



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática

Escuela Profesional de Ingeniería Informática

Sistema de información y el control del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2024

Tesis

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Informático

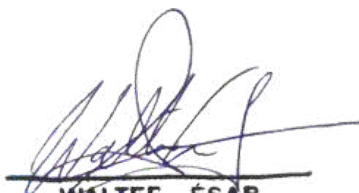
Autores

Aldo Jyoan Rodrigo Figueroa Roman

Omar Martin Varela Arana

Asesor

Ing. Walter Cesar Cerna López



**WALTEF JÉSAR
CERNA LÓPEZ
INGENIERO INFORMÁTICO
Reg. CIP N° 106856**

Huacho – Perú

2026



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática

Escuela Profesional Ingeniería de Informática

INFORMACION DE METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Aldo Jyoan Rodrigo Figueroa Roman	72082300	10 de agosto de 2026
Omar Martin Varela Arana	74145491	10 de agosto de 2026
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Walter Cesar Cerna Lopéz	43468609	https://orcid.org/0000-0001-8123-1449
DATOS DE LOS MIEMROS DE JURADOS – PREGRADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Victor Fredy Espezua Serrano	01229502	https://orcid.org/0000-0002-0868-8183
Josue Joel Rios Herrera	41997989	https://orcid.org/0000-0002-1157-0194
Ronald Demetrio Flores Flores	15300224	https://orcid.org/0000-0003-4211-7285

Figueroa Roman Aldo Jyoan Rodrigo Varela Arana ...

Sistema de información y el control del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2024

 UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FIISI - PREGRADO 2026
 Unidad de Investigación de la FIISI - 2026
 Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::1:3563080640

Fecha de entrega

7 may 2026, 8:59 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

7 may 2026, 9:06 a.m. GMT-5

Nombre del archivo

BORRADOR_DE_TESIS_-_OMAR_VARELA_Y_ALDO_FIGUEROA.pdf

Tamaño del archivo

1.9 MB

83 páginas

19.384 palabras

106.640 caracteres



Página 2 de 88 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::1:3563080640

19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 19%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 10%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

**Sistema de información y el control del personal administrativo en la
Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2024**

DEDICATORIA

Este logro lo comparto con mi familia, quienes siempre me brindaron ánimo y respaldo a lo largo de este camino. Su apoyo y confianza me permitieron avanzar y culminar esta etapa importante. A ellos les expreso mi gratitud por estar presentes y acompañarme en todo momento.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi más profundo agradecimiento a todas las personas que contribuyeron, de una u otra manera, a la culminación de este trabajo académico. Sus consejos, apoyo y aliento fueron fundamentales para superar cada reto que se presentó en el camino.

De manera especial, agradezco a quienes compartieron conmigo sus conocimientos, experiencias y tiempo, pues cada gesto de apoyo se convirtió en una motivación para continuar. A todos ustedes, les reservo un lugar muy especial en mi corazón, porque gracias a su confianza hoy este logro es una realidad.

ÍNDICE

DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE DE TABLA	x
ÍNDICE DE FIGURA	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN.....	xiv
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1. Descripción de la realidad problemática	15
1.2. Formulación del problema.....	16
1.2.1. Problema general.....	16
1.2.2. Problemas específicos	16
1.1. Objetivos de la investigación	17
1.1.1. Objetivo general	17
1.1.2. Objetivos específicos.....	17
1.2. Justificación de la investigación.....	17
1.3. Delimitaciones del estudio	18
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes de la investigación.....	19
2.1.1. Antecedentes internacionales	19
2.1.2. Antecedentes nacionales	21
2.2. Bases teóricas	23
2.3. Bases filosóficas	42
2.4. Definición de términos básicos	42
2.5. Hipótesis de investigación.....	43
2.5.1. Hipótesis general.....	43
2.5.2. Hipótesis específicas	43
2.6. Operacionalización de las variables	44
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....	45
3.1. Diseño metodológico.....	45
3.2. Población y muestra	46

3.2.1. Población.....	46
3.2.2. Muestra.....	46
3.3. Técnicas de recolección de datos	47
3.4. Técnicas para el procedimiento de la información.....	47
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	49
4.1. Análisis de resultados.....	49
4.2. Contratación de hipótesis.....	58
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN	63
5.1. Discusión de resultados	63
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	65
6.1. Conclusiones	65
6.2. Recomendaciones	66
CAPÍTULO VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	67
7.1. Fuentes documental	67
7.2. Fuentes bibliográficas.....	68
7.3. Fuentes hemerográficas	71
7.4. Fuentes electrónicas	72
ANEXOS	73

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1. <i>Operacionalización de las variables</i>	44
Tabla 2. <i>Sistema de información</i>	49
Tabla 3. <i>Nivel de uso</i>	50
Tabla 4. <i>Capacidad</i>	51
Tabla 5. <i>Accesibilidad</i>	52
Tabla 6. <i>El control del personal</i>	53
Tabla 7. <i>Supervisión laboral</i>	54
Tabla 8. <i>Organización interna</i>	55
Tabla 9. <i>Evaluación de desempeño</i>	56
Tabla 10. <i>Control disciplinario</i>	57
Tabla 11. <i>Prueba de normalidad de las variables sistema de información y el control del personal</i>	58
Tabla 12. <i>El sistema de información y el control del personal administrativo</i>	59
Tabla 13. <i>El nivel de uso del sistema de información y el control del personal administrativo</i>	60
Tabla 14. <i>La capacidad del sistema de información y el control del personal administrativo</i>	61
Tabla 15. <i>La accesibilidad del sistema de información y el control del personal administrativo</i>	62

ÍNDICE DE FIGURA

<i>Figura 1.</i> Sistema de información	49
<i>Figura 2.</i> Nivel de uso.....	50
<i>Figura 3.</i> Capacidad	51
<i>Figura 4.</i> Accesibilidad	52
<i>Figura 5.</i> El control del personal.....	53
<i>Figura 6.</i> Supervisión laboral.....	54
<i>Figura 7.</i> Organización interna	55
<i>Figura 8.</i> Evaluación de desempeño	56
<i>Figura 9.</i> Transferencia de Calor	57

RESUMEN

El presente trabajo de investigación estudia: Sistema de información y el control del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2024. Esta investigación tiene como objetivo: Conocer el sistema de información y su influencia en el control del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2024. Metodología: La investigación se desarrolló siguiendo el método científico dentro de un enfoque de tipo básico o fundamental, con un nivel descriptivo-correlacional. Hipótesis: El sistema de información influye significativamente en el control del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2024. Muestra: Estuvo constituido por 64 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2024. Técnicas e instrumentos para la obtención de la información se emplearon técnicas como el análisis documental, la observación y la encuesta. Los instrumentos utilizados incluyeron fichas bibliográficas y hemerográficas, fichas de investigación, una guía de observación y un cuestionario de preguntas. Finalmente, para la estadística se utilizó el paquete estadístico SPSS 25.0 para la investigación y se tiene en cuenta la interpretación de datos, tablas y figuras estadísticas una vez que se tiene un resultado de conexiones de Spearman que arroja un valor de 0. 848 en la hipótesis general, lo cual es una correlación positiva alta, y finalmente se llega a la conclusión general: El sistema de información influye significativamente en el control del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2024.

Palabras clave: Nivel de uso, capacidad, accesibilidad, supervisión laboral, organización interna, evaluación de desempeño, control disciplinario.

ABSTRACT

This research study examines the information system and its influence on the control of administrative personnel in the Santa María District Municipality - Huaura, 2024. The objective of this research is to understand the information system and its influence on the control of administrative personnel in the Santa María District Municipality - Huaura, 2024. Methodology: The research was conducted following the scientific method within a basic or fundamental approach, at a descriptive-correlational level. Hypothesis: The information system significantly influences the control of administrative personnel in the Santa María District Municipality - Huaura, 2024. Sample: The sample consisted of 64 administrative employees of the Santa María District Municipality - Huaura, 2024. Techniques and instruments for obtaining information included document analysis, observation, and surveys. The instruments used included bibliographic and newspaper index cards, research forms, an observation guide, and a questionnaire. Finally, the SPSS 25.0 statistical package was used for the research, and the interpretation of data, tables, and statistical figures was taken into account once a Spearman's correlation coefficient of 0.848 was obtained for the general hypothesis, which is a high positive correlation. Finally, the general conclusion is reached: The information system significantly influences the control of administrative personnel in the District Municipality of Santa María - Huaura 2024.

Keywords: Level of use, capacity, accessibility, work supervision, internal organization, performance evaluation, disciplinary control.

INTRODUCCIÓN

El estudio llevado a cabo analizó: Sistema de información y el control del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2024. De acuerdo con Laudon y Laudon (2004), los sistemas de información pueden entenderse como un conjunto de elementos que trabajan de manera integrada para captar, procesar, almacenar y difundir datos, con el propósito de respaldar la toma de decisiones y facilitar el control dentro de una organización. Por otro lado, Fayol (2008), expresa que "Consiste en verificar si las acciones emprendidas por los empleados coinciden con los planes establecidos y los principios organizacionales. Este proceso asegura que cada individuo contribuya de manera efectiva a los objetivos generales de la entidad." (p. 90).

Se ha dividido esta investigación en los siguientes apartados:

El Capítulo I aborda el problema de investigación, incluyendo la descripción de la situación, el planteamiento del problema, los objetivos, la justificación, así como los límites y la viabilidad del estudio. El Capítulo II desarrolla el marco teórico, donde se presentan los antecedentes, los fundamentos conceptuales de las variables, las definiciones de términos, las hipótesis y su operacionalización. En el Capítulo III se expone la metodología, detallando el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, además de las técnicas utilizadas para la recolección y el procesamiento de los datos. El Capítulo IV muestra los resultados obtenidos, acompañados de tablas y figuras. El Capítulo V se centra en el análisis e interpretación de dichos resultados. Finalmente, el Capítulo VI reúne las conclusiones y recomendaciones, junto con las referencias y anexos que respaldan el estudio.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

A nivel global, las municipalidades enfrentan una creciente demanda de servicios públicos eficientes y de alta calidad, impulsada por la urbanización y el aumento de la población. Sin embargo, muchas de estas entidades siguen luchando con la integración y coordinación de los sistemas de información. La falta de una plataforma unificada para gestionar datos y procesos administrativos conduce a ineficiencias y afecta la toma de decisiones. En este contexto, un sistema de información integrado y moderno se considera una alternativa importante para optimizar la gestión administrativa y fortalecer el control del personal. Aunque la adopción de tecnologías avanzadas es común en países desarrollados, los países en desarrollo aún enfrentan grandes desafíos debido a la falta de infraestructura adecuada y personal capacitado para implementar estos sistemas (Solano, Tapia, Zumarán, Izquierdo, & Ipanaqué, 2023).

En Latinoamérica, los problemas en la gestión municipal son similares, aunque existen diferencias en las características y gravedad de estos desafíos. En Perú, muchas municipalidades, especialmente las de menor tamaño o en áreas rurales, aún luchan por actualizar sus sistemas de información. La falta de un control eficiente sobre el personal administrativo se traduce en procesos fragmentados y una supervisión deficiente. Según Espinoza (2018), las municipalidades peruanas deben cumplir con funciones tanto de gobierno como de administración de servicios, lo que requiere sistemas bien integrados que permitan coordinar eficazmente todos los procesos involucrados.

Dentro de la Municipalidad Distrital de Santa María se advierte la inexistencia de un sistema de información eficiente restringe la capacidad de la gestión institucional para supervisar el rendimiento del personal y optimizar los procesos de toma de decisiones. Entre las dificultades más frecuentes se encuentran la escasa claridad en los procedimientos administrativos, la repetición innecesaria de funciones y los retrasos en el desarrollo de las actividades programadas. Si bien se han promovido algunas acciones para mejorar la infraestructura institucional, todavía no se ha logrado implementar un sistema de información que funcione de manera integral. En este escenario, el aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) puede

ser clave para mejorar la gestión administrativa, ya que permite contar con datos actualizados en tiempo real, facilita el seguimiento del desempeño del personal y contribuye a una gestión más clara, ágil y confiable (Banco Mundial, 2019).

En ese sentido, la investigación busca evaluar cómo la aplicación de un sistema de información eficiente podría favorecer el mejoramiento de los mecanismos de control del personal que realiza funciones administrativas en la Municipalidad Distrital de Santa María. La investigación buscará identificar los impactos de la digitalización en la eficiencia administrativa y la optimización de los procesos de control en esta municipalidad durante el año 2024. Con ello, se espera proponer soluciones basadas en datos que mejoren tanto la gestión interna como la prestación de servicios a la ciudadanía, permitiendo que el gobierno local se adapte mejor a las exigencias de la modernidad.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo el sistema de información influye en el control del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2024?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cómo el nivel de uso del sistema de información influye en el control del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2024?
2. ¿Cómo la capacidad del sistema de información influye en el control del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2024?
3. ¿Cómo la accesibilidad del sistema de información influye en el control del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2024?

1.1. Objetivos de la investigación

1.1.1. Objetivo general

Conocer el sistema de información y su influencia en el control del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2024.

1.1.2. Objetivos específicos

1. Conocer el nivel de uso del sistema de información y su influencia en el control del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2024.
2. Conocer la capacidad del sistema de información y su influencia en el control del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2024.
3. Conocer la accesibilidad del sistema de información y su influencia en el control del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2024.

1.2. Justificación de la investigación

a) Justificación teórica

El estudio se formula ante la urgencia de disponer de un sistema de información que permita optimizar la administración institucional en la Municipalidad Distrital de Santa María, correspondiente al periodo 2024. Este enfoque es crucial para mejorar la eficiencia administrativa, optimizar la gestión del personal mediante datos confiables y fortalecer la calidad de los servicios públicos. El estudio busca proponer soluciones efectivas que permitan enfrentar los desafíos administrativos actuales y contribuir al desarrollo sostenible del distrito, promoviendo mejoras significativas en la atención y calidad de vida de sus ciudadanos.

b) Justificación práctica

En relación con los objetivos planteados en la investigación, los resultados que se obtengan ayudarán a reconocer alternativas de mejora orientadas al fortalecimiento de la gestión administrativa a través de la incorporación de un sistema de información en la Municipalidad. A partir de estos resultados será posible formular propuestas y recomendaciones aplicables que favorezcan el desempeño institucional, mejoren los mecanismos de supervisión del personal

administrativo y contribuyan con el propósito de fortalecer la calidad de los servicios que se proporcionan a los ciudadanos del distrito.

c) Justificación metodológica

El estudio empleará técnicas como encuestas y cuestionarios dirigidos al personal administrativo y a los gestores del sistema actual. Estos datos serán analizados mediante herramientas estadísticas para evaluar la influencia del Sistema de Información en el control administrativo. Este enfoque permite abordar de manera estructurada los problemas identificados, asegurando rigor y solidez de los hallazgos obtenidos. De igual manera, este trabajo abre la posibilidad de perfeccionar métodos que fortalezcan la gestión administrativa en municipios locales.

1.3. Delimitaciones del estudio

a) Delimitación temporal

El estudio resulta relevante hoy en día: por cuanto el tema el sistema de información y el control del personal administrativo es vigente.

b) Delimitación espacial

El trabajo académico se ejecutó en la Municipalidad Distrital de Santa María, institución ubicada en la provincia de Huaura, dentro de la región Lima, Perú.

c) Delimitación cuantitativa

La investigación se llevó a cabo utilizando una muestra censal que incluye al personal administrativo de la municipalidad, con análisis estadístico para el procesamiento de los datos.

d) Delimitación conceptual

El estudio se centralizó en el análisis de dos conceptos clave: el sistema de información y la supervisión del personal administrativo.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Domínguez (2022) en su investigación denominada: *“Implementación de sistemas de información para la optimización de procesos administrativos en la Municipalidad de Cochabamba”*. Apoyada por la Universidad Mayor de San Simón. Su objetivo fue analizar cómo los sistemas de información impactan la eficiencia de los procesos administrativos. (p. 24). La metodología incluyó un diseño cuasiexperimental con pre y post prueba para medir los cambios en eficiencia administrativa. Los resultados mostraron tras la implementación del sistema, se logró una reducción del 45% en los tiempos de respuesta en trámites ciudadanos, un aumento del 30% en la satisfacción del personal y ahorros operativos del 20%. (p. 45). Concluyó que los sistemas de información contribuyen significativamente a la eficiencia administrativa.

