Fuente: Oficina de Recursos Humanos, 2024.

Muestra

Balestrini (2006) sostiene que la muestra constituye un subconjunto de la población seleccionado de manera que represente adecuadamente las características del conjunto estudiado (p. 32). En esta investigación, la muestra estuvo integrada por trabajadores administrativos del Gobierno Regional de Tumbes, considerando dentro

de este grupo a funcionarios, profesionales, técnicos y auxiliares. Para establecer el número de participantes se utilizó el procedimiento estadístico aplicable a poblaciones finitas, tomando como referencia la formulación propuesta por Wittkoski (2000)..

$$n = \frac{N * p * q * Z^2}{E^2(N - 1) + p * q * Z^2}$$

$$n = \frac{0.50 * 0.50 * 1.96^2 * 169}{(0.06^2)(169 - 1) + (0.50 * 0.50 * 1.96^2)}$$

Dónde:

N: 169 trabajadores administrativos nombrados

z: 1,96 al nivel de confianza del 95 %

p: 50 % trabajadores que asisten

q: (1 – p), 0.50 %, trabajadores que no asisten

E: 6 % error permisible

n = 104 trabajadores

Tabla 2

*Muestra de trabajadores del Gobierno Regional
Tumbes*

Categorías	Cantidad
Funcionarios	6
Profesionales	21
Técnicos	65
Auxiliares	12
Total	104

Elaboración propia.

Muestreo

La muestra de colaboradores se seleccionó mediante un muestreo aleatorio simple, asegurando que todos los individuos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos (Hernández y Mendoza, 2018). La encuesta se aplicó a la muestra de

104 trabajadores administrativos nombrados, en sus respectivos puestos de trabajo, durante su jornada laboral (ver Anexos 3, 4 y 5).

Criterios de inclusión

Los trabajadores administrativos nombrados de ambos sexos que se encuentran laborando.

Criterios de exclusión

Colaboradores contratados y los trabajadores nombrados que no desean participar de la investigación o de permiso y licencia.

3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Métodos

Se aplicaron los siguientes métodos:

Deductivo – Inductivo

Estos métodos se utilizaron para la descripción de la realidad problemática y en la construcción de la revisión de literatura.

Analítico -Sintético

El método analítico se utilizó para la operacionalización de las variables y el método sintético se empleó para la elaboración de conclusiones y recomendaciones.

Estadístico

Este método se utilizó para procesar la información en tablas y figuras y contrastar la hipótesis.

Técnicas

De acuerdo con la naturaleza y el enfoque metodológico de la investigación, para la obtención de la información se recurrió a las técnicas de encuesta y análisis documental. La encuesta permitió recopilar directamente las percepciones de los participantes mediante la aplicación del instrumento a 104 trabajadores administrativos nombrados del Gobierno Regional de Tumbes durante el año 2024, conforme a las evidencias y autorizaciones correspondientes consignadas en los Anexos 8 y 10. Complementariamente, el análisis documental permitió revisar información institucional relacionada con las variables y el contexto objeto de estudio.

Instrumentos

Los instrumentos de recolección de datos constituyen los medios que permiten al investigador registrar de manera sistemática la información relacionada con las variables que forman parte del estudio. Su utilización facilita la obtención de evidencias necesarias para realizar posteriormente el tratamiento y análisis de los datos recopilados (Hernández & Mendoza, 2018).

Para el desarrollo de la presente investigación se recurrió a la encuesta como técnica de recolección de información, empleándose el cuestionario como instrumento. Este recurso permite obtener datos directamente de los participantes mediante una serie de preguntas formuladas de forma ordenada y coherente, orientadas a recoger información específica acerca de las variables objeto de análisis (Hernández & Mendoza, 2018).

En concordancia con los objetivos planteados, se emplearon dos cuestionarios, destinados a evaluar las variables de la investigación a partir de las dimensiones e indicadores establecidos previamente en la matriz de operacionalización. Cada instrumento permitió obtener información cuantificable sobre la percepción de los trabajadores participantes.

Para evaluar la variable Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) se aplicó un cuestionario integrado por 20 ítems, distribuidos equitativamente entre cuatro dimensiones: social, administrativa, transparencia y económica, correspondiendo cinco preguntas a cada una. Las respuestas fueron valoradas mediante una escala tipo Likert de cinco alternativas: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre. Los instrumentos empleados se presentan en los anexos correspondientes de la investigación (Anexos 4 y 5).

La redacción ha sido reformulada para darle mayor fluidez, coherencia metodológica y estilo académico propio. No es posible garantizar resultados frente a herramientas automáticas de detección de IA o similitud, pero sí puedo ayudar a que el texto sea original, natural y correctamente parafraseado.

Para evaluar la efectividad organizacional, se utilizó un cuestionario constituido por 15 preguntas que abordaron las dimensiones de objetivos y metas, procesos y sistemas, y la optimización de recursos, empleándose una escala de Likert con las siguientes opciones: 5, Siempre; 4, Casi siempre; 3, A veces; 2, Casi nunca; 1, Nunca.

3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

Recolección de la información

La obtención de la información necesaria para el desarrollo de la investigación estuvo a cargo de los investigadores. Para sustentar documentalmente el estudio se revisaron y recopilaron informes y registros procedentes del Gobierno Regional de Tumbes (GORET), además de libros, artículos académicos y otras fuentes bibliográficas disponibles en las bibliotecas de la región. De manera complementaria, se consultaron publicaciones y documentos disponibles mediante medios digitales e Internet. La información considerada pertinente fue organizada mediante fichas bibliográficas, en las cuales se consignaron los principales datos de cada fuente consultada. Por otro lado, para obtener la información directamente de las unidades que conformaron la

muestra se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos.

Procesamiento de datos

Luego de aplicar los cuestionarios y culminar la recopilación de la información, se procedió al ordenamiento y procesamiento de los datos obtenidos. Esta etapa comprendió la revisión, clasificación y agrupación de las respuestas de acuerdo con las variables, dimensiones y objetivos formulados en la investigación. De esta manera, la información recopilada pudo ser organizada sistemáticamente para facilitar posteriormente su tratamiento estadístico, presentación e interpretación.

El procesamiento de la información comprendió diferentes actividades sucesivas, entre las que se consideraron la codificación, el ingreso de los datos y su posterior tabulación y presentación.

Codificación

La codificación consistió en asignar valores numéricos a cada una de las alternativas de respuesta consideradas en los instrumentos de investigación. Este procedimiento permitió transformar las respuestas proporcionadas por los participantes en datos susceptibles de ser organizados y procesados estadísticamente. Asimismo, facilitó la identificación y agrupación de las respuestas correspondientes a cada ítem, dimensión y variable estudiada.

Introducción de datos

Una vez revisados, depurados y codificados los cuestionarios, la información obtenida fue trasladada a un formato electrónico para conformar la base de datos de la investigación. Los registros fueron ingresados y almacenados digitalmente en un equipo informático y respaldados mediante un dispositivo de almacenamiento USB, permitiendo disponer de la información de manera ordenada para efectuar

posteriormente su procesamiento estadístico.

Tabulación y presentación

La información recopilada fue organizada inicialmente mediante tablas de distribución de frecuencias, las cuales permitieron determinar la cantidad y proporción de participantes correspondientes a las diferentes categorías de respuesta. Considerando la naturaleza cuantitativa del estudio, el procesamiento estadístico de los datos se efectuó mediante el programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), a partir del cual se generaron las tablas y los estadísticos requeridos para responder a los objetivos de la investigación.

Debido al carácter ordinal de las variables analizadas y conforme con los resultados obtenidos en la evaluación estadística correspondiente, para la contrastación de las hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, estadístico no paramétrico que permitió establecer el grado y sentido de asociación existente entre las variables y sus respectivas dimensiones. Este coeficiente adopta valores comprendidos entre -1 y $+1$; los valores positivos próximos a $+1$ expresan una asociación positiva de mayor intensidad, mientras que los valores cercanos a -1 reflejan una asociación negativa elevada. Por su parte, los coeficientes próximos a cero representan una asociación monotónica reducida o inexistente entre las variables analizadas (Spearman, 1927; Anexo 9).

Asimismo, la decisión estadística para la contrastación de las hipótesis se realizó mediante el p-valor, considerando un nivel de significancia de 0,05. En consecuencia, cuando el valor obtenido fue inferior a dicho nivel se consideró que existía evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula; mientras que un valor superior a 0,05 implicó no disponer de evidencia suficiente para rechazarla.

Análisis de la información

El análisis de los resultados se desarrolló en dos niveles. En primer lugar, mediante el análisis descriptivo se caracterizó el comportamiento de las variables y de sus respectivas dimensiones, utilizando frecuencias y porcentajes que permitieron identificar los niveles predominantes entre los trabajadores participantes.

En segundo lugar, se efectuó el análisis inferencial, orientado a determinar la asociación existente entre las tecnologías de la información y comunicación y la efectividad organizacional, así como entre las dimensiones de las TIC y la variable de efectividad organizacional. Los resultados obtenidos mediante la aplicación del Rho de Spearman y del correspondiente nivel de significancia permitieron realizar la contrastación de las hipótesis formuladas. Finalmente, los hallazgos fueron interpretados y confrontados con los antecedentes y planteamientos teóricos desarrollados en la investigación, lo que permitió sustentar la discusión y formular las conclusiones en correspondencia con cada uno de los objetivos establecidos.