Vázquez (2022) en su trabajo titulado: *“Sistemas digitales y gestión del personal en gobiernos locales de México”*. Realizado en la Universidad Nacional Autónoma de México, este estudio exploró la relación entre los sistemas digitales y la gestión de recursos humanos en municipios medianos. (p. 14). Los resultados indicaron que la integración de software especializado incrementó en un 60% la supervisión del personal y redujo las ausencias injustificadas en un 35%. Además, se optimizaron los tiempos de respuesta interna en un 40%. (p. 29). Donde concluyó que los sistemas digitales son fundamentales para una gestión eficiente del personal administrativo. También recomendó invertir en plataformas adaptadas a las necesidades específicas de cada municipio.

López (2021) en su tesis: *“Evaluación de sistemas de control automatizado en municipalidades rurales del Ecuador”*. Con el aval de la Universidad de Cuenca, el trabajo se centró en valorar el desempeño de los sistemas automatizados en el seguimiento del personal administrativo (p. 16). Resultados indicaron que los sistemas automatizados redujeron en un 50% los errores en

registros administrativos y optimizaron los procesos de asignación de tareas. (p. 40). Concluyó que los sistemas automatizados contribuyen a una administración más eficiente y ordenada. Se recomendó expandir su implementación a otras municipalidades rurales para promover la modernización administrativa en áreas menos desarrolladas.

Martínez (2022) en su estudio titulado: *“Automatización en la gestión de recursos humanos en gobiernos locales: Caso Municipio de Monterrey, México”*. Realizado con el apoyo del Instituto Tecnológico de Monterrey. El objetivo fue evaluar cómo la automatización mejora el control del personal administrativo y la eficiencia operativa en el ámbito municipal. (p. 15). La metodología incluyó análisis de casos y entrevistas con gestores municipales. Los resultados indicaron que los sistemas automatizados incrementaron la precisión en los registros laborales en un 70% y redujeron los costos operativos relacionados con la gestión de personal en un 20%. También se observó una disminución en el tiempo de resolución de quejas internas en un 40%. (p. 44). Así concluyó que la automatización es clave para optimizar el control del personal administrativo. Se recomendó integrar soluciones tecnológicas específicas adaptadas al tamaño y necesidades de cada municipio.

Ríos (2023) en su tesis titulada: *“Sistemas de gestión administrativa digital en gobiernos locales de Chile: Un estudio aplicado en la Municipalidad de Valparaíso”*. Realizada en la Universidad de Valparaíso, la investigación se planteó como objetivo principal evaluar de qué manera los sistemas digitales inciden en la eficiencia y en la supervisión del personal administrativo en el contexto de la gestión municipal (p. 20). Metodológicamente, el análisis se realizó desde un enfoque cuantitativo, apoyado en un diseño que describe y examina la relación entre variables. Cuyo resultado mostró que la implementación de un software integral de gestión administrativa mejoró la supervisión del desempeño laboral en un 55% y redujo los errores administrativos en un 30%. Además, se destacó un aumento del 25% en la satisfacción laboral del personal debido a la transparencia y agilidad en los procesos. (p. 38). Dónde concluyó que los sistemas digitales tienen un impacto positivo y significativo en la gestión administrativa y el control del personal.

2.1.2. Antecedentes nacionales

El estudio realizado por Solano (2023), desarrollado en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, se centró en el análisis del control interno aplicado a la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas durante el año 2021. Su finalidad fue comprender cómo se relacionan ambos aspectos dentro de la entidad (p. 17). Desde el punto de vista metodológico, el estudio se desarrolló bajo una perspectiva cuantitativa, orientada a describir los fenómenos y analizar la relación entre las variables, empleando para ello un diseño no experimental de tipo transversal. Los resultados mostraron que la aplicación del sistema de control interno contribuyó significativamente a mejorar la eficiencia administrativa, evidenciado en un coeficiente de correlación de Pearson de 0.696. Se mejoró la toma de decisiones y se reportó una disminución del 25% en la comisión de errores administrativos por el control interno. (p. 80), se concluyó que un sistema de control interno sólido se traduce en una gestión administrativa mejor, generando una gestión más transparente y eficiente. Asimismo, se sugirió la implementación de capacitaciones periódicas para mejorar las destrezas del personal.

La tesis de Herrera (2023) denominada *“Eficiencia administrativa mediante sistemas de gestión electrónica en municipalidades locales de Lima, Perú”*, desarrollada en la Universidad Ricardo Palma y cuyo objetivo es determinar la influencia de la digitalización en las municipalidades locales de Lima. Dicha investigación se refirió a las formas mediante las cuales la utilización de plataformas electrónicas podría contribuir al mejoramiento de la eficiencia administrativa, acortamiento de tiempos de gestión y a una mayor transparencia en la administración pública local. . La metodología aplicada fue cuantitativa descriptiva correlacional y se analizó los datos obtenidos de diversas municipalidades de Lima. Los resultados mostraron que los municipios que adoptaron plataformas digitales redujeron en un 30% los tiempos promedios de gestión de expedientes y mejoraron la percepción sobre la transparencia administrativa en un 40%. Likewise, se notó que el personal fue controlado mejor por las herramientas que tenían a su alcance. La investigación concluyó que la digitalización beneficia a la mejora de la eficiencia administrativa y a la

confianza ciudadana, así como a la gestión pública. Se recomendó a las municipalidades rezagadas en tecnología que se dieran a la prioridad la modernización y la implementación de sistemas digitales.

González (2023), En la investigación titulada “*Impacto de la implementación de un sistema de información en la eficiencia administrativa de la Municipalidad de Lima*”, elaborada en la Pontificia Universidad Católica del Perú, se propuso analizar cómo la implementación de un sistema de información afectó los procesos administrativos dentro de la Municipalidad de Lima. El estudio reveló que, tras la implementación del sistema, se redujeron los tiempos de atención al público en un 30%, mejorando significativamente la eficiencia operativa de la municipalidad. Además, la precisión en el procesamiento de documentos también mejoró, lo que resultó en una mayor satisfacción tanto por parte de los trabajadores municipales como de los ciudadanos. A partir de estos resultados, se concluyó que la modernización tecnológica es fundamental para incrementar la eficiencia administrativa, ya que optimiza tanto los tiempos de atención como la precisión de los procesos administrativos. Se destacó la necesidad de continuar impulsando el uso de tecnologías digitales para modernizar la gestión pública en el ámbito local.

Según Paredes (2022), en la investigación titulada “*Optimización de los procesos administrativos mediante sistemas de información en la Municipalidad de Arequipa*”, desarrollada en el ámbito académico de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, El objetivo fue determinar el impacto que tienen los sistemas de información en los procesos administrativos en el ámbito municipal. Los resultados obtenidos muestran que la integración de un sistema de gestión administrativa en la Municipalidad de Arequipa, fue determinante para la reducción de los costos operativos en un 25% y la mejora de la eficiencia en la gestión del recurso humano. Se determinó también que, la implementación de dichos sistemas, permitió que la gestión administrativa municipal, fuese vista de manera más transparente, lo que mejoró la percepción de la ciudadanía en la gestión pública. Finalmente, Paredes concluyó que, los sistemas de información optimizan las funciones administrativas, incrementando la eficiencia operativa y la atención al ciudadano.

Morales (2021), en su investigación denominada “*Evaluación del impacto de los sistemas de información en la administración pública local: Caso Municipalidad Provincial de Trujillo*”, realizada en la Universidad Nacional de Trujillo, analizó cómo la digitalización de los procesos administrativos afectó la eficiencia operativa en la Municipalidad Provincial de Trujillo. El estudio, basado en encuestas y entrevistas con los trabajadores municipales, encontró que la implementación de sistemas de información mejoró la coordinación interna de los departamentos en un 50%, facilitó el acceso a la información y redujo el tiempo en la toma de decisiones. Además, los trabajadores experimentaron una mayor satisfacción laboral debido a la transparencia y eficiencia de los nuevos sistemas implementados. La investigación concluyó que los sistemas de información son fundamentales para mejorar la gestión pública, optimizar los recursos y fortalecer la administración municipal, particularmente en la toma de decisiones y la mejora en la comunicación interna.

2.2. Bases teóricas

2.1.1. Sistemas de información (X)

Los sistemas de información constituyen recursos fundamentales para mejorar el funcionamiento de las organizaciones. En este sentido, Manuel Castells (1999) sostiene que el uso de estos sistemas favorece el desempeño eficiente de las actividades empresariales, especialmente en áreas funcionales como contabilidad, finanzas e ingeniería, permitiendo que las organizaciones desarrollen sus procesos con mayor rapidez y alcancen sus metas de manera más efectiva.

Asimismo, Kenneth C. Laudon y Jane P. Laudon (2004) explican que un sistema de información está conformado por diversos componentes que interactúan entre sí para recopilar, transformar, almacenar y difundir información. Este proceso facilita el apoyo a la toma de decisiones y contribuye al adecuado monitoreo de las actividades dentro de la entidad.

La gran mayoría de las organizaciones en el mundo actual se ven obligadas a implementar sistemas informáticos. La importancia de estos sistemas, que procesan grandes volúmenes de datos, es que gestionan uno de los recursos más

grandes: la información necesaria para optimizar la toma de decisiones que determina el éxito y la competitividad de una organización. Hay muchas definiciones sobre sistemas de información. Senn (1992) mencionó que:

Énfasis en la contabilidad, la financiera y la ingeniería y, sobre todo, en el uso de sistemas, logra que las empresas alcanzan sus objetivos de la mayor rapidez posible y, en el caso de que los sistemas se utilicen”.

De acuerdo con Kenneth et al (2004), un SI se compone de varios elementos que interactúan para gestionar datos —desde su obtención hasta su almacenamiento y distribución— con la finalidad de respaldar la gestión y los procesos de control en las organizaciones.

“El sistema de información puede entenderse como el conjunto de medios que permiten que los datos circulen entre las diferentes personas o áreas dentro de una organización. En este sentido, la información puede transmitirse mediante diversos canales, que van desde formas básicas de comunicación interna hasta herramientas tecnológicas y sistemas computarizados capaces de generar reportes periódicos dirigidos a distintos usuarios dentro de la institución”. (p.20)

En el ámbito organizacional, la información se considera un recurso esencial para apoyar los procesos de decisión y la solución de problemas. Por ello, el sistema de información puede concebirse como un componente de la organización encargado de proporcionar los datos necesarios para el desarrollo de las actividades operativas y para optimizar la toma de decisiones (Montilva, 1999). Asimismo, Jeffrey L. Whitten y colaboradores (1996) señalaron que:

Los sistemas de información gestionan la relación de varios componentes para el mejoramiento de la funcionalidad operativa o la obtención de información de los componentes de la organización. Un sistema de información puede configurarse por el uso de personas, actividades, datos, redes, tecnologías y otras.

2.1.1.1. Nivel de uso

La usabilidad del producto constituye un aspecto relevante que debe considerarse desde las primeras etapas de las fases de elaboración de software, con mayor énfasis en el transcurso del proceso de recopilación y definición de requisitos (Maguire y Bevan, 2002; Seffah et al., 2006). Considerar este elemento desde el inicio permite diseñar sistemas que respondan de manera adecuada a las necesidades de los usuarios.

Marcos M. (2005) señala que “la usabilidad se refiere al nivel de calidad que posee un producto o sistema diseñado para que los usuarios puedan utilizarlo con facilidad. Asimismo, indica que este concepto siempre ha estado presente en el desarrollo de productos, aunque en la actualidad se aborda con mayor especialización y con un enfoque más estructurado”.

De acuerdo con la ISO 9241-210, la usabilidad se comprende considerando tres criterios fundamentales: la eficacia operativa, el rendimiento y la satisfacción de los usuarios; posteriormente, también es posible considerar otros conceptos tales como la comprensibilidad, la capacidad de aprendizaje, la operabilidad y otros (Dzida, 1995). Nielsen (1993) afirmó que:

“La usabilidad se entiende como una característica de calidad de un sistema o producto que evalúa qué tan sencillo resulta para los usuarios utilizarlo. Este aspecto depende de factores como el tipo de usuario. Asimismo, considera elementos como la facilidad de aprendizaje, el nivel de eficiencia durante su uso, la capacidad de recordar su funcionamiento, la forma en que se gestionan los errores y el grado de satisfacción que experimenta el usuario”.

2.1.1.1.1. Facilidad de aprendizaje de uso

En el proceso de creación de software, la facilidad de uso representa un requisito fundamental, debido a que los sistemas deben adaptarse a quienes los utilizan. Por ello, involucrar a los usuarios desde las primeras etapas del desarrollo y realizar evaluaciones enfocadas en su interacción con el sistema contribuye a que los desarrolladores alcancen niveles adecuados de usabilidad (Luna, 2016).

2.1.1.2. Capacidad

La contribución principal de los sistemas de información, según explican Ralph M. Stair y George W. Reynolds (2000), El valor que realmente aportan los sistemas de información apoyados en computadoras radica en su capacidad para organizar y procesar datos de manera que estos puedan convertirse en contenido útil para optimizar la toma de decisiones dentro de las entidades. Asimismo, destacan que empresas tecnológicas como SAP, IBM y Oracle no solo proporcionan infraestructura tecnológica o bases de datos, sino que también desarrollan soluciones integrales que facilitan la gestión y el manejo eficiente de la información.

2.1.1.2.1. Comprende el sistema

Según Ralph M. Stair y George W. Reynolds (2000), estudiar los sistemas de información desde una visión más amplia, sin enfocarse únicamente en la organización, permite reconocer el potencial que tienen dentro de los procesos, lo que a su vez puede conducir a la identificación de mejores formas de desarrollarlos.

2.1.1.2.2. Resuelve inconvenientes

Las dificultades identificadas suelen evidenciarse en el hecho de que los sistemas de información implementados en las organizaciones, así como aquellos propuestos para su utilización en el ámbito empresarial, no siempre generan los resultados esperados. Esta situación se debe, en gran medida, a la influencia del factor humano, ya que la responsabilidad y la participación activa de los usuarios incide en

directamente en el adecuado uso de los sistemas y de las herramientas tecnológicas dentro de las actividades organizacionales.

2.1.1.3. Accesibilidad

De acuerdo con Tim Berners-Lee y Mark Fischetti (1999), la accesibilidad consiste en lograr que cualquier tipo de recurso pueda ser utilizado y consultado por todas las personas, incluyendo a quienes tienen alguna discapacidad, mediante distintos medios o tecnologías.

Las técnicas de accesibilidad guían y delimitan el marco que se necesita para que las páginas o servicios en Internet sean accesibles (Guenaga et al, 2007). También les ayudan técnicas que se utilizan. Ellos también señalaron que “la accesibilidad describe múltiples principios, pautas y

que “la accesibilidad describe diferentes lineamientos y recomendaciones que orientan el proceso de diseño y creación de productos pensados para garantizar la accesibilidad. Dentro de estos directrices, los de diseño son generalmente metas de un nivel alto, las guías son el reflejo de alguna de las normas de un organismo o de un caso, y las recomendaciones son, en los casos, instrucciones muy concretas frente a los mecanismos de interacción que tienen los elementos”.

2.1.1.3.1. Usuario

De acuerdo con Martín (2000), desde la perspectiva del usuario, el valor de un sistema de información se aprecia principalmente en los resultados que este genera, ya sea en forma de productos o servicios. A partir de dichos resultados, los usuarios suelen evaluar tanto la cantidad como la eficacia de los servicios obtenidos.

Asimismo, es importante considerar que esta valoración no depende únicamente del sistema en sí, sino también de diversos factores que influyen en la forma en que la información es utilizada. Entre estos

factores se encuentran el contexto informativo en el que se desenvuelve el usuario, su nivel de formación, sus características personales y el tipo de sistemas o recursos informativos accesibles

2.1.1.3.2. Sistema

Según Carmen de Pablos Heredero (2004), los sistemas de información están conformados por diferentes recursos —tecnológicos, humanos y financieros— que se relacionan de forma dinámica para proporcionar información relevante que facilite la administración y la adecuada toma de decisiones dentro de una empresa.

2.1.2. El control del personal administrativo (Y)

Según Chiavenato (2009) expresa que

Es un proceso integral que incluye la planificación de los objetivos de supervisión, la evaluación constante del desempeño de los empleados, y la corrección de desviaciones en tiempo oportuno. Este mecanismo asegura que las actividades realizadas por el personal estén alineadas con las metas estratégicas de la entidad, promoviendo así la eficiencia y el cumplimiento de las normativas internas. (p. 180).

Drucker (2006), menciona que "El control administrativo se enfoca en garantizar que cada empleado desempeñe su función de manera óptima, a través de procesos claros de supervisión, evaluación de metas y retroalimentación constructiva, con el propósito de maximizar el desempeño organizacional." (p. 231). También Koontz y Weihrich (2012), manifiestan que:

El control del personal administrativo abarca no solo la supervisión directa de las tareas asignadas, sino también el análisis detallado de los resultados obtenidos frente a los estándares previamente establecidos. Este control no debe entenderse únicamente como una herramienta correctiva, sino como un mecanismo preventivo que busca identificar áreas de mejora y garantizar un desempeño óptimo dentro del marco organizacional. (p. 145)

Fayol (2008), expresa que "Consiste en verificar si las acciones emprendidas por los empleados coinciden con los planes establecidos y los principios organizacionales. Este proceso asegura que cada individuo contribuya de manera efectiva a los objetivos generales de la entidad." (p. 90). Además, Robbins y Coulter (2018), argumentan que

Un sistema de gestión enfocado en la supervisión, evaluación y retroalimentación continua del personal administrativo. A través de este proceso, las organizaciones buscan optimizar los recursos humanos mediante la identificación de debilidades y fortalezas, garantizando la mejora constante en la calidad del trabajo y el alcance de los propósitos establecidos por la organización establecidos. (p. 310).

Davis y Newstrom (2003), señalan que "El control del personal administrativo incluye el monitoreo sistemático del desempeño, el análisis de resultados frente a metas establecidas y la adopción de medidas de ajuste en caso de que se requiera, garantizando el cumplimiento de las políticas y normas organizacionales." (p. 278).

2.1.2.1. Supervisión laboral

Desde el punto de vista de Chiavenato (2009) "la supervisión laboral es un proceso de que un supervisor guía, controla y evalúa las actividades de quienes laboran bajo su autoridad, para que se cumplan con los objetivos organizacionales y tiene habilidad comunicativa y liderazgo continuo". (p. 250)

La cita de Mintzberg en 2012, establece que "La supervisión laboral tiene que ver con la coordinación y la observación de lo que hacen los empleados. En este sentido se busca que sus tareas fluyan de forma ordenada en pro de los objetivos institucionales" (p. 178). Dessler (2013) señala lo siguiente.

Es de suma importancia para asegurar que los empleados realicen su trabajo adecuadamente, cumpliendo en tiempo y forma con la calidad. Este proceso no consiste sólo en observar, sino en orientar,

apoyar y ofrecer retroalimentación. Los supervisores deben buen ojo para reconocer posibles dificultades antes de que lleguen a convertirse en obstáculos importantes. Igualmente, deben ser capaces de identificar los logros de sus empleados. Así, la supervisión de los trabajadores se convierte en una herramienta que no sólo hace cumplir objetivos, sino que también ayuda en el desarrollo de los trabajadores. (p. 189).

Según Robbins y Coulter (2018), “supervisión en el ámbito laboral hace referencia a ver, conducir y corregir el trabajo del personal en el espacio de trabajo para asegurar que el trabajo de los empleados cumpla con el desempeño y los objetivos de la organización” (p 315).

2.1.2.1.1. Frecuencia de supervisión

Según el autor Stoner y Wankel, definen que.

Las asignaciones de tareas pues puede depender de la estructura organizacional, el tipo de trabajo y la capacidad de los empleados para trabajar de manera autónoma. En trabajos que tienen una dificultad alta o cuando los trabajadores están en fase de formación, la supervisión debe ser frecuente y continua. En trabajos que tienen dificultad baja, se puede hacer una supervisión más distendida y menos frecuente. Es importante encontrar el equilibrio correcto para optimizar el rendimiento, sin caer en la microgestión de los empleados. (p. 343).

Lussier (2016) menciona:

"El tipo de trabajo y la experiencia de los trabajadores deben determinar la frecuencia de la supervisión. En los trabajos donde se supervisa, hay tareas sencillas o repetitivas que pueden ser supervisadas menos frecuentemente; y hay trabajos que requieren habilidades concretas o que hay personas que son nuevas, entonces esa supervisión debe ser más frecuente."

Los autores P. Bateman y S. Snell (2013) mencionan lo siguiente:

"El sentido de la responsabilidad es uno de los motores que asegura que los trabajadores realicen las tareas para las cuales son responsables y que la energía que invierten se dirija a los propósitos de la empresa. En caso de que se supervisen con frecuencia, se les destruye la confianza a los trabajadores. En caso de que se hagan supervisiones poco frecuentes, se genera el caos. El arte consiste en determinar la frecuencia de supervisión que se ajuste a las necesidades de los colaboradores y a la naturaleza del trabajo que realizan." (p. 250)

2.1.2.1.2. Reportes generados

Stewart y Brown (2012), aseguran que.

Los informes que se producen gracias a la supervisión del trabajo cumple una función útil ya que sirven para medir el rendimiento individual y colectivo. El equipamiento que ayude a aumentar la productividad es necesario para el buen funcionamiento de cualquier organización. En el análisis de los empleados, se “analiza” a un empleado en particular para calibrar su rendimiento. Estas evaluaciones permiten a los mandos superiores descubrir conductas. También pueden comprobar el avance que el empleado ha hecho respecto a su objetivo. Por último, pueden planear cambios en formas de trabajo, formaciones, o procedimientos operativos. (p. 187).

De acuerdo a Bessant y Tidd (2007) mencionan que.

Los reportes generados a partir de la supervisión laboral son un documento que permite mejorar la toma de decisiones. El monitoreo sistemático del desempeño laboral y de las áreas críticas ayudará a los supervisores en la elaboración de planes de acción correctivos y a optimizar los procesos. También, la retroalimentación que llega con estos reportes permite que los trabajadores se mantengan enfocados en las metas y los objetivos. (p. 212).

Goleman (2006) señala que.

Los informes generados son de mucha importancia para el monitoreo laboral efectivo, ya que a través de estos se puede ver el área emocional y adecuada labor del personal. Los informes ofrecen claridad sobre las fortalezas y debilidades del equipo y pueden ser la base para el desarrollo de programas de formación orientados a mejorar la inteligencia emocional en el entorno laboral, elemento clave para una gestión eficaz. (p. 144)

2.1.2.1.3. Uso de herramientas

Conforme Daft (2010), señala que.

Involucra el uso de tecnologías, sistemas de gestión y metodologías que permiten a los supervisores evaluar, gestionar y mejorar el desempeño de los trabajadores con mayor eficiencia. Estas herramientas pueden ser desde software que te permite realizar un seguimiento de las tareas, que te das feedback hasta la propia plataforma interna de comunicación. (p. 352).

Según Robbins y Judge (2013).

En la supervisión laboral, la utilización de determinadas herramientas de gestión (sistemas informáticos, herramientas de comunicación...). Todo ello hace a la eficacia del liderazgo. Hay muchas herramientas que ayudan a captar datos relacionados con el rendimiento, ayudan a encargar tareas y permiten a los supervisores interactuar con los empleados. Esto aumenta la calidad del trabajo y la productividad. (p.424)

Yukl (2012), señala que

El uso de herramientas en la supervisión laboral abarca desde tecnologías avanzadas como los sistemas de información hasta metodologías de gestión de rendimiento. Estas herramientas proporcionan a los supervisores los medios para controlar y evaluar el trabajo de los empleados, asegurando que las

actividades se realicen con eficacia y según los estándares de calidad establecidos por la organización. (p. 146).

2.1.2.2. Organización interna

Según Chiavenato (2009), menciona que.

La organización interna de una empresa es la que se refiere a la estructura que marcan las relaciones de jerarquías, así como también los roles y funciones. El proceso organizativo es importante para que la organización consiga los objetivos. Igualmente, permite en un futuro asignar las tareas, coordinar actividades y que todas las personas sean organizativas. Una serie de procesos que serán importantes para la organización. Una adecuada clasificación interna contribuye a una organización eficiente y permite la comunicación entre los diferentes niveles de la jerarquía" (p. 230).

Koontz y Weihrich (2012), manifiestan que “la clasificación interna de una empresa comprende no solo la distribución de tareas y funciones, sino también como se reparten y qué decisión son atribuidas a que recurso y autoridad dentro de la jerarquía de responsabilidades” (p. 134). También Robbins y Coulter (2018), manifiestan que.

El diseño estructural de la organización permite que la empresa funcione, las vías de comunicación, las jerarquías de autoridad y las relaciones de trabajo entre los diferentes niveles de la organización. Un elemento fundamental para el funcionamiento de una empresa es la manera en que se organiza. Un buen sistema organizacional garantiza que cada quién sabe lo que tiene que hacer. Asimismo, se mantendrá en armonía con los principios establecidos en la misión y visión de la entidad. Asimismo, la organización interna también tiene que tener suficiente flexibilidad para hacer frente a cambios y retos externos. (p. 120).

2.1.2.2.1. Distribución de tareas

Según Mintzberg (2009), dice que.

Es fundamental para asegurar un funcionamiento eficiente. La organización de los equipos y la puesta en marcha del proyecto en general, deben estar basadas en una clara definición de sus roles y sus responsabilidades y en la asignación de tareas por lo que se procura que cada miembro de un equipo se centre en la tarea que sea más competente. Esto permite complementar el esfuerzo de forma eficaz y facilitar también el descanso. (p.145).

Robbins y Judge (2013), indican que.

La distribución de tareas en el trabajo se refiere al proceso mediante el cual las responsabilidades se distribuyen de modo que cada miembro del equipo tiene una carga de trabajo equilibrada y acorde a los objetivos organizacionales. Este proceso es clave para una buena repartición de trabajos y el buen funcionamiento cotidiano de la actividad en el mercado. (p. 417)

Finalmente, Daft (2010), dice que.

La organización interna de una empresa depende de la distribución de tareas de la misma. Consiste en la clara y eficiente asignación de responsabilidades de modo que no existan duplicaciones y cada uno se pueda concentrar en las actividades que contribuyan a el cumplimiento de los objetivos establecidos por la institución. La distribución adecuada optimiza la coordinación y mejora la productividad de los equipos. (p. 254).

2.1.2.2.2. Organigrama actualizado

Según Daft (2010) define que.

Un organigrama actualizado muestra la estructura jerárquica de una organización interna sobre la relación de autoridad de los diferentes niveles que se comunican entre sí. La importancia de mantener este organigrama al día es que ayuda a que todos los

empleados entiendan su rol dentro de la organización y poder colaborar para los fines comunes. (p. 122).

Adicionalmente, Robbins y Judge (2013), nos dice que.

Se presenta como un recurso visual que permite observar y comprender de forma clara la estructura interna de una organización, está representada por un diagrama. Esta gráfica nos favorecerá a ver con claridad la distribución de funciones a través de sus niveles jerárquicos. También nos ayuda a realizar la coordinación de actividades de la organización. Un organigrama desactualizado puede llevar a confusiones y a la disminución de la eficiencia operativa. (p. 341).

Según Kotter (1996), se explica que.

La organización interna debe adaptarse rápidamente a los cambios del medio externo. Un organigrama claro y actualizado asegura que todos los miembros del equipo estén al tanto de las responsabilidades de sus compañeros. Esto mejora la efectividad, el trabajo en equipo y la definición de decisiones dentro de la estructura organizacional. (p. 88).

2.1.2.2.3. Procesos documentados

Según Richard L. Daft (2010)

El hecho de que se documenten los procesos organizacionales permite que se aclaren las responsabilidades, los procedimientos y los flujos de trabajo de la organización. Contar con manuales, organigramas, procedimientos y otros documentos formales facilita la coordinación entre áreas, mejora la comunicación interna y contribuye al cabal cumplimiento de los objetivos de la organización.

Ademas, Robbins y Judge (2013), afirman que

Es una herramienta visual crucial que muestra la estructura organizacional interna de una empresa. Permite entender de manera clara cómo se distribuyen las funciones y responsabilidades a través de diferentes niveles jerárquicos, y favorece la comunicación y la organización de las tareas en la organización. Un organigrama obsoleto puede generar confusión y reducir la eficiencia operativa. (p. 341).

Kotter (1996), explica que

Es vital para que la organización interna pueda adaptarse rápidamente a los cambios del entorno. Un organigrama claro y actualizado asegura que todos los miembros del equipo estén al tanto de las responsabilidades de sus colegas, mejorando así la eficacia, la participación conjunta y la gestión de decisiones en la estructura organizacional. (p. 88).

2.1.2.3. Evaluación de desempeño

Por parte de Chiavenato (2011); es el proceso mediante el cual se mide, analiza y valora el trabajo de los colaboradores de manera sistemática, ya que permite que se pueda valorar como lo indica su nombre, además se determina que tan grado de alcanzan los objetivos planteados en sus tareas y que competencias necesitan ser desarrolladas. (p. 409). Se considera que el objetivo de la valoración de resultados ya medioobras no es sólo la evaluación cuantitativa sino el desarrollo cualitativo del hombre que forma parte de la organización.

Mintzberg (2012) señala que “Es un proceso cuyo modo no es sólo la medición de los resultados obtenidos por los empleados, sino también un análisis global de sus competencias, actitudes y habilidades para cumplir con los objetivos organizacionales. (p. 185)

Dessler (2013), indica que.

Constituye una de las herramientas más valoradas que poseen los gerentes, ya que se trata de una garantía para que los empleados se

alineen con las objetivos organización. Este procedimiento no se limita simplemente a la medición de resultados de los trabajadores, sino también a la evaluación de su comportamiento, competencias y actitud frente a su tarea. Asimismo, si llevan a cabo de forma eficaz una evaluación de desempeño, se pueden identificar las fortalezas del empleado para implementar programas de desarrollo que ayuden a aumentar la productividad. (p. 230).

2.1.2.3.1. Personal evaluado

De acuerdo con Greenberg (2011), dice que.

Su rendimiento laboral es evaluado sistemáticamente. Se trata del grupo de trabajadores que pertenecen a una empresa. Esta evaluación puede referirse a su eficiencia, su competencia y si está alineado con los valores de la organización, y se utiliza para detectar brechas de desempeño y oportunidades de desarrollo para los colaboradores.

Smithers et al. (2005) también señala que.

El grupo de trabajadores cuya actuación se evalúa con el fin de darles retroalimentación con el objeto de mejorar tanto sus rendimientos inmediatos como su carrera a largo plazo. La evaluación de desempeño ayuda en la administración del talento humano de la organización al identificar sus fortalezas y debilidades. (p. 432).

Según Greenberg (2011), dice que.

Se evalúa de forma sistemática su desempeño laboral. Son los grupos de trabajadores que forman parte de una empresa. Esta evaluación puede tener que ver con su eficiencia, su competencia y si está alineado con los valores de la organización y sirve para identificar brechas de desempeño y oportunidades de desarrollo para los colaboradores.

También señala Smithers y cols. (2005) que.

El grupo de trabajadores que se evalúan para darles retroalimentación con el fin de mejorar tanto sus rendimientos inmediatos como su carrera a largo plazo. La evaluación de desempeño ayuda en la administración del talento humano de la organización, ya que identifica sus fortalezas y debilidades. (p. 432).

Pulakos (2004) expone que.

El personal evaluado está constituido, es el conjunto de trabajadores que están siendo objeto de evaluación. Este proceso busca evaluar la actividad laboral de los trabajadores y ver si están haciendo el esfuerzo correspondiente a las metas de la organización. Igualmente, las evaluaciones permiten identificar algunas habilidades que necesitan refuerzo.