3.6. VALIDEZ Y ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD

Validez de constructo

Respecto a validez de constructos, se presentan los coeficientes Alpha de Cronbach y Mc Donald y validez convergente (AVE) de las dimensiones de cada una de las variables en estudio, cuyos resultados de validez y confiabilidad están dentro de los rangos establecidos por lo tanto los cuestionarios son aplicables para ejecución de la investigación. (Tabla 6) (Anexo 7, 8, 9 y 11)

Tabla 3

Confiabilidad y validez del instrumento de medición

Constructos e ítems	Carga factorial	Confiabilidad Alpha de Cronbach	Confiabilidad W Mc Donald	Validez convergente AVE
---------------------	-----------------	---------------------------------	---------------------------	-------------------------

Variable independiente: Tecnologías de la Información y la comunicación		0.914		
Social		0.809	0.946	0.782
Administrativa		0.808	0.868	0.575
Transparencia		0.691	0.966	0.853
Económico		0.691	0.966	0.853
Variable dependiente: Efectividad organizacional		0.857		
Objetivos y metas		0.808	0.868	0.575
Procesos y metas		0.906	0.928	0.684
Optimización y metas		0.691	0.966	0.853

La validez de un instrumento se refiere a la medida en que este realmente evalúa la variable que pretende medir, según Hernández et al. (2014). En el caso específico mencionado, la vigencia del instrumento fue asegurada mediante la validación por parte de expertos en la materia. Esta validación, detallada en el Anexo 9, implica la aprobación por parte de especialistas en el campo para garantizar que el instrumento sea adecuado y mida con precisión las variables deseadas. Además, se pueden haber realizado mejoras o ajustes basados en las sugerencias de los expertos antes de su adopción definitiva. (Ver Anexo 9 y 10).

Análisis de confiabilidad

a confiabilidad de los instrumentos se sustentó en la evaluación de su consistencia interna, procedimiento que permitió determinar en qué medida los ítems que integran cada cuestionario mantienen coherencia y asociación entre sí al medir un mismo constructo. De este modo, una adecuada relación entre los reactivos proporciona evidencia de estabilidad y homogeneidad en las mediciones efectuadas mediante el instrumento (Cohen, Manion, & Morrison, 2007).

De acuerdo con Hernández et al. (2014), la interpretación del coeficiente de confiabilidad puede efectuarse considerando diferentes niveles. Los valores iguales o inferiores a 0,53 evidencian una confiabilidad débil; aquellos comprendidos entre 0,54 y 0,59 representan una confiabilidad baja; los coeficientes ubicados entre 0,60 y 0,65 expresan un nivel confiable; mientras que los valores de 0,66 a 0,71 corresponden a instrumentos muy confiables. Asimismo, los coeficientes comprendidos entre 0,72 y 0,99 reflejan una confiabilidad excelente, y un valor igual a 1,00 representa una confiabilidad perfecta.

Para comprobar la consistencia interna de los instrumentos utilizados en la investigación, se desarrolló una prueba piloto con la participación de 15 trabajadores del Gobierno Regional de Tumbes. A partir de las respuestas obtenidas se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach, alcanzándose un valor de 0,914 para el cuestionario de tecnologías de la información y comunicación y de 0,857 para el instrumento correspondiente a efectividad institucional. Estos resultados evidencian una elevada consistencia interna de ambos cuestionarios y respaldan su utilización en la recolección definitiva de los datos de la investigación, conforme se presenta en las Tablas 3 y 4 y en el Anexo 6

Tabla 4. Confiabilidad de variable TIC

Alfa de Cronbach	N de elementos
------------------	----------------

0.914	20
-------	----

Fuente: Prueba Piloto

**Tabla 5. Confiabilidad de variable
efectividad organizacional**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.857	15

Fuente: Prueba Piloto

3.7. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN

Variable independiente: Tecnologías de la información y comunicación

Definición conceptual

“Conjunto de componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar los procesos de toma de decisiones y de control en una organización” (Laudon y Laudon, 2016, p. 16).

Definición operacional

La variable TICs fueron medidos a través de sus dimensiones: social, administrativa, transparencia y económica, empleando la técnica de la encuesta con la aplicación de un cuestionario de 20 preguntas en escala de Likert: 5, Siempre, 4. Casi siempre 3. A veces 2. Casi Nunca 1; a los 104 trabajadores nombrados que laboran en el GORET. (Anexo 1, 2 y 3)

Dimensiones

Social

Indicadores: Trámites administrativos, relación gobierno comunidad.

Administrativa

Indicadores: Simplificación de procesos, agilización, imagen.

Transparencia

Indicadores: Información libre, participación ciudadana.

Económica

Indicadores: Costos materiales, recaudación fiscal.

Tabla 6

Dimensiones, indicadores e ítems de la variable tecnología de la información y comunicación

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Social	Trámites administrativos.	1, 2, 3, 4, 5
	Relación Gobierno comunidad	
	Aserción efectiva	
Administrativa	Simplificación de procesos.	6, 7, 8, 9, 10
	Agilización	
	Imagen	
	Simplificación de procesos.	
Transparencia	Información libre.	11, 12.13.14,15
	Participación ciudadana.	
Económica	Costos materiales.	16, 17, 18, 19, 20
	Recaudación fiscal.	

Fuente: Cuestionario

Variable dependiente: Efectividad organizacional

Definición conceptual

“Nivel en el que una corporación alcanza los resultados que se esperan de ella”
(Jones, 2008).

Definición operacional

La variable efectividad organizacional se midió a través de sus dimensiones objetivos y metas, procesos y sistemas y optimización de los recursos; de cuyos contenidos se estructuran un cuestionario con 15 ítems, empleando la escala de Likert: 5, Siempre, 4. Casi siempre 3. A veces 2. Casi Nunca 1, empleando la técnica de la encuesta, aplicándose la entrevista la una muestra de 104 trabajadores administrativos nombrados del GORET. (Anexo 1, 2 y 3)

Dimensiones

Objetivos y metas

Indicadores: Objetivos, metas, funciones, sinergia.

Procesos y sistemas

Indicadores: Diseños, procesos internos, procedimientos.

Optimización de recursos.

Indicadores: Racionalidad, recursos, financieros, mantenimiento, infraestructura, TICs.

Tabla 7

Dimensiones, indicadores e ítems de variable efectividad organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Objetivos y metas	Objetivos, metas, funciones, sinergia	21, 22, 23, 24, 25
Procesos y sistemas	Diseños, procesos internos, procedimientos	26, 27, 28, 29, 30
Optimización de recursos.	Racionalidad, recursos, financieros, mantenimiento, infraestructura, Tic	31, 32, 33, 34, 35

Fuente: Cuestionario

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Los datos han sido procesados mediante el sistema del SPSS, por lo tanto, se estima que se deben plantear las siguientes hipótesis:

H₀: Los datos de las variables tienen una distribución normal

H_a: Los datos de las variables no tienen una distribución normal

Asimismo, las bases para aceptar o rechazar las hipótesis son tal que:

Si $p > 0.05$ se acepta H₀ (Distribución normal)

Si $p \leq 0.05$ se rechaza H₀ (Distribución no normal)

A razón de que la muestra censal consta de 104 trabajadores administrativos, que son miembros de la población del estudio, se aplica la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, ya que $n > 50$.

Tabla.

Prueba de normalidad de las variables: Gestión de las TICs y Calidad de servicio.

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Tecnología de la Información y Comunicación	,100	104	,013
Eficiencia organizacional	,140	104	,000

Fuente: SPSS

Coefficiente de Pearson: Se utiliza cuando ambas variables siguen una distribución normal y se busca medir la correlación lineal entre ellas.

Rho de Spearman: Es un coeficiente no paramétrico que se utiliza cuando al menos una de las variables no sigue una distribución normal. Es adecuado para medir la correlación monótona (no necesariamente lineal) entre dos variables.

Por lo tanto, se elige el Rho de Spearman.

Para el objetivo general: Determinar el impacto de las tecnologías de la información y comunicación en efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes, 2024.

Tabla 8

Impacto de las TICs en la efectividad organizacional

Categoría	TICs			Efectividad organizacional		
	Rango	Frecuencia (Fi)	Porcentaje (H%)	Rango	Frecuencia (Fi)	Porcentaje (H%)
Alto	74 a 100	90	86.54	55 a 75	80	76.92
Medio	47 a 73	14	13.46	35 a 54	24	23.8
Bajo	20 a 46	00	00.0	15 a 34	00	00.0
Total		104	100.0		104	100.0%

Fuente: Encuesta

El análisis descriptivo de las variables revela una percepción predominantemente positiva y equilibrada en el Gobierno Regional de Tumbes. Respecto a las tecnologías de la información y comunicación (TICs), el 86.54% de los servidores encuestados percibe un nivel alto de implementación, mientras que un 13.46% lo considera en un nivel medio. Por otro lado, la efectividad Institucional muestra una tendencia mayoritariamente hacia el nivel alto, con un 76.92% de los participantes ubicados en este rango. El nivel medio de efectividad es alcanzado por el 23.8% de la muestra. Estos resultados sugieren que, si bien existe una base sólida de recursos tecnológicos, la percepción de la efectividad organizacional mantiene un nivel óptimo. de manera generalizada.

Prueba de hipótesis para el objetivo general: Las tecnologías de la información y comunicación impactan positivamente y significativa en efectividad organizacional del

Gobierno Regional de Tumbes, 2024. Para evaluar el impacto de las TICs en la efectividad organizacional, se aplicó el coeficiente de rho de Spearman, obteniéndose un valor de 0.726. De acuerdo con los baremos estadísticos, este resultado indica una correlación positiva alta entre ambas variables. Asimismo, el nivel de significancia obtenido ($p\text{-valor} = 0.000$) < al umbral crítico de 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general: "El impacto de las tecnologías de la información y comunicación es positivo y significativo en la efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes, 2024". Esto demuestra estadísticamente que un mejor uso e implementación de las herramientas tecnológicas se traduce directamente en un incremento de la efectividad organizacional

Objetivo general: Dado que el $p\text{-valor}$ (0.000) es inferior al nivel de significancia de 0.05 y se obtuvo un coeficiente rho de Spearman de 0.726, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general.