2.1.2.3.2. Metas cumplidas

Aguinis (2009) menciona que.

Las metas cumplidas son las que el empleado logró alcanzar con su esfuerzo y desempeño, de acuerdo con el proceso de evaluación de desempeño. El cumplimiento de objetivos con éxito por parte de los empleados es otra forma de medir la efectividad de estos en la organización. Asimismo, dicha conformidad representa la concordancia entre el desempeño individual y las expectativas de la organización. (Pág. 181).

Noe et al. (2014) .

Alcance de los objetivos organizacionales por parte del personal. Hace referencia al nivel en que los trabajadores logran los objetivos fijados por la organización. La evaluación del desempeño permite verificar si se lograron los objetivos establecidos en el tiempo y forma previstos y con los recursos

organizativos previstos. Es clave para la gestión del desempeño y la sucesión. (p.214).

Finalment Pulakos (2004), define que

Son aquellas que se han alcanzado durante el período de evaluación, y reflejan el grado de éxito de un empleado en cumplir con las expectativas de su rol. Este proceso no solo evalúa si las metas se han alcanzado, sino también cómo se lograron y qué comportamientos contribuyeron a su éxito, permitiendo ajustar las estrategias y objetivos futuros. (p. 98).

2.1.2.3.3. Retroalimentación regular

Así lo expresa London (2003):

Es un proceso continuo de dar retroalimentación al personal evaluado sobre su desempeño, destacando tanto lo realizado correctamente como las áreas en las que necesita mejorar. Estas retroalimentaciones no sólo fomentan el mejoramiento del desempeño sino que estrechan aún más la relación entre el evaluado y el evaluador y aseguran que los objetivos personales y de la organización estén alineados. (p. 149).

De acuerdo a Hattie y Timperley (2007)

El rendimiento puede ser transformado con la retroalimentación regular al evaluado del personal. Mediante una comunicación constante y específica sobre las metas cumplidas y los puntos a mejorar, el personal se alinea y orienta, lo que favorece su desarrollo y mejora continua. (pág. 85).

Kluger y DeNisi (1996) define que.

Es fundamental para que el proceso de evaluación de desempeño tenga éxito. El personal evaluado que recibe retroalimentación de manera constante y constructiva posee mayores probabilidades de mejorar su actuación. Esto ocurre debido a que pueden modificar

sus comportamientos y resultados en tiempo real, así aumentando la efectividad de la organización. (p. 259).

2.1.2.4. Control disciplinario

Para Chiavenato (2009) , “Es un proceso de la gestión de la organización que asegura que los empleados cumplan con las normas de la organización, previniendo los infractores y deteniendo conductas indeseables.” (p. 275). El control disciplinario en un organismo, son aquellas medidas y políticas que sirven para determinar que el trabajador se mantiene conforme a la norma en lo que respecta a su comportamiento y desempeño (Robbins y Coulter, 2018). Este proceso no busca solamente sancionar, sino también educar y orientar a los trabajadores para modificar su actitud y conducta. Una disciplina correctamente planteada debe ser justa y transparente, y debe garantizar que todos los integrantes de la organización cuentan con la certeza de que sumamos, en todos los casos, con el mismo tratamiento. Esto es conveniente para el cumplimiento de los valores y normas organizacionales. (S. 162).

Dessler (2013), señala que:

El control disciplinario en una organización tiene como objetivo principal corregir las conductas inapropiadas y garantizar que los empleados actúen conforme a las políticas y normas establecidas. Este proceso no solo implica sanciones, sino también el establecimiento de un marco claro de expectativas y consecuencias, lo cual ayuda a prevenir conflictos y mejorar el ambiente de trabajo. Un control disciplinario bien estructurado también fomenta la equidad y la transparencia, contribuyendo al respeto mutuo dentro de la organización. (p. 245).

2.1.2.4.1. Sanciones registradas

De acuerdo a Chiavenato (2009).

Son las sanciones aplicadas al empleado en el marco de un sistema de control disciplinario. Estas sanciones deben ser registradas correctamente para que se cumplan con las normativas

internas de la organización. Su implementación tiene como fin la mejora en la conducta del empleado, alineándolo a las políticas y valores empresa. (pág. 200).

Según Robbins y Judge (2013).

Cuando los empleados no cumplen con las reglas y políticas de la organización, se les impone una sanción. Son esenciales para garantizar la transparencia y la coherencia en su aplicación permitiendo registrar el incumplimiento y establecer las medias correctivas. (p. 312).

Armstrong (2006) comenta que.

Son fundamentales para gestionar el comportamiento de los empleados. La documentación de las sanciones garantiza que se sigan procedimientos justos y consistentes, proporcionando un marco para que los empleados comprendan las consecuencias de sus acciones y fomenten un comportamiento alineado con las expectativas organizacionales. (p. 179).

2.1.2.4.2. Reglamento interno

Según Chiavenato (2009), se define.

Se trata de reglas sobre el trabajo, el personal y la gestión. En general, se utiliza en organizaciones. Este Reglamento constituye la base del control disciplinario, pues define con claridad lo que se requiere de la conducta de los colaboradores, lo prohibido y lo que será objeto de sanción. (210, p.)

Según Robbins y Judge (2013).

El control disciplinario cuya función está determinada sobre un régimen interno se proponen las reglas de comportamiento deben acatar los trabajadores. Al ofrecer un conjunto bien delimitado de normas, facilita el rechazo de actitudes no deseadas y resulta útil para la imposición de sanciones cuando se rompe alguna de ellas. (p. 335).

Según Armstrong (2006)

El reglamento interno es una herramienta que es considerada como fundamental en el control disciplinario ya que establece las políticas que se aplicaran así como también las consecuencias de los actos que violen las normas organizacionales . Su función principal es que los trabajadores conozcan las normas del ambiente de trabajo y las posibles consecuencias de su incumplimiento. (p. 194).

2.3. Bases filosóficas

Se dedicó a la filosofía racionalista, que según René Descartes, se puede hacer uso de la razón y lógica para la organización eficiente de procesos. En el contexto del sistema de información, esto significa que las decisiones no deben basarse en datos estructurados y analizados, lo que facilita la mejora en el control administrativo.

Según John Dewey, la filosofía consiste en buscar alternativas concretas para resolver los problemas que se presentan. En este sentido, un sistema de información brindaría una solución a algunos problemas de gestión y al optimizar los recursos administrativos.

Finalmente, el filósofo alemán Jürgen Habermas sostiene que un análisis ético de los datos debe centrarse en la justicia social. Los sistemas de información tienen que garantizar que se respeten los derechos del personal y que la tecnología sea usada de forma responsable y justa.

2.4. Definición de términos básicos

a) Usabilidad

Evalúa la facilidad con la que los usuarios pueden aprender a usar el sistema y hacer uso de sus funciones sin dificultad.

c) Facilidad

La facilidad de uso evalúa qué tan simple es para las personas aprender a utilizar un sistema o producto y realizar sus funciones sin dificultad.

2.5. Hipótesis de investigación

2.5.1. Hipótesis general

El sistema de información influye significativamente en el control del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2024.

2.5.2. Hipótesis específicas

1. El nivel de uso del sistema de información influye significativamente en el control del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2024.
2. La capacidad del sistema de información influye significativamente en el control del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2024
3. La accesibilidad del sistema de información influye significativamente en el control del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2024.

2.6. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
(X) Sistema de información	Laudon y Laudon (2004) señalaron que: “ un sistema de información puede entenderse como una estructura integrada por componentes conectados que permiten recopilar, transformar, almacenar y difundir información, contribuyendo así a la gestión y a la toma de decisiones en las organizaciones”.	X.1.- Nivel de uso X.2.- Capacidad X.3.-Accesibilidad	X.1.1.- Facilidad de aprendizaje de uso X.1.2.-Facilidad de manejo X.2.1.- Comprende el sistema X.2.2.- Resuelve inconvenientes X.3.1.-Usuario X.3.2.- Sistema
(Y) El control del personal administrativo	Stone (2008), "Es esencial para la aplicación efectiva del control disciplinario dentro de una organización. Este conjunto de normas establece claramente los derechos y deberes de los empleados y define las consecuencias de no cumplir con las políticas internas, contribuyendo a un ambiente de trabajo más justo y disciplinado." (p. 162).	Y1. Supervisión laboral Y2. Organización interna Y.3. Evaluación de desempeño Y.4. Control disciplinario	Y1.1. Frecuencia de supervisión Y1.2. Reportes generados Y1.3. Uso de herramientas Y2.1. Distribución de tareas Y2.2. Organigrama actualizado Y2.3. Procesos documentados Y3.1. Personal evaluado Y3.2. Metas cumplidas Y3.3. Retroalimentación regular Y4.1. Sanciones registradas Y4.2. Reglamento interno

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

Tipo de investigación

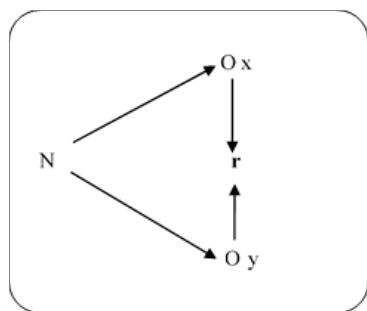
Correspondió a una investigación de tipo básica, orientada a la generación de conocimiento científico sin una aplicación práctica inmediata (José Valderrama Mendoza, 2002). Asimismo el estudio adoptó un diseño de carácter descriptivo correlacional, ya que se trabajó con datos cuantitativos que permitieron analizar y contrastar las hipótesis mediante procedimientos estadísticos (Hernández et al 2014).

Método de investigación

Según lo señalado por Tamayo (2012), el método científico se basa en un proceso ordenado que permite plantear problemas de investigación y comprobar supuestos mediante el uso de herramientas adecuadas (p. 30). En este trabajo, dicho enfoque fue tomado como base, aplicando un análisis de tipo descriptivo y comparativo para examinar la relación entre las variables. De igual forma, se recurrió a procedimientos estadísticos, como la correlación, con la finalidad de interpretar los datos obtenidos.

Diseño experimental

El estudio fue realizado utilizando un diseño no experimental de tipo transversal. Conforme a lo planteado por Hernández et al (2003), este tipo de diseño se caracteriza por analizar los fenómenos en su contexto natural, sin modificar las variables de estudio. Asimismo, los diseños de corte transversal se utilizan para analizar la presencia y comportamiento de las variables en un momento determinado dentro de investigaciones de enfoque cuantitativo (p. 153). Este mismo procedimiento se aplicó en el presente estudio para la obtención de los datos.



Denotación:

N	=	Población
O_x	=	registro de la variable independiente.
O_y	=	registro de la variable dependiente.
r	=	coeficiente que refleja la relación entre las variables.

3.2. Población y muestra**3.2.1. Población**

Para Córdoba (2009), la población corresponde al total de elementos que forman parte de un estudio y que comparten ciertas características en común, los cuales suelen representarse con la letra N.

El grupo total analizado estuvo conformado por 64 trabajadores que son el personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2024.

3.2.2. Muestra

Debido al reducido tamaño de la población, se decidió emplear un muestreo de tipo no probabilístico. En este procedimiento, el investigador seleccionó las unidades de análisis basándose en su conocimiento previo sobre la población objeto de estudio. Para ello se utilizó el muestreo intencional o por criterio, en el cual la elección de los participantes responde a la conveniencia del investigador, procurando que los elementos elegidos reflejen adecuadamente las características de la población. En este estudio, la muestra estuvo conformada por todos los sujetos que cumplían con las condiciones y características definidas para la investigación. De acuerdo con Córdoba (2009), en el libro *Estadística aplicada a la Investigación*, este tipo de muestreo resulta apropiado cuando se pretende seleccionar casos con rasgos específicos y no es indispensable recurrir a un procedimiento de selección aleatoria.

En ese sentido, el grupo de estudio estuvo integrado por 64 participantes, correspondientes al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Santa María, Huaura, durante el año 2024.

3.3. Técnicas de recolección de datos

3.3.1. Técnicas:

- **Encuesta**

La técnica de la encuesta se aplicó a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa María con el propósito de evaluar las variables del estudio. De acuerdo con Roberto Hernández Sampieri (2003), la encuesta está formado por preguntas estructuradas que permiten recolectar información relacionada con una o más variables dentro de una investigación.

Instrumentos:

- **Cuestionario de pregunta.**

De acuerdo con Roberto Hernández Sampieri (2014), el cuestionario se considera uno de los instrumentos más utilizados para la obtención de datos en los procesos de investigación. Este instrumento se estructura a partir de una serie de interrogantes orientadas a recoger información vinculada con una o varias variables de estudio. Asimismo, para la medición de dichas variables se aplicó una escala tipo Escala de Likert, la cual permite evaluar las respuestas de los participantes mediante distintos niveles de valoración.

3.4. Técnicas para el proceso de información

Los datos fueron obtenidos mediante una encuesta aplicada a través de un cuestionario elaborado para la presente investigación. Dicho instrumento incluyó ítems vinculados tanto a la VI y VD. Las respuestas se evaluaron con una escala tipo Escala de Likert, con un rango de valoración de 1 a 5.

Con el fin de asegurar la validez del instrumento, se solicitó la revisión de profesionales con experiencia en el tema, quienes evaluaron su pertinencia en relación con el estudio. Durante la aplicación de los cuestionarios, se contó con el apoyo del personal para la obtención de la información de la muestra.

Asimismo, para garantizar la consistencia del instrumento y comprobar su nivel de exactitud, se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach.

a. Análisis estadístico

Para el tratamiento de la información se empleó el software SPSS en su versión 25, el cual permitió organizar los datos y generar los resultados estadísticos. A partir de ello, se realizó la interpretación mediante representaciones gráficas, lo que facilitó el análisis y la posterior elaboración de conclusiones, considerando los objetivos e hipótesis planteados en el estudio.

b. Recolección de datos y cálculos de las estadísticos correspondientes.

El procedimiento se llevó a cabo una vez aplicadas las condiciones correspondientes a cada grupo de estudio. Para el análisis de la información se recurrió a herramientas estadísticas, empleando el coeficiente Rho de Spearman para la contrastación de las hipótesis.

c. Decisión estadística.

La aceptación o rechazo de la hipótesis se determinó comparando el valor calculado con el valor crítico correspondiente; si el estadístico superó el valor de referencia, se rechazó la hipótesis nula.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

Tabla 2

Sistema de información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje v álido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	9,4	9,4	9,4
	Casi Nunca	27	42,2	42,2	51,6
	A veces	18	28,1	28,1	79,7
	Casi Siempre	7	10,9	10,9	90,6
	Siempre	6	9,4	9,4	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

A modo ilustrativo, se presenta el elemento gráfico que sigue:

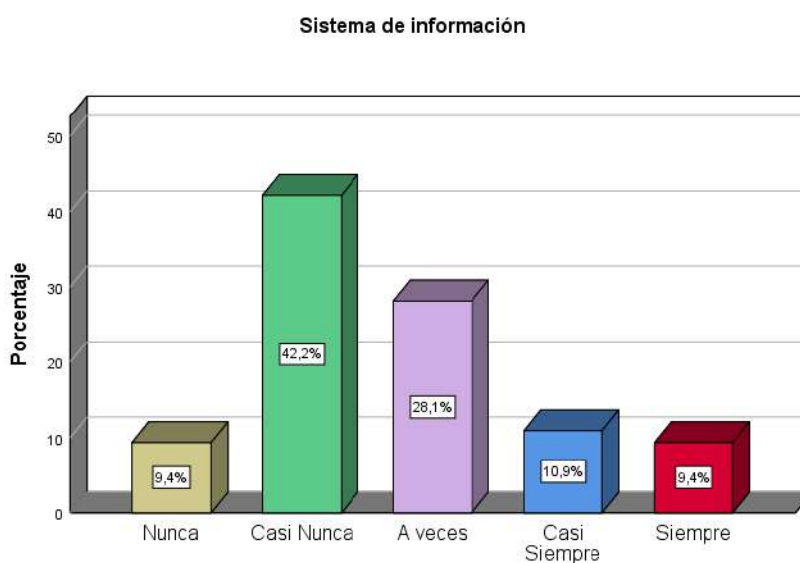


Figura 1. Sistema de información

De la figura 1, un 42,2% (27) de los trabajadores administrativos indicó que casi nunca se aplica el sistema de información, siendo este el grupo más representativo. Le sigue el 28,1% (18) que manifestó que a veces se lleva a cabo dicho sistema. En una proporción menor, el 10,9% (7) señaló que casi siempre se aplica. Asimismo, el 9,4% (6) expresó que nunca se emplea este sistema, mientras que otro 9,4% (6) manifestó que siempre se utiliza.