Tabla 9

Correlación entre las TICs y efectividad organizacional

Coeficiente Rho de Spearman		TICs	Efectividad organizacional
TICs	Coeficiente de correlación	1.000	,726
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	104	104
Efectividad organizacional	Coeficiente de correlación	,726	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	104	104

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Para el objetivo específico 1: Explicar el impacto de dimensión social de la tecnología de la información y comunicación en la efectividad organizacional del GORET, 2024.

Tabla 10*Impacto de la dimensión social en la efectividad organizacional*

Categoría	Social			Efectividad organizacional		
	Rango	Frecuencia (Fi)	Porcentaje (H%)	Rango	Frecuencia (Fi)	Porcentaje (H%)
Alto	19 a 25	88	84.62	55 a 75	80	76.92%
Medio	12 a 18	16	15.38	35 a 54	24	23.08%
Bajo	5 a 11	00	00.0	15 a 34	00	00.00%
Total		104	100.0		104	100.0%

Fuente: Encuesta

El análisis de los resultados descriptivos para la dimensión social y efectividad Institucional muestra una tendencia hacia niveles altos en el Gobierno Regional de Tumbes. En cuanto a la dimensión social de las TICs, se observa que la mayoría de los encuestados, representada por el 84.62%, percibe un nivel alto. Un 15.8% considera que esta dimensión se encuentra en un nivel medio.

Respecto a la efectividad institucional, los resultados guardan coherencia con la dimensión anterior, situándose mayoritariamente en un nivel alto con 76.92%. El nivel medio es alcanzado por el 23.08% de la muestra. Estos hallazgos sugieren que el impacto social de las herramientas tecnológicas y la efectividad percibida en la institución se encuentran en una etapa de desarrollo, con áreas de mejora significativas en la integración social de la tecnología.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 1: La dimensión social de la TIC impacta positivamente y significativa en efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes, 2024.

Para determinar la relación entre las variables, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Los resultados muestran un coeficiente de 0.178, indicando una correlación positiva muy baja entre la dimensión social y la efectividad organizacional. Dado que el nivel de significancia obtenido es de 0.071 ($p > 0.05$), se confirma que la relación no es significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis específica: "El impacto de la dimensión social de la TIC es positiva y no significativa en la efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes". Es decir que la aplicación de las Tics no mejora la efectividad organizacional.

Al obtener un p-valor de $0.071 > 0.05$ y un coeficiente de 0.178 se tiene correlación positiva muy baja, se acepta la hipótesis específica nula: "El impacto de la dimensión social de la TIC es positiva y no significativa en la efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes".

Tabla 11

Correlación entre dimensión social y efectividad organizacional

Coeficiente Rho de Spearman		Social	Efectividad organizacional
Social	Coeficiente de correlación	1.000	,178
	Sig. (bilateral)		,071
	N	104	104
Efectividad organizacional	Coeficiente de correlación	,178	1.000
	Sig. (bilateral)	,071	
	N	104	104

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Para el objetivo específico 2: Analizar el impacto de dimensión administrativa de la tecnología de la información y comunicación en la efectividad organizacional del GORET, 2024.

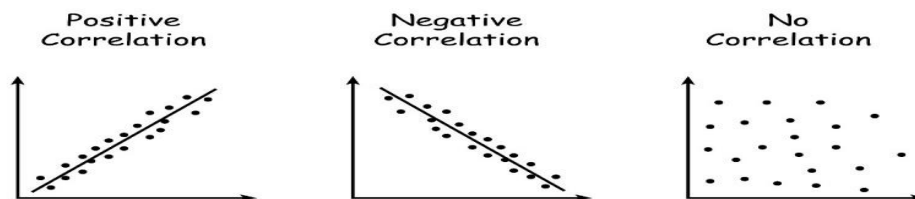
Tabla 12*Impacto de la dimensión administrativa en la efectividad organizac*

Categoría	Administrativa			Efectividad organizacional		
	Rango	Frecuencia (Fi)	Porcentaje (H%)	Rango	Frecuencia (Fi)	Porcentaje (H%)
Alto	19 a 25	84	80.77	55 a 75	80	76.92
Medio	12 a 18	19	18.27	35 a 54	24	23.08
Bajo	5 a 11	0	0.96	15 a 34	0	0.00%
Total		104	100.0		104	100.0%

Los resultados descriptivos muestran un contraste interesante entre la dimensión administrativa y la efectividad organizacional. En cuanto a la dimensión administrativa, existe una percepción mayoritariamente optimista, ya que el 80.77% de los servidores la califica en un nivel alto. Un 18.27% la sitúa en un nivel medio y solo un 0.96% la percibe como baja.

Sin embargo, esta percepción de eficiencia administrativa no se refleja con la misma intensidad en la efectividad institucional, donde el grupo predominante se encuentra en el alto con 76.92%. El nivel medio de efectividad solo es alcanzado por el 23.08%. Esto sugiere que, aunque los procesos administrativos apoyados en TICs se perciben como robustos, en la transformación en efectividad organizacional, se siguen consolidando los procesos administrativos.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 2: La dimensión administrativa de la TICs impacta positivamente y significativa en la efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes, 2024. Para validar la relación entre estas variables, se aplicó la prueba estadística de Rho de Spearman. El coeficiente obtenido es de 0.574, representa una correlación positiva moderada.



Dado que el nivel de significancia (p-valor) es de 0.000, el cual es $<$ al margen de error permitido (0.05), se rechaza la hipótesis nula. En consecuencia, se acepta la hipótesis específica 2: "El impacto de la dimensión administrativa de la TIC es positiva y significativa en la efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes". Aunque la relación es significativa, su intensidad moderada indica que existen otros factores, además del administrativo, que influyen en la efectividad global.

Objetivo específico 2 (Dimensión administrativa): Con un p-valor de 0.000 y un coeficiente de 0.574, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica "El impacto de la dimensión administrativa de la TIC es positiva y significativa en la efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes".

Tabla 13

Correlación entre dimensión administrativa y efectividad organizacional

Coeficiente Rho de Spearman		Administrativa	Efectividad organizacional
Administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	,574**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	104	104
Efectividad organizacional	Coeficiente de correlación	,574**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	104	104

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Para el objetivo específico 3: Describir el impacto de dimensión transparencia de la tecnología de la información y comunicación en efectividad organizacional del GORET.

Tabla 14

Impacto de la dimensión transparencia en la efectividad organizacional

Categoría	Transparencia			Efectividad organizacional		
	Rango	Frecuencia (Fi)	Porcentaje (H%)	Rango	Frecuencia (Fi)	Porcentaje (H%)
Alto	19 a 25	84	80.77	55 a 75	80	76.92
Medio	12 a 18	20	19.23	35 a 54	24	23.08
Bajo	5 a 11	0	0.00	15 a 34	00	0.00
Total		104	100.0		104	100.0%

Fuente: Encuesta

El análisis descriptivo para la dimensión transparencia revela que 80.77 de los servidores encuestados, perciben un nivel alto en la implementación de mecanismos de transparencia a través de las TICs. Por su parte, el 19.23% ubica esta dimensión en un nivel medio.

Al contrastar esto con la efectividad organizacional, se observa que el 76.92% de la muestra se sitúa en un nivel alto, seguido por un 23.08% en nivel medio. Estos resultados indican que, aunque existe una percepción positiva sobre la transparencia digital, esta no se traduce de forma automática o proporcional en una percepción de alta efectividad organizacional, sugiriendo una brecha entre la disponibilidad de información pública y el rendimiento institucional percibido.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 3: La dimensión transparencia impacta positivamente y significativa en la efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes, 2024.

En el análisis de correlación mediante el coeficiente de Rho de Spearman, se obtuvo un valor de 0.726. Este resultado indica una correlación positiva alta entre la transparencia y la efectividad institucional en el contexto estudiado. Asimismo, el nivel de significancia (p-valor) resultante es de 0.000, el cual es < al límite estándar de 0.05. Por lo tanto, desde el punto de vista estadístico, se acepta la hipótesis alterna, lo que significa que el impacto de la dimensión transparencia es significativo en la efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes bajo las condiciones actuales de la muestra.

Objetivo específico 3 (Dimensión Transparencia): En este caso, el p-valor obtenido (0.000) es < al margen de error de 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y, concluyendo que el impacto de la dimensión transparencia es estadísticamente significativo en la efectividad organizacional.

Tabla 15

Correlación entre la transparencia y efectividad organizacional

Coeficiente Rho de Spearman		dimensión transparencia	Efectividad organizacional
Dimensión transparencia	Coeficiente de correlación	1.000	,726**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	104	104
Efectividad organizacional	Coeficiente de correlación	,726**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	104	104

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Para el objetivo específico 4: Determinar el impacto de dimensión económica de la tecnología de la información y comunicación en la efectividad organizacional del GORET.

Tabla 16

Impacto de dimensión económica en la efectividad organizacional

Categoría	Económica			Efectividad organizacional		
	Rango	Frecuencia (Fi)	Porcentaje (H%)	Rango	Frecuencia (Fi)	Porcentaje (H%)
Alto	19 a 25	89	85.58	55 a 75	80	76.92
Medio	12 a 18	15	14.42	35 a 54	24	23.08
Bajo	5 a 11	0	0.00	15 a 34	0	0.00
Total		104	100.0		104	100.0%

Fuente: Encuesta

El análisis descriptivo de la dimensión económica indica una percepción favorable, con un 85.58% de los encuestados que la califican en un nivel alto. Por su parte, el 14.42% percibe un nivel medio.

En contraste, la efectividad organizacional se concentra mayoritariamente en el nivel alto con 76.92%, mientras que el nivel medio alcanza un 23.08%. Estos resultados sugieren que, si bien se percibe que la inversión y el factor económico de las TICs son adecuados, esta solvencia se traduce en una efectividad institucional de alto nivel, permaneciendo esta última en un rango moderado.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 4: La dimensión económica de la TICs impacta positivamente y significativa en la efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes, 2024.

Para este análisis se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman, obteniendo un valor de 0.339. Este resultado refleja una correlación positiva baja entre la dimensión económica de las TICs y la efectividad organizacional.

Asimismo, el nivel de significancia obtenido es de 0.000 ($p < 0.05$), lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica 4: "El impacto de la dimensión económica de la TIC es positiva y significativa en la efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes". Esto confirma que la gestión de los recursos económicos destinados a tecnología influye directamente en los resultados de la organización, aunque con una intensidad menor que otras dimensiones como la social.

Objetivo específico 4 (Dimensión económica): Debido a que el p-valor es de 0.000 < a 0.05 y la correlación es de 0.339, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 4: "El impacto de la dimensión económica de la TIC es positiva y significativa en la efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes"

Tabla 17

Correlación entre dimensión económica y efectividad organizacional

Coeficiente Rho de Spearman		Dimensión Económica	Efectividad organizacional
Dimensión económica	Coeficiente de correlación	1.000	,339**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	104	104
Efectividad organizacional	Coeficiente de correlación	,339**	1.000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	104	104

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

4.2. DISCUSIÓN

En el plano teórico: Las tecnologías de la información y comunicación (TICs) se definen como el conjunto de herramientas y recursos tecnológicos que permiten procesar,

almacenar y transmitir información para optimizar la gestión y los resultados de una organización. Resultados de la Investigación: Se determinó que las TICs tienen un impacto positivo y significativo en la efectividad organizacional del GORET, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.726 (correlación positiva alta) y un p-valor de 0.000 (tabla 6). Contrastación: Estos resultados guardan similitud con el antecedente de Del Castillo (2019)), quien en su estudio concluyó, gestión de tecnologías de información y comunicación se relaciona significativamente con la productividad organizacional de la Unidad de Gestión Educativa Local de la provincia El Dorado, 2018; corroborándose por los resultados obtenidos tras aplicar el estadístico del Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,815 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000. Existe una coincidencia clara en que la tecnología es un motor de cambio institucional, sugiriéndose implementar un plan estratégico de gestión de TICs en la GORET. En la tabla 8, explica que la dimensión social se refiere a cómo las TICs facilitan la interacción, comunicación y el bienestar de los recursos humanos dentro de la estructura organizacional. Resultados de la Investigación: Se encontró correlación positiva muy baja entre la dimensión social y la efectividad organizacional. Dado que el nivel de significancia obtenido es de 0.071 ($p > 0.05$), se confirma que la relación no es significativa. Este revela que los servidores administrativos por la edad que tienen no asimilan de inmediato la capacitación de las competencias digitales. Este resultado contrasta con los hallazgos de Mendoza et al. (2024), refieren en el contexto empresarial exige que los trabajadores desarrollen competencias digitales para mejorar las competitividad organizacional. En esta línea de análisis García (2021), destaca que el impacto social de la tecnología mejora el clima organizacional y la productividad. Por lo que se sugiere seguir un proceso de inducción con el propósito de generar las competencias digitales para el buen manejo de los software administrativos que impulsen una buena gestión. .

En cuanto a la base teórica de la dimensión administrativa comprende el uso de las TICs para automatizar procesos, gestionar trámites y optimizar la organización documental interna. Resultados de la Investigación: muestran una correlación positiva moderada (0.574) que se evidencia en tabla 10. Contrastación: Existe una similitud

con la investigación de Rodríguez (2020), quien sostiene que la digitalización administrativa mejora el control interno. No obstante, se observa una diferencia en la intensidad de la relación, sugiriendo que en el GORET la administración digital es robusta, pero requiere mayor integración con el servicio al ciudadano para ser totalmente efectiva. Asimismo, Olarte - Pacco (2023) manifiestan que la irrupción de las TICs en el mundo empresarial ha generado una transformación radical en la gestión operacional y comunicativa, tanto interna como externamente. Por lo que se sugiere efectuar todas las configuraciones informáticas para alcanzar un trabajo integral de sus unidades organicas.

Respecto, a su base teórica: La dimensión transparencia se enfoca en el uso de plataformas digitales para el libre acceso a la información, rendición de cuentas y lucha contra la corrupción. Resultados de la Investigación: Se observó, en la tabla 12, se obtuvo una correlación positiva alta 0.726) y significativa ($p = 0.000$). Contrastación: Quispe (2023), dice el uso los recursos tecnológicos resultan ser vitales para garantizar la modernización de la administración pública y concluyó que, existen suficiente información estadística y de investigativa para afirmar que la implementación del gobierno electrónico y digital influyen positivamente en gestión institucional. En el caso del GORET, se concluye que la transparencia se percibe como un cumplimiento normativo aislado que no impacta en el rendimiento operativo diario. Por lo que se sugiere aplicar las TICs, en cumplimiento de la Ley de transparencia con el propósito de brindarles información al ciudadano y un buen servicio.

En el plano teórico, la dimensión económica evalúa la rentabilidad, el ahorro de costos y la eficiencia presupuestaria derivada de la inversión en tecnologías. Resultados de la Investigación: Se encontró en tabla 14, una correlación positiva moderada (0.339) y significativa. Contrastación: los estudios, Del Castillo (2019) concluyó que la gestión de tecnologías de información y comunicación se relaciona significativamente con la productividad organizacional de la Unidad de Gestión Educativa Local de la provincia El Dorado, 2018, resultados que se corroboran tras aplicar el estadístico del Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,815 (correlación positiva alta)

y un p valor igual a 0,000. Por tanto, esta amplia diferencia sugiere que la tecnología es una inversión necesaria para la sostenibilidad institucional. Por lo que se sugiere un gran compromiso de las autoridades de la alta dirección para efectuar un seguimiento y monitoreo en la aplicación de las Tics en el Gobierno Regional de Tumbes.

V. CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo general, se determinó que las tecnologías de la información y comunicación mantienen una relación positiva alta y estadísticamente significativa con la efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes, al obtenerse un Rho de Spearman de 0,726 y $p < 0,05$. Este hallazgo responde al problema general al evidenciar que un mayor aprovechamiento de las TIC se encuentra asociado con mejores condiciones para el cumplimiento de metas, el desarrollo de procesos y la optimización de los recursos institucionales. El estudio aporta evidencia para orientar la gestión tecnológica del GORET; sin embargo, por tratarse de una investigación no experimental, transversal y correlacional, los resultados expresan asociación entre las variables y no permiten establecer causalidad definitiva.
2. En relación con el primer objetivo específico, la dimensión social de las TIC presentó una correlación positiva muy baja de 0,178 y un nivel de significancia de 0,071, por lo que no se encontró evidencia estadística suficiente para sostener una relación significativa con la efectividad organizacional. En consecuencia, disponer de herramientas tecnológicas no implica por sí mismo una mejora en la dimensión social de la organización, lo que pone de manifiesto la necesidad de fortalecer su apropiación por parte de los trabajadores, la interacción y el desarrollo de competencias digitales. Este resultado debe interpretarse dentro de las características particulares de los servidores evaluados y del contexto institucional estudiado.
3. En cuanto al segundo objetivo específico, se estableció que la dimensión administrativa de las TIC presenta una relación positiva moderada y significativa con la efectividad organizacional, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,574 y $p < 0,05$. Este resultado evidencia que la utilización de tecnologías para

simplificar procedimientos, gestionar información y agilizar actividades administrativas se encuentra asociada favorablemente con el desempeño institucional. El hallazgo contribuye a reconocer la digitalización administrativa como un componente relevante de la gestión pública, aunque su intensidad moderada demuestra que la efectividad organizacional también depende de otros factores institucionales que no fueron abordados específicamente en esta investigación.