Tabla 3

Nivel de uso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	23,4	23,4	23,4
	Casi Nunca	24	37,5	37,5	60,9
	A veces	12	18,8	18,8	79,7
	Casi Siempre	13	20,3	20,3	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

A modo ilustrativo, se presenta el elemento gráfico que sigue:

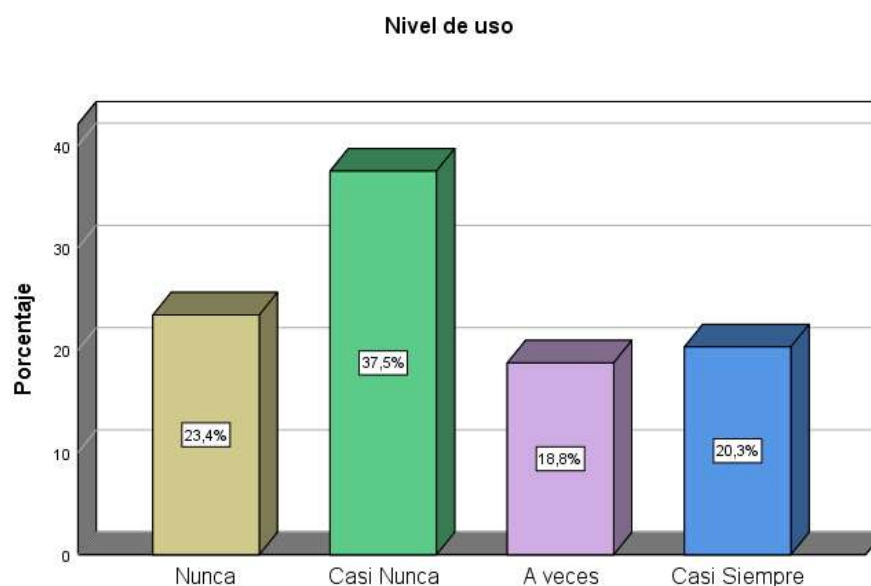


Figura 2. Nivel de uso

De la figura 2, un 37,5% (24) de los trabajadores señaló que casi nunca se da el nivel de uso, siendo este el grupo más representativo. Le sigue el 23,4% (15) que manifestó que nunca se aplica. En una proporción menor, el 20,3% (13) indicó que casi siempre se emplea, mientras que solo el 18,8% (12) expresó que a veces se utiliza.

Tabla 4

Capacidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	23,4	23,4	23,4
	Casi Nunca	20	31,3	31,3	54,7
	A veces	14	21,9	21,9	76,6
	Casi Siempre	15	23,4	23,4	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

A modo ilustrativo, se presenta el elemento gráfico que sigue:

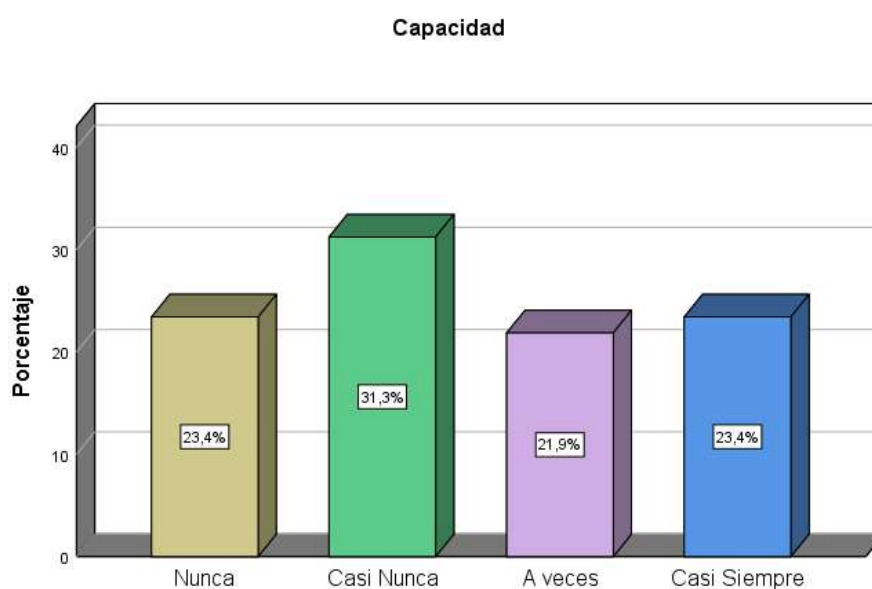


Figura 3. Capacidad

De la figura 3, un 31,3% (20) de los trabajadores manifestó que casi nunca se aplica la capacidad, siendo este el grupo más representativo. Le sigue un 23,4% (15) que indicó que nunca se lleva a cabo y otro 23,4% (15) que señaló que casi siempre se emplea. En una proporción menor, el 21,9% (14) expresó que a veces se utiliza.

Tabla 5

Accesibilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	22	34,4	34,4	34,4
	Casi Nunca	17	26,6	26,6	60,9
	A veces	15	23,4	23,4	84,4
	Casi Siempre	10	15,6	15,6	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

A modo ilustrativo, se presenta el elemento gráfico que sigue:

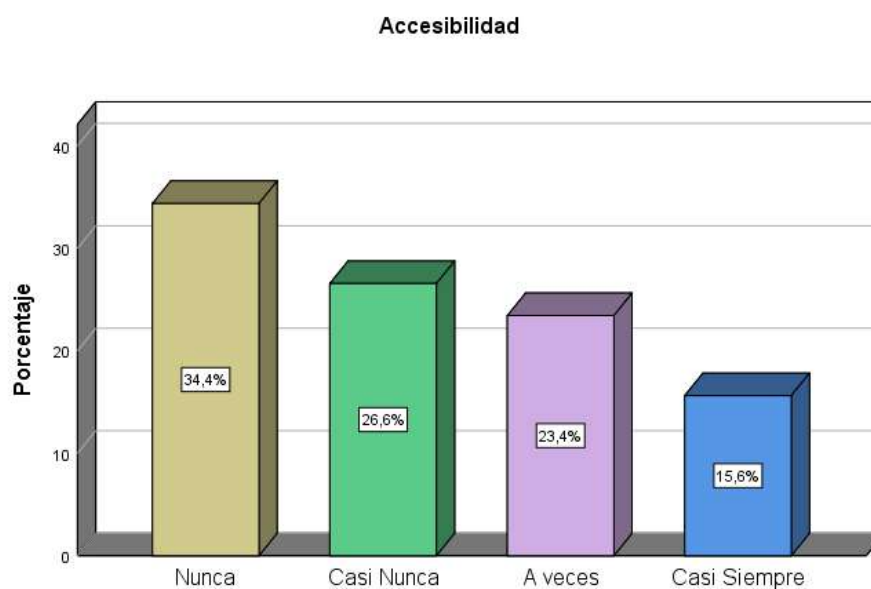


Figura 4. Accesibilidad

De la figura 4, un 34,4% (22) de los trabajadores manifestó que nunca se aplica la accesibilidad, siendo este el grupo más representativo. Le sigue el 26,6% (17) que indicó que casi nunca se emplea. En una proporción menor, el 23,4% (15) expresó que a veces se utiliza, mientras que solo el 15,6% (10) señaló que casi siempre se lleva a cabo.

Tabla 6

El control del personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	9,4	9,4	9,4
	Casi Nunca	20	31,3	31,3	40,6
	A veces	24	37,5	37,5	78,1
	Casi Siempre	8	12,5	12,5	90,6
	Siempre	6	9,4	9,4	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

A modo ilustrativo, se presenta el elemento gráfico que sigue:

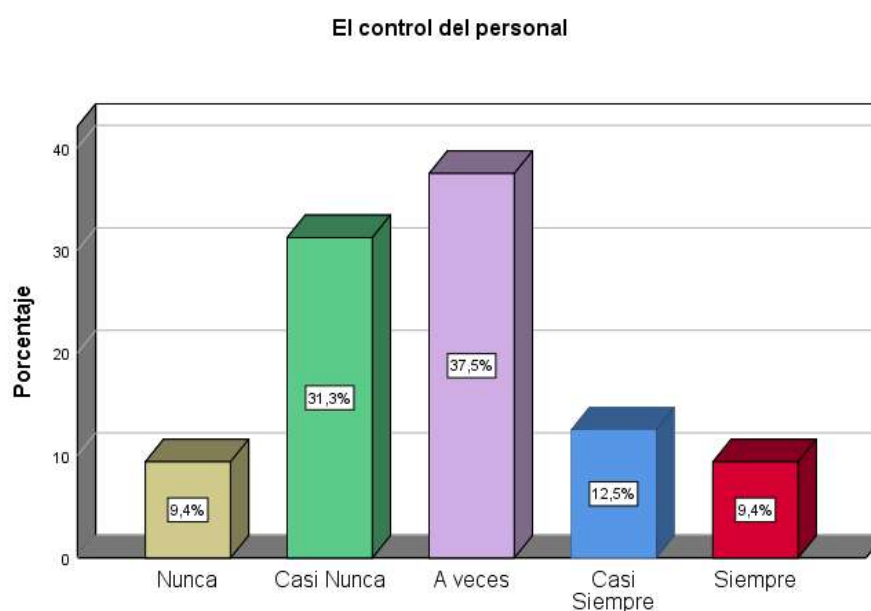


Figura 5. El control del personal

De la figura 5, un 37,5% (24) de los trabajadores manifestó que a veces se aplica el control del personal, siendo este el grupo más representativo. Le sigue el 31,3% (20) que indicó que casi nunca se emplea. En una proporción menor, el 12,5% (8) expresó que casi siempre se lleva a cabo, mientras que el 9,4% (6) señaló que nunca se aplica y otro 9,4% (6) manifestó que siempre se utiliza.

Tabla 7

Supervisión laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	7,8	7,8	7,8
	Casi Nunca	22	34,4	34,4	42,2
	A veces	15	23,4	23,4	65,6
	Casi Siempre	13	20,3	20,3	85,9
	Siempre	9	14,1	14,1	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

A modo ilustrativo, se presenta el elemento gráfico que sigue:

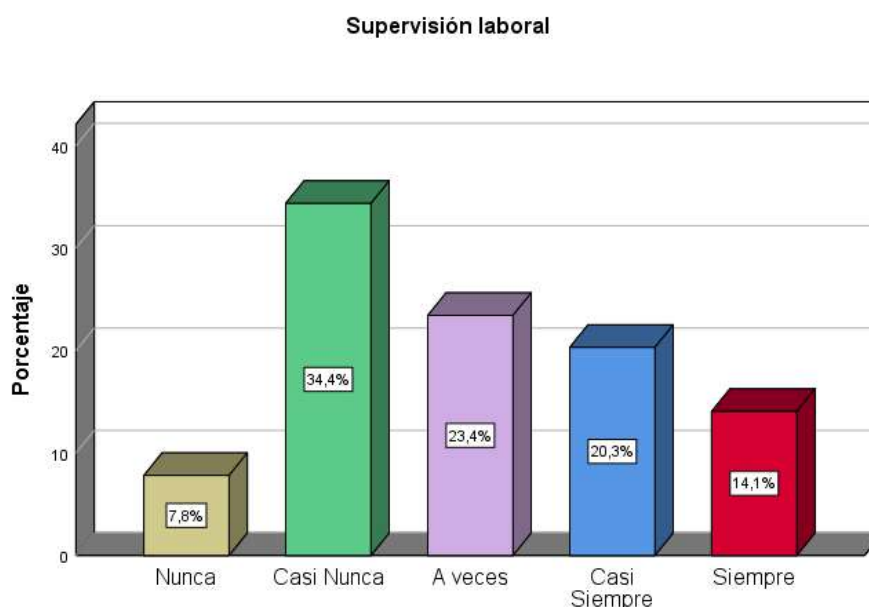


Figura 6. Supervisión laboral

De la figura 6, un 34,4% (22) de los trabajadores manifestó que casi nunca se aplica la supervisión laboral, siendo este el grupo más representativo. Le sigue el 23,4% (15) que indicó que a veces se lleva a cabo. En una proporción menor, el 20,3% (13) expresó que casi siempre se aplica, mientras que el 14,1% (9) señaló que siempre se utiliza y solo el 7,8% (5) manifestó que nunca se aplica.

Tabla 8

Organización interna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	10,9	10,9	10,9
	Casi Nunca	19	29,7	29,7	40,6
	A veces	20	31,3	31,3	71,9
	Casi Siempre	9	14,1	14,1	85,9
	Siempre	9	14,1	14,1	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

A modo ilustrativo, se presenta el elemento gráfico que sigue:

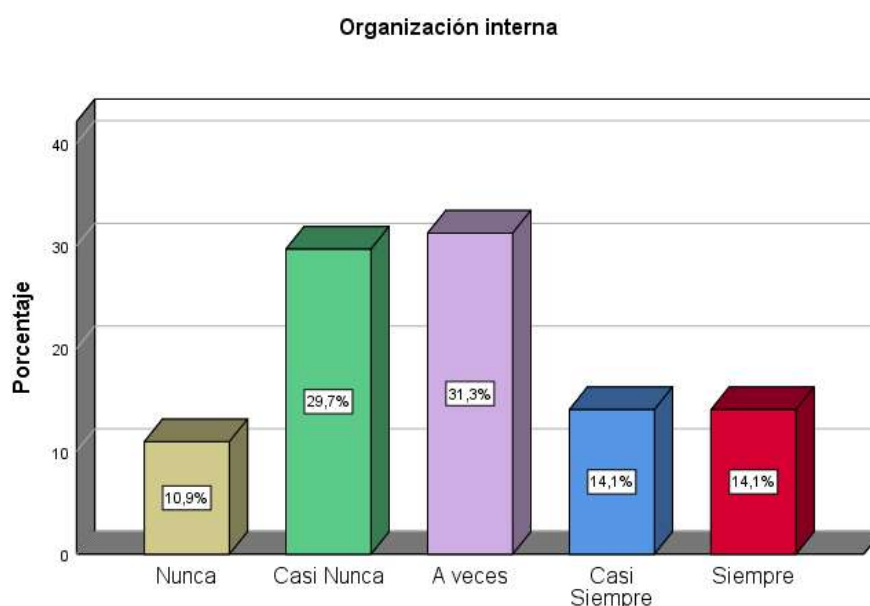


Figura 7. Organización interna

De la figura 7, un 31,3% (20) de los trabajadores manifestó que a veces se aplica la organización interna, siendo este el grupo más representativo. Le sigue el 29,7% (19) que indicó que casi nunca se emplea. En una proporción menor, el 14,1% (9) señaló que casi siempre se lleva a cabo y otro 14,1% (9) expresó que siempre se utiliza. Finalmente, el 10,9% (7) manifestó que nunca se aplica.