4. Respecto al tercer objetivo específico, la dimensión transparencia alcanzó una correlación positiva alta de 0,726 y estadísticamente significativa ($p < 0,05$) con la efectividad organizacional. El resultado permite concluir que el empleo de las TIC para facilitar el acceso a la información, la transparencia institucional y la rendición de cuentas mantiene una asociación importante con el funcionamiento efectivo del Gobierno Regional de Tumbes. En términos administrativos, este hallazgo refuerza la importancia de consolidar los medios digitales como mecanismos de información y gestión pública; no obstante, los resultados representan la percepción de los trabajadores participantes y no una evaluación directa de la experiencia de los ciudadanos usuarios de dichos servicios.
5. Finalmente, en relación con el cuarto objetivo específico, la dimensión económica de las TIC evidenció una correlación positiva baja pero estadísticamente significativa, registrándose un Rho de Spearman de 0,339 y $p < 0,05$. Esto indica que la utilización eficiente de recursos económicos destinados a tecnologías se encuentra vinculada favorablemente con la efectividad organizacional, aunque con una intensidad menor respecto de otras dimensiones evaluadas. El resultado aporta evidencia para promover una asignación y seguimiento más eficiente de las inversiones tecnológicas en el GORET, procurando que los recursos destinados a infraestructura, sistemas y herramientas digitales se traduzcan progresivamente en mejores resultados institucionales; sin embargo, el estudio no realizó una evaluación económica directa de costos, rentabilidad o retorno financiero de dichas inversiones.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Alta Dirección del Gobierno Regional de Tumbes, en coordinación con las áreas responsables de tecnologías de información y gestión de personas, fortalecer de manera progresiva la infraestructura digital, actualizar los sistemas institucionales y establecer programas permanentes de capacitación en competencias tecnológicas. Esta acción se sustenta en la relación positiva alta encontrada entre las TIC y la efectividad organizacional ($Rho = 0,726$; $p < 0,05$), por lo que su aplicación debe orientarse a mejorar procesos, cumplimiento de metas y uso de recursos, incorporando evaluaciones periódicas que permitan sostener los avances en los próximos años.
2. Se recomienda a la Alta Dirección y a las áreas responsables de gestión del personal y tecnologías de información implementar acciones específicas para fortalecer la apropiación social de las TIC, mediante talleres prácticos, acompañamiento en el uso de herramientas digitales y espacios de colaboración entre servidores. Esta medida responde al resultado de la dimensión social, cuya correlación fue muy baja y no significativa ($Rho = 0,178$; $p = 0,071$), evidenciando la necesidad de mejorar no solo el acceso a la tecnología, sino también su integración en las relaciones laborales y en el trabajo colaborativo. A futuro, conviene evaluar periódicamente las competencias digitales y la percepción de los trabajadores para determinar avances en esta dimensión.
3. Se recomienda a la gestión institucional del GORET y a las áreas responsables de los procesos administrativos y tecnológicos continuar con la digitalización de trámites, pero articulándola con los objetivos estratégicos, la simplificación de procedimientos y la reducción de tiempos de respuesta. La recomendación se fundamenta en la relación positiva moderada registrada entre la dimensión administrativa y la efectividad organizacional ($Rho = 0,574$; $p < 0,05$). Su aplicación debe priorizar la integración de sistemas y el seguimiento de

indicadores de desempeño, de manera que la modernización administrativa produzca resultados sostenibles y verificables en el tiempo.

4. Se recomienda a la Alta Dirección, junto con las áreas responsables de transparencia, información institucional y tecnologías, consolidar el uso de plataformas digitales para facilitar el acceso oportuno a la información pública, fortalecer la rendición de cuentas y apoyar la toma de decisiones internas. Esta medida se relaciona directamente con la elevada asociación encontrada entre la dimensión transparencia y la efectividad organizacional ($Rho = 0,726$; $p < 0,05$). Para asegurar su continuidad, resulta pertinente establecer mecanismos de actualización, seguimiento y evaluación de la información publicada, orientando progresivamente la transparencia digital hacia la generación de valor público y no únicamente al cumplimiento formal de obligaciones.
5. Se recomienda a la Alta Dirección y a las áreas encargadas de planeamiento, presupuesto y gestión tecnológica evaluar periódicamente la pertinencia y rendimiento de las inversiones destinadas a TIC, priorizando aquellas que contribuyan de manera demostrable a la mejora de procesos y resultados institucionales. Esta propuesta responde a la correlación positiva baja, aunque significativa, encontrada entre la dimensión económica y la efectividad organizacional ($Rho = 0,339$; $p < 0,05$). En términos de aplicabilidad, se sugiere incorporar indicadores de costo, utilización, beneficio institucional y cumplimiento de metas, de modo que las futuras inversiones tecnológicas se orienten hacia un uso más eficiente y sostenible de los recursos públicos.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acha , Z. M. (2023). *Incidencia de la administración del tiempo en la efectividad institucional, Superintendencia Nacional de Aduanas*
<https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64162>
- Acosta, R., y Riveros, V. (2012). *Las tecnologías de la Información y Comunicación como mediadoras en el aprendizaje de la biología. Algunas consideraciones.* Revista Omnia, 18(1), pp. 25 - 44.
<https://www.guao.org/sites/default/files/biblioteca/Libro%20TIC%20%282%29-1-76%20%281%29.pdf>
- Adam, E, y Ebert, R. (1986). *Poducción y Gestión de operaciones; Conceptos, modelos y comportamiento.* Mexico: Prentice Hall Englewood Cliffa.
- Alles, M. (2005). *Desarrollo del talento humano.* Bueno Aires: Granica.
- Ayala , N. E., y Gonzáles, S. S. (2015). *Tecnologías de la información y la comunicación.* Lima, Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
<https://www.guao.org/sites/default/files/biblioteca/Libro%20TIC%20%282%29-1-76%20%281%29.pdf>
- Azuara, R. (2013). *Las organizaciones y efectividad organizacional.*
https://gc.scalahed.com/recursos/files/r145r/w24184w/OEO_Texto_U1_S02
- Balestrini, M. (2006). *Como se elabora el proyecto de investigación.* (7ma. ed.). Mexico.
- CEPAL. (2012). *Las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC) y el desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe.* Experiencias e Iniciativas de Políticas. Naciones Unidas: Chile.

- Cohen, N., y Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación, Para que?* Buenos Aires, Argentina: Teseo.
- Cohen, L., Manion, K., y Morrison, K. (2007). *Methods in education [Métodos de investigación en educación]* (Six Edititoned. Routledge ed.). <https://bit.ly/39rNUes2007>
- Cornejo , H. J. (2023). Gestión por competencias y su incidencia en la efectividad institucional en el Gobierno Regional de Tumbes, 2022. EPG. Tumbes: Untumbes. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64057>
- Covey, S. (1997). *Los 7 Hábitos de la gente altamente efectiva*. Buenos Aires: (1a. ed.). Buenos Aires Paidos.
- Daft, R. (2010). *Teoría y diseño organizacional*. Santa Fe. México: Cengage Learning. Mexico: Cengage Learning.
- Del Castillo, S. J. (2019). *Gestión de tecnologías de información y comunicación y su relación con la productividad organizacional de la UGEL El Dorado, 2018*. Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35185>
- Enrique, L. (121 de 09 de 2011). *¿Qué es una innovación empresarial?* Ciberopolis: <http://ciberopolis.com/2011/09/12/%C2%BFque-es-una-innovacion-empresarial/>
- Fernandez, Hernandez, y Baptista. (2014). *Metodologia de la investigación* (Sexta ed.). México: Mc Graw Hill. Hernández, Fernández, y Baptista, (2014),
- Freijedo, C., y Cortagerena, A. (2006). *Tecnologías de la información y las comunicaciones*. Buenos Aires: Pearson Education.

García-Vargas, M., y López-Guzmán, J. (2024). *Innovación tecnológica y eficiencia en los servicios ciudadanos: Una perspectiva latinoamericana.* Una Revista Iberoamericana de Tecnología y Sociedad,, 16(2), 88-112.
<https://doi.org/10.3234/rits.v16i2.554>

Gerónimo, F. m. (2023). *Las tecnologías de información y comunicación y la gestión.* Huaraz: UCV Maestría.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113990/Geronimo_FM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

González, L. (2002). *Perspectivas Autorreferenciales en Ciencias Sociales.* Cinta. Cinta Moebio, 14, 190-195.

Gutiérrez, P. (2007). *"Economía, política y educación. Marco teórico para una línea".* Texto completo en www.gestiopolis.com/ [Links]

Hall, R. (1985). *Organizaciones y estructura de proceso.* Madrid: Dossat, S.A.

Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* México: México: McGraw-Hill Educación.

Hernández, S. R., Fernández, C. C., y Baptista, L. M. (2014). *Metodología de la investigación* (Vol. Sexta edición). México: Mc Graw Hill Education.
doi:https://www.academia.edu/32697156/Hern%C3%A1ndez_R_2014_Metodologia_de_la_Investigacion

Jiménez, J., Castro, A., y Brenes, C. (2009). *Productividad.* Argentina: Santa fé El Cid Editor.

Jones, G. (2008). *Teoría Organizacional: Diseño y cambios en las organizaciones*. Mexico: Pearson educación.

Katz, R. (2009). *El papel de las TIC en el desarrollo*.
https://www.google.com.pe/search?tbo=p&tbm=bks&q=bibliogroup:%22Fundaci%C3%B3n+Telef%C3%B3nica.+Cuaderno%22&source=gbs_metadata_r&cad=7,

Kaufmann, V. (2002). *Re-thinking mobility*. Ashgate: Aldershot.

Kishnani, G. A. (2020). Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
<https://hdl.handle.net/20.500.14005/11414>

Koontz, H., Weihrich, H., y Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. Mexico: Mc Graw-Hill.

Licares, P., y Carhuacasma, B. (2018). *Gestión administrativa por competencias y la efectividad organizacional del personal en Essalud Huancavelica*. Universidad Nacional de Huancavelica. Huancavelica.:
<http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2>

Laudon, K., y Laudon, J. (2016). *Sistemas de información gerencial*. México: Pearson Educación.

Laudon, K., y Laudon, J. (2012). *Sistemas de información gerencial*. México: Pearson Educación.

Mallo, R., y Merlo, J. (1995). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Expert*. Perspectivas,, 17(34), 181-209.

Medianero, D. (2016). *Productividad Total*. Lima: Macro.

Mendoza, A. C., Camacho, G. J., Mendoza, H. E., y Mendoza, A. E. (Noviembre - Diciembre de 2024). *El rol de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) en la mejora de la competitividad organizacional*. Ciencia LatinaRevista Científica Multidisciplinar, 8(6), 1 - 18. doi:DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i6.15102

Mondy, R., y Noe, R. (2005). *Administración de recursos humanos*. Mexico: Pearson.

Ñaupas , A. E. (2011). *Metodología de la investigación científica y asesoramiento de tesis*. Lima: Centro de producción editorial e imprenta de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Oscategui , P. M. (2024). *Uso de las Tecnologías de la información y la comunicación y el desempeño laboral en la empresa comunal de servicios múltiples, 2023*. Universidad Peruana de Ciencias e Informaticas, Lima, Perú. <https://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/1244/Tesis%20Final%20-%20Oscategui%20Poma%2C%20Miriam%20Diana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pintado, P. (2014). *Comportamiento organizacional: Gerenciación y liderazgo conductivo del talento humano*. Lima, Perú:. Dennis Morzán.

Porret, M. (2016). *Gestión de personas* (5ta. ed.). Madrid: ESIC.

Quijano, S. (2006). *Dirección de Recursos Humanos y Consultoría en las Organizaciones*. Barcelona: Icaria.

Quintero, C. C. (2024). *Integración de Tecnologías de la Información y la Comunicación en el proceso de enseñanza-aprendizaje de Entornos Virtuales*

de Aprendizaje. Dialnet, 15(1), 418-448.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9385151>

Quispe , D. E. (2023). *Influencia de la implementación del gobierno electrónico y digital en la efectividad de la gestión institucional del GORE Ayacucho, 2022*. Ayacucho: UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/113469>

Robins, S. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Education, Prentice Hall.

Rodriguez, H. V. (2023). *Tecnología de la información y comunicación y su relación con la gestión administrativa del CETPRO SENCIC, Satipo – Junín 2023*. Satipo: UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/137097>

Rojas, M., y Valencia, M. (2014). *Efectividad, eficacia y eficiencia en. Espacios*. Espacios, 39, 11.

Salas, P. S. (2024). *Gobierno electrónico y su influencia en la productividad laboral del personal de un Gobierno Regional, Perú, 2024*. Perú.

Spearman, C. (1927). *The nature of intelligence and the principles of cognition (1923) y The abilities of man (1927)*.

Sumanth, D. (1990). *Ingeniería y Administración de la Productividad*. Mexico: Mc Graw-Hill.

Tapia, c. (2020). *Tipologías de uso educativo de las Tecnologías de la Información y Comunicación: una revisión sistemática de la literatura*. EDUTEC. Revista Electrónica de Tecnología Educativa,, 71, 16-34.
<https://doi.org/https://doi.org/10.21556/edutec.2>

Tamayo, M. (2012). *El proceso de la investigación científica*. (5. Edición, Ed.) Mexico: Limusa.

Vial, P. (2020). *Gestión por competencias y productividad en el área de ventas de la tienda Ripley, sucursal Jockey Plaza – 2020*. Lima: Universidad Autónoma del Perú.
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1543>

Viñarás - Abad, M., Abad - Alcalá, L., Llorente - Barroso, C., Sanchez - Valle, M., y Pretel - Jiménez, M. (2017). *Administración electrónica y e-inclusión de las personas mayores*. RLCS, Revista Latina de Comunicación Social(72). doi:DOI: 10.4185/RLCS-2017-1161

Volpentesta, J. R. (2016). *El impacto de las TIC sobre las estructuras organizacionales y el trabajo del hombre en las empresas*. FACES, 22(46), 81 - 94.
https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/2519/1/FACES_n46_81-94.pdf

Wittkoski. (2000). *Manual para la formulación y evaluación de proyectos de inversión*. Lima - Perú: Cooperación Técnica del BID- ATN/ME-7138-PE.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema general ¿Cuál es el impacto de las tecnologías de la información y comunicación en la efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes, 2025? Problemas específicos: 1. ¿Cuál es el impacto de la dimensión social de la tecnología de la información y comunicación en la efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes? 2. ¿Cuál es el impacto de la dimensión administrativa de la tecnología de la información y comunicación en la efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes? 3. ¿Cuál es el impacto de la dimensión transparencia de la tecnología de la información y comunicación en la efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes? 4. ¿Cuál es el impacto de la dimensión económica de la de las tecnologías de la información y comunicación en la efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes?	Objetivo general Determinar el impacto de las tecnologías de la información y comunicación en la efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes, 2025 Objetivos específicos: 1. Explicar el impacto de la dimensión social de la tecnología de la información y comunicación en la efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes. 2. Analizar el impacto de la dimensión administrativa de la tecnología de la información y comunicación en la efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes. 3. Describir el impacto de la dimensión transparencia de la tecnología de la información y comunicación en la efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes. 4. Determinar el impacto de la dimensión de la tecnología de la información y comunicación en la efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes.	Hipótesis general El impacto de las tecnologías de la información y comunicación es positivo y significativo en la efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes, 2025. Hipótesis específicas: 1. La dimensión social de la TIC impacta positivamente y significativa en la efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes. 2. La dimensión administrativa de la TIC impacta positivamente y significativa en la efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes. 3. La dimensión transparencia impacta positivamente y significativa en la efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes. 4. La dimensión económica de la TIC impacta positivamente y significativa en la efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes.	Variable 1. Tecnologías de la información y comunicación Variable 2. Efectividad organizacional	Aplicada No experimental Transversal Cuantitativa Correlacional Población: 169 trabajadores administrativos nombrados del Gore, Tumbes N = 169 Muestra: 104 trabajadores administrativos. n = 104

--	--	--	--	--

Título. Tecnologías de la información y comunicación en la efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes, 2025

Anexo 2. Matriz de operacionalización TIC

Título. Tecnologías de la información y comunicación en la efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes, 2025

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
Variable 1: Tecnología de la información y comunicación	“Es un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar los procesos de toma de decisiones y de control en una organización” (Laudon y Laudon, 2016, p. 16).	Los datos para la variable TIC fueron medidos a través de sus dimensiones: social, administrativa, transparencia y económica, empleando la técnica de la encuesta con la aplicación de un cuestionario de 20 preguntas en escala de Likert: 5, Siempre, 4, Casi siempre 3, A veces 2, Casi Nunca 1; a la muestra de 104 trabajadores nombrados que laboran en el GORET.	Social	Trámites administrativos. Relación Gobierno comunidad.	1, 2, 3, 4, 5,
			Administrativa	Simplificación de procesos. Agilización Imagen.	6, 7, 8, 9, 10
			Transparencia	Información libre. Participación ciudadana.	11, 12, 13, 14, 15
			Económica	Costos materiales. Recaudación fiscal.	16, 17, 18, 19 20

Anexo 3. Matriz de operacionalización efectividad institucional

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Instrumentos	Preguntas
Variable 2: Efectividad institucional	“Nivel en el que una corporación alcanza los resultados que se esperan de ella” (Jones, 2008).	La variable efectividad institucional se midió a través de sus dimensiones objetivos y metas, procesos y sistemas y optimización de los recursos; de cuyos contenidos se estructuró un cuestionario con 15 ítems, empleando la escala de Likert: 5, Siempre, 4, Casi siempre 3, A veces 2, Casi Nunca 1, aplicándose la técnica de la encuesta mediante una entrevista a una muestra de 104 trabajadores administrativos nombrados del GORET.	Objetivos y metas. Procesos y sistemas Optimización de recursos.	Objetivos, metas, funciones, sinergia Diseños, procesos internos, procedimientos Racionalidad, recursos, financieros, mantenimiento, infraestructura, Tic	21, 22, 23, 24. 25 26, 27, 28. 29, 30 31, 32, 33, 34, 35,

Título. Tecnologías de la información y comunicación en la efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes, 2025

Anexo 4. Cuestionario de la TIC

Estimado participante, el presente estudio tiene como objetivo Determinar el impacto de las tecnologías de la información y comunicación en efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes, 2024. Por la cual es imprescindible su participación, por ello le invitamos a contestar las siguientes afirmaciones, calificando a cada pregunta de acuerdo con los cinco niveles de escala de Likert.

Instrucciones: Marque con un aspa (X) y responda cada una de las interrogantes o afirmaciones de acuerdo con el siguiente cuadro:

1	2	3	4	5
Nun	Casi	A veces	Casi	Siempre

Preguntas sobre Tecnología de la información y comunicación					
Social					
1.Los trámites administrativos se realizan de forma rápida y eficiente mediante computadora o móvil.	1	2	3	4	5
2.Las consultas e información sobre el flujo del trámite administrativo a seguir se realizan de forma rápida mediante computadora o móvil.	1	2	3	4	5
3.Existe información disponible en medios digitales para que los ciudadanos puedan hacer el seguimiento del trámite administrativo.	1	2	3	4	5
4.Se facilita medios digitales adecuados y se aclaran los procedimientos para realización del oportunamente.	1	2	3	4	5
5. El personal que actúa en el momento del encuentro con el ciudadano posee competencias digitales y habilidades blandas para su atención.	1	2	3	4	5
Administrativa					
6.El procedimiento de los procesos administrativos es realizado de forma rápida mediante computadora o móvil.	1	2	3	4	5

7.Existe un registro de acciones y proyectos socioeconómicos que fundamente el bienestar del pueblo y calidad de vida. mediante computadora o móvil.	1	2	3	4	5
8.Se dispone de un equipo o medio digital con información actualizada que permita conocer las estrategias de gobierno.	1	2	3	4	5
9.Se dispone de información actualizada en tiempo real sobre los encargados a fin de ser ubicados para que resuelvan cualquier inconveniente	1	2	3	4	5
10.El trabajo realizado con TIC es suficiente para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.	1	2	3	4	5
Transparencia					
11.Los actos administrativos son publicados en el portal de transparencia a los ciudadanos y pueden ser consultados mediante computadora o móvil.	1	2	3	4	5
12.Se emplea algún software de reconocimiento facial para verificar la identidad de los ciudadanos.	1	2	3	4	5
13.Se mantiene los archivos digitales organizados para obtener información exacta y oportuna.	1	2	3	4	5
14.El trabajo realizado es suficiente para mejorar la imagen de la institución.	1	2	3	4	5
15. ¿Se emplea una plataforma digital para la difusión de información y actividades en tiempo real?	1	2	3	4	5
Económico					
16.El material asignado ha sido suficiente y adecuado para cumplir con las actividades.	1	2	3	4	5
17.Se dispone de zonas wifi para facilitar el acceso a internet.	1	2	3	4	5
18.Se aplican herramientas digitales efectivas para la coordinación con los grupos de interés y comités de participación política, para las demandas públicas.	1	2	3	4	5
19. Se utilizan sistemas de videoconferencia para reducir los costos de reuniones presenciales.	1	2	3	4	5

20. Se implementan soluciones integrales para la operatividad de los hardware y software.	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Muchas gracias

Anexo 5. Cuestionario de Efectividad Organizacional

Estimado participante, el presente estudio tiene como objetivo de Determinar el impacto de las tecnologías de la información y comunicación en efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes, 2024., por lo cual es imprescindible su participación, por ello le invitamos a contestar las siguientes afirmaciones, calificando a cada pregunta de acuerdo con los cinco niveles de escala de Likert.