Tabla 9

Evaluación de desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	6,3	6,3	6,3
	Casi Nunca	25	39,1	39,1	45,3
	A veces	24	37,5	37,5	82,8
	Casi Siempre	2	3,1	3,1	85,9
	Siempre	9	14,1	14,1	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

A modo ilustrativo, se presenta el elemento gráfico que sigue:

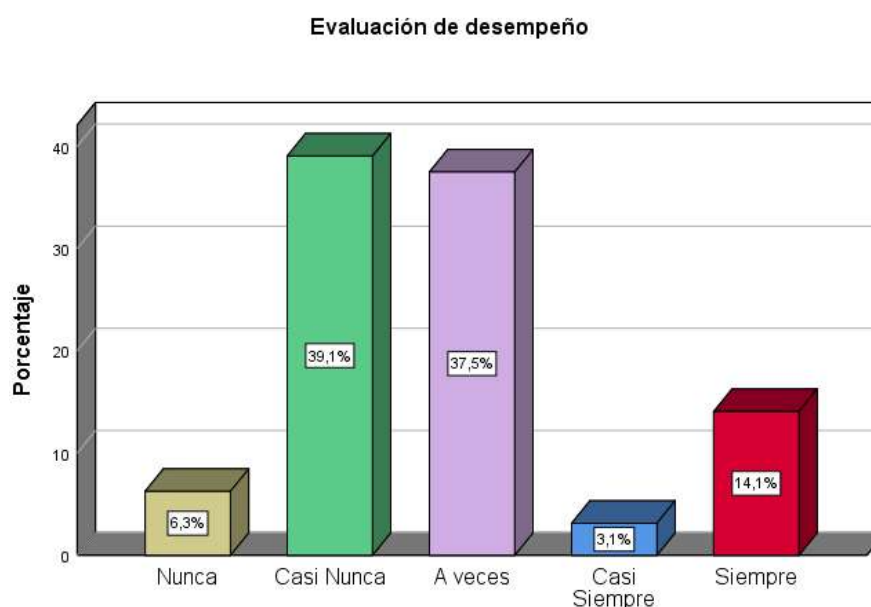


Figura 8. Evaluación de desempeño

De la figura 8, un 39,1% (25) de los trabajadores manifestó que casi nunca se aplica la evaluación de desempeño, siendo este el grupo más representativo. Le sigue el 37,5% (24) que indicó que a veces se lleva a cabo. En una proporción menor, el 14,1% (9) señaló que siempre se realiza. Asimismo, el 6,3% (4) expresó que nunca se aplica, mientras que solo el 3,1% (2) manifestó que casi siempre se utiliza.

Tabla 10

Control disciplinario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	23,4	23,4	23,4
	Casi Nunca	18	28,1	28,1	51,6
	A veces	11	17,2	17,2	68,8
	Casi Siempre	20	31,3	31,3	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

A modo ilustrativo, se presenta el elemento gráfico que sigue:

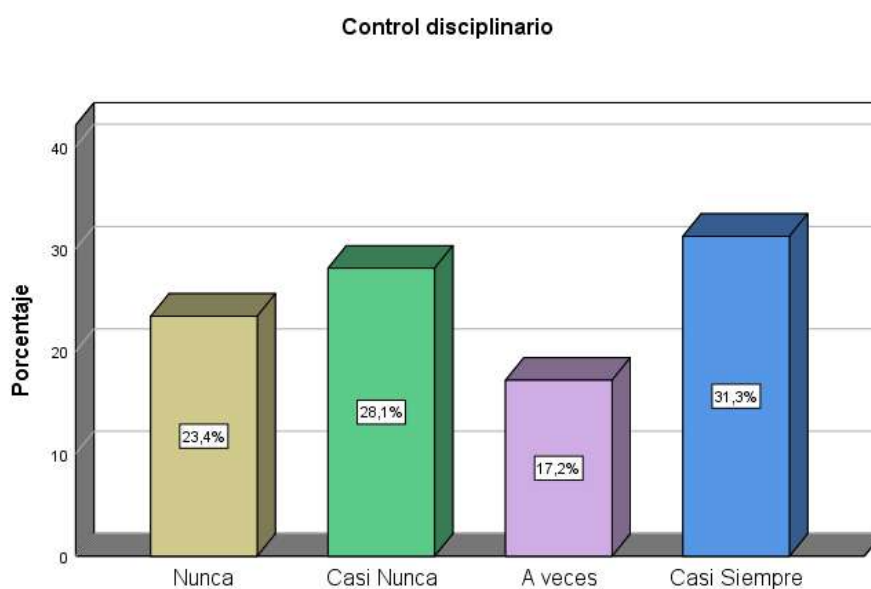


Figura 9. Transferencia de Calor

De la figura 9, un 31,3% (20) de los trabajadores manifestó que casi siempre se aplica el control disciplinario, siendo este el grupo más representativo. Le sigue el 28,1% (18) que indicó que casi nunca se lleva a cabo. En una proporción menor, el 23,4% (15) señaló que nunca se aplica, mientras que el 17,2% (11) expresó que a veces se utiliza.

4.2. Contrastación de hipótesis

Dado que ambas variables son cuantitativas, resulta esencial verificar previamente si sus datos se ajustan a una distribución normal antes de aplicar cualquier prueba estadística inferencial. Se empleó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para evaluar la normalidad, considerando que el tamaño es > 50 observaciones.

Prueba de Normalidad de las variables: sistema de información y el control del personal

Evaluación de Normalidad

Se procedió a verificar la normalidad en las variables cuantitativas sistema de información y control del personal mediante el test de Kolmogorov-Smirnov, óptimo para muestras > 50 , como paso previo a inferencias paramétricas.

a) Planteo de las hipótesis:

Hipótesis Nula: Los valores de sistema de información y control del personal se distribuyen según modelo normal.

Hipótesis Alterna: Los valores de sistema de información y control del personal no se distribuyen según modelo normal.

b) Umbral de Rechazo: $\alpha = 0.05$ (5%).

c) Estadístico de prueba: Kolmogórov-Smirnov

Tabla 11

Prueba de normalidad de las variables sistema de información y el control del personal

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Sistema de información	,154	64	,000
El control del personal	,110	64	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

d) Regla de decisión:

- Si: $P_valor (Sig) \leq 0,05$ se rechaza la hipótesis nula
- Si: $P_valor (Sig) > 0,05$ no se rechaza la hipótesis nula

En las variables sistema de información y control del personal, el p-valor registró 0,000. Dado que este indicador estadístico está muy por debajo del corte 0,05, existe evidencia sólida para descartar la normalidad de los datos, indicando que las distribuciones no siguen un patrón

Hipótesis General

Hipótesis Alternativa: El sistema de información influye significativamente en el control del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2024.

Hipótesis nula: El sistema de información no influye significativamente en el control del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2024.

Tabla 12

El sistema de información y el control del personal administrativo

			Sistema de información	El control del personal
Rho de Spearman	Sistema de información	Coefficiente de correlación	1,000	,848**
		P	.	,000
		N	64	64
	El control del personal	Coefficiente de correlación	,848**	1,000
		P	,000	.
		N	64	64

** . Correlación significativa al 0,01 (dos colas).

La tabla 12 revela un coeficiente de correlación $r=0.848$ con $p\text{-valor}=0.000$ (menor a 0.05), permitiendo rechazar la hipótesis nula y confirmar la alternativa: existe una influencia estadísticamente significativa del sistema de información sobre el control del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura (2024),

Exhibiendo una correlación positiva alta.

Hipótesis Específica 1

Hipótesis Alternativa: El nivel de uso del sistema de información influye significativamente en el control del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2024.

Hipótesis nula: El nivel de uso del sistema de información no influye significativamente en el control del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2024.

Tabla 13

El nivel de uso del sistema de información y el control del personal administrativo

		El control del personal		
		Nivel de uso		
Spearman	Nivel de uso	Coefficiente de correlación	1,000	,665**
		P	.	,000
		N	64	64
	El control del personal	Coefficiente de correlación	,665**	1,000
		P	,000	.
		N	64	64

** Correlación significativa al 0,01 (dos colas).

Los datos correspondientes a la tabla 13 muestran una correlación de 0.665 y un nivel de significancia de 0.000, valor que se encuentra por debajo de 0.05. A partir de estos resultados, se asume la validez de la hipótesis planteada y se descarta la hipótesis nula. En ese contexto, se interpreta que el grado de utilización del sistema de información tiene una influencia significativa en el control del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Santa María durante el año 2024.

Exhibiendo una correlación positiva moderada.

Hipótesis Específica 2

Hipótesis Alternativa: La capacidad del sistema de información influye significativamente en el control del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2024.

Hipótesis nula: La capacidad del sistema de información no influye significativamente en el control del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2024.

Tabla 14

La capacidad del sistema de información y el control del personal administrativo

			Capacidad	El control del personal
Spearman	Capacidad	Coefficiente de correlación	1,000	,909**
		P	.	,000
		N	64	64
	El control del personal	Coefficiente de correlación	,909**	1,000
		P	,000	.
		N	64	64

** . Correlación significativa al 0,01 (dos colas).

A partir de la información consignada en la tabla 14, se obtuvo un valor de correlación de 0.909 junto con un nivel de significancia de 0.000, el cual es inferior a 0.05. Estos resultados permiten aceptar la hipótesis planteada y dejar de lado la hipótesis nula. En ese sentido, se puede interpretar que la capacidad del sistema de información tiene una incidencia importante en el control del personal administrativo dentro de la Municipalidad Distrital de Santa María en el año 2024.

Exhibiendo una correlación positiva muy alta.

Hipótesis Específica 3

Hipótesis Alternativa: La accesibilidad del sistema de información influye significativamente en el control del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2024.

Hipótesis nula: La accesibilidad del sistema de información no influye significativamente en el control del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2024.

Tabla 15

La accesibilidad del sistema de información y el control del personal administrativo

		El control del Accesibilidadpersonal	
Rho de Spearman	Accesibilidad	Coeficiente de correlación	1,000
		P	,547**
		N	,000
			64
	El control del personal	Coeficiente de correlación	,547**
		P	1,000
		N	,000
			64

**. Correlación significativa al 0,01 (dos colas).

Según los resultados presentados en la tabla 15, el análisis estadístico arrojó un coeficiente de correlación de $r = 0.547$ y un nivel de significancia de $p = 0.000$ ($p < 0.05$). Con base en estos valores, se respalda la hipótesis alternativa y se descarta la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que la accesibilidad del sistema de información influye significativamente en el control del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2024.

Exhibiendo una correlación positiva moderada.

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

El procesamiento de los datos permite concluir que el sistema de información influye significativamente en el control del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2024, en este sentido, y de acuerdo con la clasificación de Spearman de 0.863, demostrando una correlación positiva alta. Lo encontrado en este estudio va en la misma dirección que lo planteado por Solano (2023), quien concluyó que el sistema de control interno mejoró significativamente la eficiencia administrativa con la clasificación de Pearson de 0.696. Se reportaron mejoras en la toma de decisiones y una reducción del 25% en errores administrativos gracias a medidas de control interno estrictas. (p. 80), Concluyó que un sistema de control interno sólido tiene un impacto positivo en la gestión administrativa, promoviendo una administración más transparente y eficiente. Además, se recomendó la implementación de capacitaciones regulares para fortalecer las habilidades del personal.

Al desagregar las dimensiones, el nivel de uso del sistema de información influye significativamente en el control del personal administrativo, en este sentido, y de acuerdo con la clasificación de Spearman de 0.665, demostrando una correlación positiva alta. Lo encontrado en este estudio va en la misma dirección que lo planteado por Herrera (2023), que los municipios que adoptaron plataformas digitales lograron reducir en un 30% los tiempos promedio de gestión de expedientes y mejorar la percepción de la transparencia administrativa en un 40%. Además, se observó un control más eficiente del personal gracias a las herramientas tecnológicas implementadas. La investigación concluyó que la digitalización contribuye significativamente a una mayor eficiencia administrativa, fortalece la confianza de la ciudadanía y optimiza la gestión pública. Se recomendó a las municipalidades rezagadas en términos de tecnología priorizar la modernización y la implementación de sistemas digitales para mejorar su gestión.

En la segunda dimensión, confirman que la capacidad del sistema de información influye significativamente en el control del personal administrativo, en este sentido, y

de acuerdo con la clasificación de Spearman de 0.909, obteniéndose una correlación positiva muy alta. Lo encontrado en este estudio va en la misma dirección que lo planteado por González (2023), quien muestra que, tras la implementación del sistema, se redujeron los tiempos de atención al público en un 30%, mejorando significativamente la eficiencia operativa de la municipalidad. Además, la precisión en el procesamiento de documentos también mejoró, lo que resultó en una mayor satisfacción tanto por parte de los trabajadores municipales como de los ciudadanos. A partir de estos resultados, se concluyó que la modernización tecnológica es fundamental para incrementar la eficiencia administrativa, ya que optimiza tanto los tiempos de atención como la precisión de los procesos administrativos. Se destacó la necesidad de continuar impulsando el uso de tecnologías digitales para modernizar la gestión pública en el ámbito local.

Finalmente, en la tercera dimensión, confirma que la accesibilidad del sistema de información influye significativamente en el control del personal administrativo, en este sentido, y de acuerdo con la clasificación de Spearman de 0.547, obteniéndose una correlación positiva moderada. Lo encontrado en este estudio va en la misma dirección que lo planteado por Paredes (2022), quien muestra que la implementación de un sistema de gestión administrativa integrado permitió a la Municipalidad de Arequipa reducir los costos operativos en un 25% y aumentó la eficiencia en la administración de recursos humanos. La investigación también concluyó que estos sistemas contribuyeron a una mayor transparencia en la gestión, lo cual resultó en una mejora significativa en la percepción pública sobre la administración local. En conclusión, Paredes destacó que los sistemas de información son herramientas esenciales para optimizar los procesos administrativos, mejorando tanto la eficiencia operativa como la calidad del servicio brindado a los ciudadanos.

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

1. **Con respecto al objetivo general**, se determinó que el sistema de información influye significativamente en el control del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2024, obteniéndose una clasificación de Spearman lo que arroja un resultado de 0,848, acompañado una correlación positiva alta. Porque el adecuado uso del sistema de información permite mejorar la supervisión, organización y evaluación del personal, fortaleciendo la gestión administrativa.
2. **Con respecto al objetivo específico 1**, se conoció que el nivel de uso del sistema de información influye significativamente en el control del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2024, obteniéndose una clasificación de Pearson de 0.665, acompañado una correlación positiva alta. Porque mientras más se emplea el sistema en las tareas diarias, mayor control se obtiene sobre las actividades y desempeño del personal.
3. **Con respecto al objetivo específico 2**, se conoció que la capacidad del sistema de información influye significativamente en el control del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2024, obteniéndose una clasificación de Spearman de 0.9096, acompañado una correlación positiva muy alta. Porque mientras más se emplea el sistema en las tareas diarias, mayor control se obtiene sobre las actividades y desempeño del personal.
4. **Con respecto al objetivo específico 3**, se conoció que la accesibilidad del sistema de información influye significativamente en el control del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2024, obteniéndose una clasificación de Spearman 0.547, acompañado una correlación positiva moderada. Porque facilitar el acceso al sistema a los trabajadores contribuye al control del personal, aunque su impacto es menor frente a otras dimensiones.

6.2. Recomendaciones

1. Se recomienda que la Municipalidad continúe fortaleciendo el uso del sistema de información como herramienta estratégica de gestión administrativa. Para ello, es necesario implementar políticas que garanticen su integración en todos los procesos de control del personal, desde la supervisión hasta la evaluación del desempeño. Asimismo, se sugiere capacitar de forma periódica a los trabajadores administrativos para asegurar un manejo eficiente del sistema, lo que permitirá optimizar la organización interna, mejorar la transparencia en los procesos y contribuir a una gestión pública más efectiva y confiable.
2. Se recomienda incrementar el nivel de uso del sistema de información en las actividades cotidianas del personal administrativo. Para lograrlo, es conveniente promover la obligatoriedad del registro de tareas, reportes y resultados a través de la plataforma, evitando la duplicidad de funciones manuales que puedan retrasar los procesos. También se sugiere implementar un plan de sensibilización que motive a los trabajadores a emplear el sistema como apoyo constante en su labor, resaltando las ventajas que ofrece en términos de control, eficiencia y seguimiento de sus funciones.
3. Se recomienda potenciar la capacidad del sistema de información, garantizando que este tenga la infraestructura tecnológica necesaria para procesar datos de manera rápida, segura y precisa. La Municipalidad debería invertir en actualizaciones periódicas de software, adquisición de licencias y mejoras en la conectividad, con el fin de que el sistema sea capaz de resolver de manera eficaz los requerimientos administrativos. Además, es importante establecer un equipo de soporte técnico que atienda oportunamente las incidencias, asegurando la continuidad de las operaciones y un control del personal más efectivo.
4. Se recomienda mejorar la accesibilidad del sistema de información para todos los trabajadores administrativos. Esto implica garantizar que los usuarios puedan acceder a la plataforma desde diferentes dispositivos y lugares de trabajo, con niveles de seguridad adecuados que protejan la información. Asimismo, es necesario establecer capacitaciones enfocadas en el manejo básico y avanzado del sistema, especialmente para quienes presentan mayores dificultades en su uso. Si bien la accesibilidad muestra un impacto moderado en comparación con otras dimensiones, facilitar el ingreso oportuno al sistema fortalece la participación del personal y permite un control más inclusivo y eficiente.