Instrucciones: Marque con un aspa (X) y responda cada una de las interrogantes o afirmaciones de acuerdo con el siguiente cuadro:

1	2	3	4	5
Nun	Casi	A veces	Casi	Siempre

Preguntas		Puntajes				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Objetivos y metas						
21	Los objetivos institucionales se cumplen en base a la finalidad por la cual ha sido creada la institución.	1	2	3	4	5
22	Las metas alcanzadas contribuyen a mejorar los indicadores de la efectividad.	1	2	3	4	5
23	Las funciones y/o tareas realizadas por los trabajadores se orientan al logro de los objetivos institucionales.	1	2	3	4	5
24	La sinergia organizacional se fundamentada en el logro de objetivos interfuncionales.	1	2	3	4	5

25	Existe La efectividad institucional cuando la institución ha alcanzado los objetivos prefijados.	1	2	3	4	5
Dimensión: Procesos y sistemas						
26	Los diseños organizacionales se estructuran de acuerdo con los objetivos institucionales preestablecido.	1	2	3	4	5
27	La efectividad considera a la gestión de las personas eje fundamental en las operaciones de la institución.	1	2	3	4	5
28	Los procesos internos son actualizados para un servicio eficaz.	1	2	3	4	5
29	El pensamiento sistémico es indispensable para mejorar los procesos de calidad.	1	2	3	4	5
30	Los procedimientos establecidos en las normas de cada operación son respetados para asegurar su cabal cumplimiento.	1	2	3	4	5
Dimensión: Optimización de recursos						
31	Se emplean de manera racional los recursos materiales en las actividades programadas para tal fin.	1	2	3	4	5
32	El recurso financiero se destina para lograr indicadores de efectividad institucional.	1	2	3	4	5
33	Se aplican de manera efectiva los catálogos de mantenimiento de los equipos, maquinaria y otros	1	2	3	4	5
34	La infraestructura física y espacio permite un buen desplazamiento de personas y materiales.	1	2	3	4	5
35	Las Tics están a la vanguardia tecnología para obtener información de manera oportuna y pertinente para la efectiva toma de decisiones	1	2	3	4	5

Muchas gracias

Anexo 6. Análisis de confiabilidad de las variables

Alfa de Cronbach TICs

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	15	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla

Coeficiente de las TICs

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.914	20

Fuente: Prueba Piloto

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido	
1.Los trámites administrativos se realizan de forma rápida y eficiente mediante computadora o móvil.	54.73	117.067	0.937	0.898	
2. Las consultas e información sobre el flujo del trámite administrativo a seguir se realizan de forma rápida mediante computadora o móvil.	54.73	117.067	0.937	0.898	
3. Existe información disponible en medios digitales para que los ciudadanos puedan hacer el seguimiento del trámite administrativo.	54.73	117.067	0.937	0.898	
4. Se facilita los medios digitales adecuados y se aclaran los procedimientos para realización del oportunamente.	54.73	117.067	0.937	0.898	

.5. El personal que actúa en el momento del encuentro con el ciudadano posee competencias digitales y habilidades blandas para su atención.	54.73	117.067	0.937	0.898
6.El procedimiento de los procesos administrativos es realizado de forma rápida mediante computadora o móvil.	54.73	117.067	0.937	0.898
7. Existe un registro de acciones y proyectos socioeconómicos que fundamente el bienestar del pueblo y calidad de vida. mediante computadora o móvil.	54.73	117.067	0.937	0.898
8. Se dispone de un equipo o medio digital con información actualizada que permita conocer las estrategias de gobierno.	54.40	142.971	-0.136	0.924
9. Se dispone de información actualizada en tiempo real sobre los encargados a fin de ser ubicados para que resuelvan cualquier inconveniente	54.40	131.400	0.496	0.913
10. El trabajo realizado con TIC es suficiente para satisfacer las necesidades de los ciudadanos	54.00	145.000	-0.350	0.925
11. Los actos administrativos son publicados en el portal de transparencia a los ciudadanos y pueden ser consultados mediante computadora o móvil.	55.00	122.857	0.565	0.911
12.Se emplea algún softw reconocimiento facial para de los ciudadanos.	55.27	123.352	0.490	0.915
13. Se mantiene los archivos digitales organizados para obtener información exacta y oportuna	55.27	123.352	0.490	0.915
14.El trabajo realizado es suficiente para mejorar la imagen de la institución.	55.27	121.638	0.547	0.912
15. Se emplea una plataforma digital para la difusión de información y actividades en tiempo real.	1	2	3	4 5
16.El material asignado ha suficiente y adecuado cumplir con las actividades	76.13	119.267	0.714	0.837

17. Se dispone de zonas wifi para facilitar el acceso a internet.	75.60	129.400	0.521	0.847
18. Se aplican herramientas digitales efectivas para la coordinación con los grupos de interés y comités de participación política, para las demandas públicas	75.60	129.400	0.521	0.847
19. Se utilizan sistemas de videoconferencia para reducir los costos de reuniones presenciales.	75.27	137.067	0.334	0.854
20. Se implementan soluciones integrales para la operatividad de los hardware y software.	55.53	128.267	0.313	0.922

Alfa de Cronbach efectividad institucional

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
58,73	141,352	11,889	15

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	15	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla

Coefficiente de Efectividad Institucional

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.857	15

Fuente: Prueba Piloto

Estadísticas de total de elemento

Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido

21.Los objetivos institucionales se cumplen en base a la finalidad por la cual ha sido creada la institución.	75.27	137.067	0.334	0.854
22.Las metas alcanzadas contribuyen a mejorar los	75.40	128.971	0.531	0.847
23.Las funciones y/o tareas realizadas por los trabajadores	75.87	133.695	0.337	0.855
24.La sinergia organizacional se fundamentada en el logro	75.40	128.971	0.531	0.847
25.Existe La efectividad institucional cuando la institución ha alcanzado los objetivos prefijados.	76.13	128.410	0.411	0.853
26.Los diseños organizacionales se estructuran de acuerdo	76.40	126.543	0.446	0.851
27.La efectividad considera a la gestión de las personas eje	76.13	119.267	0.714	0.837
28.Los procesos internos son actualizados para un servicio eficaz.	75.40	139.114	0.150	0.861
29.El pensamiento sistémico es indispensable para mejorar	75.60	129.400	0.521	0.847

30.Los procedimientos establecidos en las normas de cada operación son respetados para asegurar su cabal cumplimiento.	75.60	129.400	0.521	0.847
31.Se emplean de manera racional los recursos materiales en las actividades programadas para tal fin.	75.27	137.067	0.334	0.854
32.El recurso financiero se destina para lograr indicadores de efectividad institucional.	75.27	137.067	0.334	0.854
33.Se aplican de manera efectiva los catálogos de mantenimiento de los equipos, maquinaria y otros.	75.40	128.971	0.531	0.847
34.La infraestructura física y espacio permite un buen desplazamiento de personas y materiales.	75.87	133.695	0.337	0.855
35.Las Tics están a la vanguardia tecnología para obtener información de manera oportuna y pertinente para la efectiva toma de decisiones.	75.40	128.971	0.531	0.847

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
79.60	144.114	12.005	20

Anexo 7. Certificación

Mg. Rubén Edgardo, Infante Carrillo, docente ordinario de la Universidad Nacional de Tumbes, adscrito al departamento de Administración a la Escuela de Administración, de la Facultad de Ciencias Económicas.

CERTIFICA:

Que el proyecto de tesis denominado: “Determinar el impacto de las tecnologías de la información y comunicación en efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes, 2024” ”;; presentadopor las Bachilleres: Kevin Daniel, Escobar Flores y Yarly Yuvitza, Herrera Estrada., han sido asesorado por mi persona, por tanto, queda autorizado para su presentación e inscripción en la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Tumbes para su revisión y aprobación correspondiente.

Tumbes, 28 de agosto del 2024



Mg. Rubén Edgardo, Infante Carrillo

ORCID: 0000-0002-4611-1094

Asesor

Anexo 8. Solicitud de autorización para ejecución de tesis

Tumbes, 28 junio 2025

Carta N° 008 - 2025/KDEF -YYHE

Señor: Ing° Segismundo Cruces Ordinola

Gobernador Regional de Tumbes

Asunto: Solicito autorización para ejecución de tesis.