CAPÍTULO VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

7.1. Fuentes documental

- Banco Mundial. (2019). La digitalización de los servicios municipales: Una clave para la modernización del sector público en América Latina.
- Domínguez, L. (2022). *Implementación de sistemas de información para la optimización de procesos administrativos en la Municipalidad de Cochabamba*. Universidad Mayor de San Simón.
- Espinoza, J. (2018). La gestión municipal y su impacto en la administración pública en Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- González, L. (2023). Impacto de la implementación de un sistema de información en la eficiencia administrativa de la Municipalidad de Lima. Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de tesis.pucp.edu.pe.
- Herrera, A. (2016). Sistema de información para el Instituto de Informática de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2016. (tesis de posgrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Herrera, M. (2023). Eficiencia administrativa mediante sistemas de gestión electrónica en municipalidades locales de Lima, Perú. Tesis de licenciatura, Universidad Ricardo Palma. Recuperado de repositorio.urp.edu.pe.
- López, P. (2021). *Evaluación de sistemas de control automatizado en municipalidades rurales del Ecuador*. Universidad de Cuenca.
- Lorsh, P. R. (2006). Differentiation and Integration in Complex organizations. USA: Administrative Science Quartely.
- Luna, D. R. (2016). Usabilidad en Sistemas de Información: comparación del diseño centrado en el usuario vs. técnicas tradicionales.
- Martínez, G. (2022). *Automatización en la gestión de recursos humanos en gobiernos locales: Caso Municipio de Monterrey, México*. Instituto Tecnológico de Monterrey.
- Morales, D. (2021). Evaluación del impacto de los sistemas de información en la administración pública local: Caso Municipalidad Provincial de Trujillo. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de: repositorio.unitru.edu.pe.

- Moran, O. (2012). Gestión administrativa y procesos académicos del colegio Aurora Estrada de Ramirez de la ciudad de Guayaquil. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Paredes, F. (2022). Optimización de los procesos administrativos mediante sistemas de información en la Municipalidad de Arequipa. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Recuperado de: repositorio.unsa.edu.pe.
- Ríos, S. (2023). *Sistemas de gestión administrativa digital en gobiernos locales de Chile: Un estudio aplicado en la Municipalidad de Valparaíso*. Universidad de Valparaíso.
- Saavedra, N. (2011). Caracterización de la Gestión Administrativa y Empresarial de los restaurantes ubicados en las plazas del centro historico de cargena. Cartagena: Universidad de Cartagena.
- Seffah, A., Gulliksen, J., and Desmarais, M. C., editors (2006). Human-Centered Software Engineering - Integrating Usability in the Software Development Lifecycle. Springer Science & Business Media, Dordrecht, The Netherlands.
- Solano, A. (2023). Sistema de control interno para la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas-Apurímac, periodo 2021. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Recuperado de: repositorio.unsa.edu.pe.
- Stair, R., & Reynolds, G. (2000). Sistemas de información. *Enfoque administra*.
- Stewart, G. y Brown, K. (2012). *Análisis y administración de recursos humanos*. Cengage Learning.
- Stone, D. L. (2008). *The role of feedback in the management of human resources*. Sage Publications.
- Tenorio, A & Valladolid, Y. (2014). *Sistemas de información en la gestión administrativa de las mypes de servicio de la localidad de Huancavelica – 2013*. (tesis de posgrado). Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Perú.
- Vázquez, R. (2022). *Sistemas digitales y gestión del personal en gobiernos locales de México*. Universidad Nacional Autónoma de México.

7.2. Fuentes bibliográficas

- ACCA, A. p. (2010). Manual de Gestion Empresarial. Lima.
- Aguinis, H. (2009). *Performance management*. Pearson Prentice Hall.
- Andreu, R., Ricart J. E. Y Valor, J. (1991): Estrategia y Sistemas de Información. Mc Graw-Hill, Madrid

- Armstrong, M. (2006). *A Handbook of Human Resource Management Practice* (10th ed.). Kogan Page.
- Armstrong, M. (2006). *A Handbook of Human Resource Management Practice* (10th ed.). Kogan Page.
- Bateman, T. y Snell, S. (2013). *Administración: Una perspectiva estratégica*. McGraw-Hill.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales (3a ed.). Pearson.
- Berners-Lee, T., Fischetti, M. (1999): *Weaving the Web: The Original Design and Ultimate Destiny of the World Wide Web by Its Inventor*. Harper: San Francisco
- Bessant, J., y Tidd, J. (2007). *Gestión de la innovación*. Wiley.
- Castell, M. (1999). *La Era de la Información*. Madrid: Alianza Editorial.
- Chiavenato, & Sapiro. (2010). *Planeación Estretegica fundamenots y aplicaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Introduccion a la Teoria general de la Administración*. Mexico: McGraw-Hill
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (8ª ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Introducción a la teoría general de la administración* (7.ª ed.). McGraw-Hill.
- Córdoba, M. (2009). *Metodología de la Investigación*. Editorial Trillas.
- Coulter, R. &. (2006). *Administración*. México: Prenice Hall.
- Daft, R. L. (2010). *Teoría y diseño organizacional* (11.ª ed.). Cengage Learning.
- Davis, K., y Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo: Comportamiento organizacional*. McGraw-Hill.
- Dessler, G. (2013). *Administración de recursos humanos*. Pearson Educación.
- Drucker, P. (2006). *La práctica de la dirección empresarial*. Editorial Planeta.
- Eyssautier, M. (2010). *Elementos Básicos de Administración*. México: Trillas.
- Fayol, H. (2008). *Administración industrial y general*. Ediciones Díaz de Santos
- Goleman, D. (2006). *La inteligencia emocional en la empresa*. Editorial Kairós.
- González, A. C. (2005). *Los Alcances del Control de Gestión*. San Marcos.
- Greenberg, J. (2011). *Behavior in organizations* (10th ed.). Pearson.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). McGraw-Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2003). *Metodología de la investigación* (3a ed.). McGraw-Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, R. y Baptista Lucio, Pilar (2014). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México, México: Mc Graw Hill Education
- Koontz, H., y Weihrich, H. (2012). *Administración: Una perspectiva global*. McGraw-Hill.
- Koster, R., y Lenderman, J. (2018). *Human resource management: A practical approach*. Palgrave Macmillan.
- Kotter, J. (1996). *Liderazgo*. McGraw-Hill.
- Laudon, (2004) Kenneth C. Laudon, Jane P. Laudon (2004), "Sistemas de Información Gerencial", Decimo Edición, Editorial Pearson.
- London, M. (2003). *Job feedback: Giving, seeking, and using feedback for performance improvement*. Lawrence Erlbaum Associates.
- Lussier, R. (2016). *Administración de organizaciones* (7.^a ed.). Cengage Learning.
- Nelson, D. y Quick, J. (2013). *Organizational Behavior: Science, The Real World, and You*. Cengage Learning.
- Nielsen, J. (1993). *Usability Engineering*. AP Professional, Boston, MA.
- Noe, R. et al. (2014). *Fundamentals of human resource management* (6th ed.). McGraw-Hill.
- Pablos, (2004) Carmen de Pablos y otros (2004), "Informática y Comunicaciones en la Empresa", Madrid, Editorial ESIC.
- Pulakos, E. (2004). *Performance management: A new approach for driving business results*. Wiley-Blackwell.
- Pulakos, E. (2004). *Performance management: A new approach for driving business results*. Wiley-Blackwell.
- Robbins, & Coulter. (2010). *ADMINISTRACIÓN*. MEXICO: PEARSON.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2018). *Administración* (13.^a ed.). Pearson.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (15.^a ed.). Pearson.
- Robbins, S. y Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional* (15th ed.). Pearson Educación.

- Senn, J. A. (1992). *Análisis y Diseño de Sistemas de Información*. (2da.ed). México: McGraw-Hill Interamericana de México.
- Smither, J. et al. (2005). *Performance appraisal: State of the art in practice*. John Wiley & Sons.
- Solano, M., Tapia, L., Zumarán, C., Izquierdo, G., & Ipanaqué, R. (2023). *Tecnologías emergentes para la gestión pública: Retos y oportunidades en América Latina*. Editorial Académica.
- Stoner, J. y Wankel, C. (2005). *Administración* (6.^a ed.). Pearson.
- Tamayo, M. y Tamayo, M. (2012). *El proceso de la investigación científica*. Limusa.
- Valderrama Mendoza, S. (2002). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Valderrama, R. A. (2002). *Metodología de la investigación*. Editorial Magisterio.
- Vizcaíno, S. (2010). *Manual de administración de empresas*. Barcelona: Profit.
- Whitten, J. L. & Bentley, L. D. & Barlow, V. M. (1996). *Análisis y Diseño de Sistemas de Información*. (3era.ed). Madrid: Mosby-Doyma Libros – División IRWIN.
- Yukl, G. (2012). *Leadership in organizations* (8th ed.). Pearson

7.3. Fuentes hemerográficas

- Dzida, W. (1995). Standards for user-interfaces. *Comput. Stand. Interfaces*, 17(1):89–97.
- Guenaga, M. L., Barbier, A., & Eguiluz, A. (2007). La accesibilidad y las tecnologías en la información y la comunicación. *TRANS. Revista de traductología*, (11), 155-169.
- Hattie, J., y Timperley, H. (2007). *The power of feedback*. *Review of Educational Research*, 77(1), 81–112.
- Maguire, M. and Bevan, N. (2002). User requirements analysis a review of supporting methods. *Proceedings of the IFIP 17th World Computer Congress*, pages 133–148.
- Marcos, M. C., & CIBERNAU, C. (2005). Usabilidad en sistemas de información: los expertos responden. *El profesional de la información*, 14(2), 150-156.
- Martín, C. R. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. In *Anales de documentación* (Vol. 3, pp. 139-153). Facultad de Comunicación y Documentación y Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia.

Kluger, A. y DeNisi, A. (1996). *The effects of feedback interventions on performance: A historical review, a meta-analysis, and a preliminary feedback intervention theory*. Psychological Bulletin, 119(2), 254–284.

7.4. Fuentes electrónicas

Ministerio Trabajo. (2007). Reglamento Interno de Trabajo. Recuperado de 2015, de:
www.ministrabajo.go.cr

ANEXOS

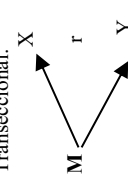
Anexo N°1: Matriz de consistencia

Anexo N°2: Instrumento de recolección de datos

Anexo N°3: Confiabilidad de Alfa Cronbach

Anexo N°4: Base de datos

Anexo N°1: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO Y TÉCNICAS
Problema General ¿Cómo el sistema de información influye en el control del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2024?	Objetivos General Conocer el sistema de información y su influencia en el control del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2024.	Hipótesis General El sistema de información influye significativamente en el control del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2024.	(X) SISTEMA DE INFORMACIÓN	X.1.- Nivel de uso X.2.- Capacidad X.3.-Accesibilidad	X.1.1.- Facilidad de aprendizaje de uso X.1.2.-Facilidad de manejo X.2.1.- Comprende el sistema X.2.2.- Resuelve inconvenientes X.3.1.-Usuario X.3.2.- Sistema	Población = 64 Muestra = 64 Método: Científico. Técnicas: Para el acopio de Datos: Encuesta Instrumentos de recolección de datos: Cuestionario. Para el Procesamiento de datos. Consistenciación, Codificación Tabulación de datos. Técnicas para el análisis e interpretación de datos. Paquete estadístico SPSS 24.0 Estadística descriptiva para cada variable. Para presentación de datos Cuadros, gráficos y figuras estadísticas. Para el informe final: Tipo de Investigación: Aplicada Diseño de Investigación Esquema propuesto por la UNJFSC. Nivel Correlacional Transeccional. 
Problemas Específicos: 1)- ¿Cómo el nivel de uso del sistema de información influye en el control del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2024? 2)- ¿Cómo la capacidad del sistema de información influye en el control del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2024? 3)- ¿Cómo la accesibilidad del sistema de información influye en el control del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2024?	Objetivos Específicos: 1)- Conocer el nivel de uso del sistema de información y su influencia en el control del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2024. 2)- Conocer la capacidad del sistema de información y su influencia en el control del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2024. 3)- Conocer la accesibilidad del sistema de información y su influencia en el control del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2024.	Hipótesis Específicos: 1)- El nivel de uso del sistema de información influye significativamente en el control del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2024. 2)- La capacidad del sistema de información influye significativamente en el control del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2024. 3)- La accesibilidad del sistema de información influye significativamente en el control del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2024.	(Y) EL CONTROL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO	Y1. Supervisión laboral Y2. Organización interna Y.3. Evaluación de desempeño Y.4. Control disciplinario	Y1.1. Frecuencia de supervisión Y1.2. Reportes generados Y1.3. Uso de herramientas Y2.1. Distribución de tareas Y2.2. Organigrama actualizado Y2.3. Procesos documentados Y3.1. Personal evaluado Y3.2. Metas cumplidas Y3.3. Retroalimentación regular Y4.1. Sanciones registradas Y4.2. Reglamento interno	

Anexo N°2: Instrumento de recolección de datos**Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**

El objetivo es recopilar información, para conocer el sistema de información y su influencia en el control del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2024.

CUESTIONARIO SOBRE LA VARIABLE: “SISTEMA DE INFORMACIÓN”

Modo de respuesta: Analice cada pregunta detenidamente y elija la opción de la escala que mejor represente su criterio, marcándola con una X.

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

Sistema de información (X)						
Nº	X.1. Nivel de uso	N.	C.N	A.	C.S.	S.
01	¿El sistema de información es fácil de aprender para nuevos usuarios?					
02	¿Considera que el manejo del sistema es intuitivo y sencillo?					
	X.2. Capacidad					
03	¿El sistema de información cumple con las necesidades operativas del área administrativa?					
04	¿El sistema de información permite solucionar problemas o errores de manera rápida?					
	X.3. Accesibilidad					
05	¿El acceso al sistema está disponible para todos los usuarios que lo necesitan?					
06	¿El sistema de información está disponible y funcional la mayor parte del tiempo?					

CUESTIONARIO SOBRE LA VARIABLE: “EL CONTROL DEL PERSONAL”

Modo de respuesta: Analice cada pregunta detenidamente y elija la opción de la escala que mejor represente su criterio, marcándola con una X.

Escala valorativa

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

El control del personal (Y)						
	Y.1. Supervisión laboral					
01	¿Se realiza supervisión regularmente en su área de trabajo?					
02	¿Los reportes de supervisión contribuyen a mejorar las actividades administrativas?					
03	¿Considera que las herramientas usadas son adecuadas para un control efectivo?					
	Y.2. Organización interna					
04	¿Recibe instrucciones claras sobre las tareas que debe realizar?					
05	¿El organigrama facilita la comunicación interna?					
06	¿Los procesos administrativos están documentados de manera adecuada?					
	Y.3. Evaluación de desempeño					
07	¿Considera que todos los empleados administrativos son evaluados por igual?					
08	¿El cumplimiento de metas es monitoreado y evaluado adecuadamente?					
09	¿Recibe retroalimentación regular sobre su desempeño?					
	Y.4. Control disciplinario					
10	¿Las sanciones disciplinarias se registran formalmente en su área?					
11	¿El reglamento interno es conocido por todos los trabajadores administrativos?					

Anexo N°3: Confiabilidad de Alfa Cronbach

La consistencia interna del instrumento se determinó aplicando el coeficiente alfa de Cronbach, indicador estadístico utilizado con frecuencia para verificar la confiabilidad de los ítems incluidos en un instrumento de evaluación.