Tengo el agrado de saludarlo muy cordialmente y hacerle de conocimiento que los suscritos, bachilleres de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Tumbes, en su propósito de optar el título profesional de Licenciados en Administración, han presentado un proyecto de tesis: “Determinar el impacto de las tecnologías de la información y comunicación en efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes, 2024; ”; para su ejecución es necesario contar con información pertinente como la PEA de su personal (Número de trabajadores: funcionarios, directivos, profesionales, técnico y auxiliares); Asimismo se requiere aplicar encuestas de las variables en estudio: TICs y efectividad institucional..

En tal sentido Señor Gobernador Regional, solicito la debida autorización, para obtener la información descrita y de esta manera alcanzar mi propósito académico.

Conocedor de alto espíritu de colaboración, me despido, agradeciéndole por anticipado por su valioso apoyo.

Atentamente,



Kevin Daniel, Escobar Flores

ORCID: 0000-0003-0064-1863

Tesista



Yarly Yuvitza, Herrera Estrada

ORCID: 0000- 0001- 8563- 5037

Tesista

Anexo 9. Interpretación del Rho de Spearman

“La significancia de la hipótesis se determinará con la aplicación del coeficiente Rho de Spearman, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), precisan que el Rho de Spearman es una medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal (ambas); de tal modo que los individuos, casos o unidades de análisis de la muestra pueden ordenarse por rangos (jerarquías). Es un coeficiente utilizado para relacionar estadísticamente escalas tipo Likert por aquellos investigadores que las consideran ordinales. “Asimismo, se interpreta su significancia igual que Pearson y otros valores estadísticos. En su interpretación: el coeficiente r de Pearson puede variar de -1.00 a $+1.00$, donde: -1.00 = correlación negativa perfecta”. (“A mayor X , menor Y ”, de manera proporcional. Es decir, cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante). Esto también se aplica “a menor X , mayor Y ”. (“A mayor X , mayor Y ” o “a menor X , menor Y ”, de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante (pp. 305 y 322). “De acuerdo con estos indicadores la hipótesis será positiva y significativa si está comprendida entre el rango positivo”.

“En estadística, el ρ (rho) es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias (tanto continuas como discretas). Para calcular ρ , los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden. La interpretación del coeficiente rho de Spearman concuerda en valores próximos a 1; indican una correlación fuerte y positiva. Valores próximos a -1 indican una correlación fuerte y negativa. Valores próximos a cero indican que no hay correlación lineal. Puede que exista otro tipo de correlación, pero no lineal. correlación de Spearman suele utilizarse para evaluar relaciones en las que intervienen variables ordinales”. (Spearman C. , 1927)

Coeficiente de correlación de Spearman

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta.
-0.9 a - 0.99	Correlación negativa muy alta.
-0.7 a - 0.89	Correlación negativa alta.
-0.4 a - 0.69	Correlación negativa moderada.
-0.2 a - 0.39	Correlación negativa baja.
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja.
0	Correlación nula.
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja.
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada.
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta.
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta.
1	Correlación positiva grande y perfecta

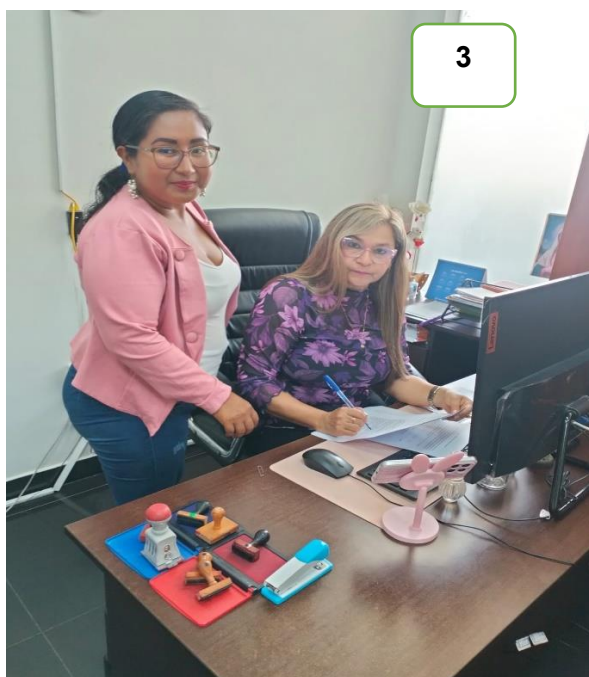
Fuente: Spearman, (1927)

Anexo 10. Evidencias de aplicación de encuestas



Toma fotográfica: 1 y 2, Tesista explicando el objetivo de la encuesta y dando instrucciones a trabajador en el llenado del cuestionario.

Fuente: Aplicación de encuestas



Toma fotográfica: 3 y 4, Tesista explicando el objetivo de la encuesta y dando instrucciones a trabajador en el llenado del cuestionario.

Fuente: Aplicación de encuestas

Anexo 11. Validación de expertos

Constancia de validación

Yo, Orlando Sigifredo Ecça López con DNI N° 02679361, Doctor en Ciencias e Ingeniería, de profesión Ingeniero Industrial con número de Colegiatura 23394, desempeñándose actualmente como **Docente principal** en la **Universidad Nacional de Tumbes**.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos de medición: Cuestionarios de las variables en estudio.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionarios aplicados a los trabajadores (/ funcionarios, profesionales, técnicos y auxiliares) del gobierno regional de Tumbes	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

Es señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Tumbes a los veinticuatro días del mes de abril de dos mil veintiséis.

.....
Dr. Orlando Sigifredo, Ecça López
Ingeniero Industrial Registro CIP 23394
oeccal@untumbes.edu.pe

Título: Tecnologías de la información y comunicación en la efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes, 2025

Ficha de evaluación del instrumento: Cuestionarios

Indicadores	Criterios	Deficiente				Regular				Buena				Muy buena				Excelente				obs.
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
Aspectos de evaluación		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																76					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observable																76					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																78					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																77					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad																76					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																78					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos de la investigación																79					
8. Coherencia	Tiene relación entre variables e indicadores																76					
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																80					

INSTRUCCIONES: Este instrumento sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Tumbes, 24 abril 2026 Dr. Orlando Sigifredo Ecce López, Ingeniero Industrial Registro CIP 23394, oeccal@untumbes.edu.pe

Dr. Orlando Sigifredo Ecce López
Ingeniero Industrial Registro CIP 23394
oeccal@untumbes.edu.pe

Constancia de validación

Yo. Jesús Merino Velásquez con DNI N° 00240035, Doctor en Administración Registro Único de Colegiación (R:U:C), CLAD N° 02189 de Profesión Licenciado en Administración desempeñándose actualmente como Docente principal en la Universidad Nacional de Tumbes.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos de medición: Cuestionarios de las variables en estudio.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionarios aplicados a los trabajadores (/ funcionarios, profesionales, técnicos y auxiliares) del gobierno regional de Tumbes.	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Sufficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

Es señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Tumbes a los veinticuatro días del mes de abril del dos mil veintiséis.



Doctor Jesús Merino Velásquez
Licenciado en Administración R.U.C. CLAD. N° 02189
jmerinov@untumbes.edu.pe

**Título. Tecnologías de la información y comunicación en la efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes,
2024**

Ficha de evaluación del instrumento: Cuestionarios

Indicadores	Criterios	Deficiente				Regular				Buena				Muy buena				Excelente				obs.
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100				
Aspectos de evaluación		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																75					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observable																76					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																76					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																78					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad																76					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																76					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos de la investigación																76					
8. Coherencia	Tiene relación entre variables e indicadores																76					
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																76					

Instrucciones: Este instrumento sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Tumbes, 24 abril del 2026 Doctor Jesús Merino Velásquez, Licenciado en Administración R.U.C. CLAD. N° 02189,
jmerinov@untumbes.edu.pe



Doctor Jesús Merino Velásquez
Licenciado en Administración R.U.C. CLAD. N° 02189
jmerinov@untumbes.edu.pe

Constancia de validación

Yo. Wayky Alfredo Luy Navarrete; con DNI 03585602 Doctor en Administración de la Educación (UCV) Registro C.E.P. N° 0255 de Profesión Economista desempeñándose actualmente como **Docente** en la **Universidad Nacional de Tumbes**.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos. Cuestionarios de las variables en estudio.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionarios aplicados a los trabajadores (/ funcionarios, profesionales, técnicos y auxiliares) del gobierno regional de Tumbes	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Sufficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

Es señal de conformidad firmo la presente, en la ciudad de Tumbes a los veinticinco días del mes de abril del dos mil veintiséis.



Doctor Wayky Alfredo Luy Navarrete
Economista Colegiado C.E.P. N° 0255
wluyn@untumbes.edu.pe

**Título: Tecnologías de la información y comunicación en la efectividad organizacional del Gobierno Regional de Tumbes,
2024**

Ficha de evaluación del instrumento: Cuestionario

Indicadores	Criterios	Deficiente				Regular				Buena				Muy buena				Excelente				obs.
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100				
Aspectos de evaluación		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																76					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observable																78					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																79					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																76					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad																76					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																76					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos de la investigación																79					
8. Coherencia	Tiene relación entre variables e indicadores																78					
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																80					

Instrucciones: Este instrumento sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados. Tumbes, 25 abril 2026. Doctor Wayky Alfredo Luy Navarrete. Economista colegiado Registro C.E.P. N° 0255. wluyn@untumbes.edu.pe



Doctor Wayky Alfredo Luy Navarrete
Economista Colegiado C.E.P. N° 0255
wluyn@untumbes.edu.pe