Evaluando los ítems incluidos en los cuestionarios

Estadísticos de fiabilidad de sistema de información

Alfa de Cronbach	Nº
,792	6

estadísticos de fiabilidad del control del personal

Alfa de Cronbach	Nº
,876	11

En relación con ambas variables, el valor obtenido del coeficiente alfa de Cronbach reflejó una excelente consistencia interna entre las preguntas del cuestionario. Por ello, se puede afirmar que el instrumento utilizado resultó confiable para medir las variables dentro de la muestra analizada.

Sistema de información																	X
N	Nivel de uso					Capacidad					Accesibilidad					ST1	
	D1					D2					D3						
	1	2	S1			3	4	S2			5	6	S3				
1	1	4	5		Casi Nunca	4	1	5		Casi Nunca	1	3	4		Casi Nunca	14	Casi Nunca
2	1	4	5		Casi Nunca	4	1	5		Casi Nunca	1	4	5		Casi Nunca	15	Casi Nunca
3	2	2	4		Casi Nunca	2	2	4		Casi Nunca	2	5	7		A veces	15	Casi Nunca
4	5	5	10		Siempre	5	5	10		Siempre	5	5	10		Siempre	30	Siempre
5	5	5	10		Siempre	5	5	10		Siempre	5	2	7		A veces	27	Casi Siempre
6	2	3	5		Casi Nunca	1	1	2		Nunca	2	1	3		Nunca	10	Nunca
7	3	5	8		Casi Siempre	5	3	8		Casi Siempre	3	2	5		Casi Nunca	21	A veces
8	1	4	5		Casi Nunca	2	1	3		Nunca	1	4	5		Casi Nunca	13	Casi Nunca
9	3	4	7		A veces	4	3	7		A veces	3	5	8		Casi Siempre	22	A veces
10	2	5	7		A veces	5	2	7		A veces	2	1	3		Nunca	17	A veces
11	3	1	4		Casi Nunca	4	3	7		A veces	3	1	4		Casi Nunca	15	Casi Nunca
12	1	2	3		Nunca	2	1	3		Nunca	1	5	6		A veces	12	Casi Nunca
13	2	2	4		Casi Nunca	5	2	7		A veces	2	2	4		Casi Nunca	15	Casi Nunca
14	3	2	5		Casi Nunca	2	3	5		Casi Nunca	3	5	8		Casi Siempre	18	A veces
15	1	1	2		Nunca	5	5	10		Siempre	5	5	10		Siempre	22	A veces
16	5	5	10		Siempre	5	5	10		Siempre	5	5	10		Siempre	30	Siempre
17	3	2	5		Casi Nunca	2	3	5		Casi Nunca	3	3	6		A veces	16	Casi Nunca
18	2	3	5		Casi Nunca	3	2	5		Casi Nunca	2	1	3		Nunca	13	Casi Nunca
19	1	4	5		Casi Nunca	4	1	5		Casi Nunca	1	3	4		Casi Nunca	14	Casi Nunca
20	2	5	7		A veces	5	2	7		A veces	2	4	6		A veces	20	A veces
21	3	2	5		Casi Nunca	2	3	5		Casi Nunca	3	5	8		Casi Siempre	18	A veces
22	5	5	10		Siempre	5	5	10		Siempre	5	3	8		Casi Siempre	28	Casi Siempre
23	1	1	2		Nunca	1	1	2		Nunca	1	1	2		Nunca	6	Nunca

24	5	4	9	Casi Siempre	4	5	9	Casi Siempre	4	5	9	Casi Siempre	5	2	7	A veces	25	Casi Siempre
25	1	4	5	Casi Nunca	4	1	5	Casi Nunca	4	1	5	Casi Nunca	1	3	4	Casi Nunca	14	Casi Nunca
26	5	5	10	Siempre	5	5	10	Siempre	5	5	10	Siempre	5	5	10	Siempre	30	Siempre
27	5	1	6	A veces	1	5	6	A veces	1	5	6	A veces	5	5	10	Siempre	22	A veces
28	5	5	10	Siempre	5	5	10	Siempre	5	5	10	Siempre	5	5	10	Siempre	30	Siempre
29	2	3	5	Casi Nunca	3	2	5	Casi Nunca	3	2	5	Casi Nunca	2	2	4	Casi Nunca	14	Casi Nunca
30	3	5	8	Casi Siempre	5	3	8	Casi Siempre	5	3	8	Casi Siempre	3	3	6	A veces	22	A veces
31	1	2	3	Nunca	2	1	3	Nunca	2	1	3	Nunca	1	3	4	Casi Nunca	10	Nunca
32	3	4	7	A veces	4	3	7	A veces	4	3	7	A veces	3	3	6	A veces	20	A veces
33	2	2	4	Casi Nunca	2	2	4	Casi Nunca	2	2	4	Casi Nunca	2	2	4	Casi Nunca	12	Casi Nunca
34	5	3	8	Casi Siempre	3	5	8	Casi Siempre	3	5	8	Casi Siempre	5	5	10	Siempre	26	Casi Siempre
35	1	4	5	Casi Nunca	4	1	5	Casi Nunca	4	1	5	Casi Nunca	1	3	4	Casi Nunca	14	Casi Nunca
36	1	4	5	Casi Nunca	4	1	5	Casi Nunca	4	1	5	Casi Nunca	1	4	5	Casi Nunca	15	Casi Nunca
37	2	2	4	Casi Nunca	2	2	4	Casi Nunca	2	2	4	Casi Nunca	2	5	7	A veces	15	Casi Nunca
38	5	5	10	Siempre	5	5	10	Siempre	5	5	10	Siempre	5	5	10	Siempre	30	Siempre
39	5	5	10	Siempre	5	5	10	Siempre	5	5	10	Siempre	5	2	7	A veces	27	Casi Siempre
40	2	3	5	Casi Nunca	3	2	5	Casi Nunca	3	2	5	Casi Nunca	2	1	3	Nunca	13	Casi Nunca
41	3	5	8	Casi Siempre	5	3	8	Casi Siempre	5	3	8	Casi Siempre	3	2	5	Casi Nunca	21	A veces
42	1	1	2	Nunca	2	1	3	Nunca	2	1	3	Nunca	1	4	5	Casi Nunca	10	Nunca
43	1	4	5	Casi Nunca	4	1	5	Casi Nunca	4	1	5	Casi Nunca	1	3	4	Casi Nunca	14	Casi Nunca
44	1	4	5	Casi Nunca	4	1	5	Casi Nunca	4	1	5	Casi Nunca	1	4	5	Casi Nunca	15	Casi Nunca
45	2	2	4	Casi Nunca	2	2	4	Casi Nunca	2	2	4	Casi Nunca	2	5	7	A veces	15	Casi Nunca
46	5	5	10	Siempre	5	5	10	Siempre	5	5	10	Siempre	5	5	10	Siempre	30	Siempre
47	5	5	10	Siempre	5	5	10	Siempre	5	5	10	Siempre	5	2	7	A veces	27	Casi Siempre
48	2	3	5	Casi Nunca	1	1	2	Casi Nunca	1	1	2	Casi Nunca	2	1	3	Nunca	10	Nunca
49	3	5	8	Casi Siempre	5	3	8	Casi Siempre	5	3	8	Casi Siempre	3	2	5	Casi Nunca	21	A veces
50	1	4	5	Casi Nunca	2	1	3	Casi Nunca	2	1	3	Casi Nunca	1	4	5	Casi Nunca	13	Casi Nunca
51	3	4	7	A veces	4	3	7	A veces	4	3	7	A veces	3	5	8	Casi Siempre	22	A veces
52	2	5	7	A veces	5	2	7	A veces	5	2	7	A veces	2	1	3	Nunca	17	A veces

53	3	1	4	Casi Nunca	1	3	4	Casi Nunca	3	1	4	Casi Nunca	12	Casi Nunca
54	1	2	3	Nunca	2	1	3	Nunca	1	1	2	Nunca	8	Nunca
55	2	2	4	Casi Nunca	2	2	4	Casi Nunca	2	2	4	Casi Nunca	12	Casi Nunca
56	3	2	5	Casi Nunca	2	3	5	Casi Nunca	3	5	8	Casi Siempre	18	A veces
57	1	4	5	Casi Nunca	5	5	10	Siempre	1	3	4	Casi Nunca	19	A veces
58	1	4	5	Casi Nunca	5	5	10	Siempre	1	4	5	Casi Nunca	20	A veces
59	2	2	4	Casi Nunca	2	3	5	Casi Nunca	2	5	7	A veces	16	Casi Nunca
60	5	5	10	Siempre	3	2	5	Casi Nunca	5	5	10	Siempre	25	Casi Siempre
61	5	5	10	Siempre	4	1	5	Casi Nunca	5	2	7	A veces	22	A veces
62	2	3	5	Casi Nunca	5	2	7	A veces	2	1	3	Nunca	15	Casi Nunca
63	3	5	8	Casi Siempre	2	3	5	Casi Nunca	3	2	5	Casi Nunca	18	A veces
64	1	4	5	Casi Nunca	5	5	10	Siempre	1	4	5	Casi Nunca	20	A veces

El control del personal																					
N	Supervisión laboral					Organización interna					Evaluación de desempeño					Control disciplinario				ST2	Y
	7	8	9	S1	D1	10	11	12	S2	D2	13	14	15	S3	D3	16	17	S4	D4		
1	1	4	5	10	A veces	1	3	4	8	A veces	3	2	4	9	A veces	1	4	5	Casi Nunca	32	A veces
2	1	4	2	7	Casi Nunca	1	4	4	9	A veces	4	3	4	11	Casi Siempre	1	4	5	Casi Nunca	32	A veces
3	2	2	4	8	A veces	2	5	2	9	A veces	5	2	2	9	A veces	2	2	4	Casi Nunca	30	Casi Nunca
4	5	5	5	15	Siempre	5	5	5	15	Siempre	5	5	5	15	Siempre	5	5	10	Siempre	55	Siempre
5	5	5	1	11	Casi Siempre	5	2	5	12	Casi Siempre	2	1	5	8	A veces	5	5	10	Siempre	41	A veces
6	2	3	2	7	Casi Nunca	1	1	1	3	Nunca	1	3	3	7	Casi Nunca	5	5	10	Siempre	27	Casi Nunca
7	3	5	2	10	A veces	3	2	5	10	A veces	2	1	5	8	A veces	5	5	10	Siempre	38	A veces
8	5	5	5	15	Siempre	1	3	2	6	Casi Nunca	3	3	2	8	A veces	1	2	3	Nunca	32	A veces
9	3	4	5	12	Casi Siempre	3	5	4	12	Casi Siempre	5	2	4	11	Casi Siempre	3	4	7	A veces	42	Casi Siempre

10	2	5	5	12	Casi Siempre	2	1	5	8	A veces	1	3	5	9	A veces	2	5	7	A veces	36	A veces
11	3	1	2	6	Casi Nunca	3	5	4	12	Casi Siempre	5	1	5	11	Casi Siempre	5	5	10	Siempre	39	A veces
12	1	2	3	6	Casi Nunca	1	1	2	4	Nunca	1	3	2	6	Casi Nunca	1	2	3	Nunca	19	Nunca
13	2	2	4	8	A veces	2	4	5	11	Casi Siempre	2	1	2	5	Casi Nunca	2	2	4	Casi Nunca	28	Casi Nunca
14	3	2	5	10	A veces	3	5	2	10	A veces	5	2	2	9	A veces	3	2	5	Casi Nunca	34	A veces
15	5	5	2	12	Casi Siempre	5	5	5	15	Siempre	5	5	5	15	Siempre	5	5	10	Siempre	52	Casi Siempre
16	5	5	5	15	Siempre	5	5	5	15	Siempre	5	5	5	15	Siempre	5	5	10	Siempre	55	Siempre
17	3	2	3	8	A veces	3	3	2	8	A veces	3	3	2	8	A veces	3	2	5	Casi Nunca	29	Casi Nunca
18	2	3	4	9	A veces	2	1	3	6	Casi Nunca	1	2	3	6	Casi Nunca	5	5	10	Siempre	31	A veces
19	1	4	4	9	A veces	1	3	4	8	A veces	3	2	4	9	A veces	5	4	9	Casi Siempre	35	A veces
20	2	5	5	12	Casi Siempre	2	2	5	9	A veces	2	1	5	8	A veces	2	5	7	A veces	36	A veces
21	3	2	1	6	Casi Nunca	3	5	2	10	A veces	5	3	2	10	A veces	3	2	5	Casi Nunca	31	A veces
22	5	5	5	15	Siempre	5	3	5	13	Casi Siempre	3	2	5	10	A veces	5	5	10	Siempre	48	Casi Siempre
23	1	3	3	7	Casi Nunca	1	1	1	3	Nunca	1	3	1	5	Casi Nunca	1	3	4	Casi Nunca	19	Nunca
24	1	4	5	10	A veces	5	2	4	11	Casi Siempre	2	4	4	10	A veces	5	4	9	Casi Siempre	40	A veces
25	1	4	2	7	Casi Nunca	1	3	4	8	A veces	3	2	4	9	A veces	1	4	5	Casi Nunca	29	Casi Nunca
26	5	5	4	14	Siempre	5	5	5	15	Siempre	5	5	5	15	Siempre	5	5	10	Siempre	54	Siempre
27	5	1	2	8	A veces	5	5	1	11	Casi Siempre	5	2	1	8	A veces	5	1	6	A veces	33	A veces
28	5	5	3	13	Casi Siempre	5	5	5	15	Siempre	5	5	5	15	Siempre	5	5	10	Siempre	53	Siempre
29	1	1	1	3	Nunca	2	2	3	7	Casi Nunca	2	2	3	7	Casi Nunca	2	3	5	Casi Nunca	22	Casi Nunca
30	3	5	4	12	Casi Siempre	3	3	5	11	Casi Siempre	3	5	5	13	Casi Siempre	3	5	8	Casi Siempre	44	Casi Siempre
31	1	2	2	5	Casi Nunca	1	1	2	4	Nunca	1	3	2	6	Casi Nunca	1	2	3	Nunca	18	Nunca
32	3	4	5	12	Casi Siempre	3	3	4	10	A veces	3	4	4	11	Casi Siempre	3	4	7	A veces	40	A veces
33	2	2	5	9	A veces	2	2	2	6	Casi Nunca	2	3	2	7	Casi Nunca	2	2	4	Casi Nunca	26	Casi Nunca
34	5	3	3	11	Casi Siempre	5	5	3	13	Casi Siempre	5	5	3	13	Casi Siempre	5	3	8	Casi Siempre	45	Casi Siempre
35	1	1	1	3	Nunca	1	3	4	8	A veces	3	1	4	8	A veces	1	1	2	Nunca	21	Casi Nunca
36	1	4	2	7	Casi Nunca	1	4	4	9	A veces	4	3	4	11	Casi Siempre	1	4	5	Casi Nunca	32	A veces
37	2	2	4	8	A veces	2	5	2	9	A veces	5	2	2	9	A veces	2	2	4	Casi Nunca	30	Casi Nunca
38	5	5	5	15	Siempre	5	5	5	15	Siempre	5	5	5	15	Siempre	5	5	10	Siempre	55	Siempre
39	5	5	5	15	Siempre	5	2	5	12	Casi Siempre	2	1	5	8	A veces	5	5	10	Siempre	45	Casi Siempre

40	2	3	3	8	A veces	2	1	3	6	Casi Nunca	1	3	3	7	Casi Nunca	2	3	5	Casi Nunca	26	Casi Nunca
41	3	5	5	13	Casi Siempre	3	2	5	10	A veces	2	1	5	8	Casi Siempre	3	5	8	Casi Siempre	39	A veces
42	1	2	2	5	Casi Nunca	1	3	2	6	Casi Nunca	3	1	2	6	Casi Nunca	1	1	2	Nunca	19	Nunca
43	1	4	5	10	A veces	1	3	4	8	A veces	3	2	4	9	A veces	1	4	5	Casi Nunca	32	A veces
44	1	4	2	7	Casi Nunca	1	4	4	9	A veces	4	3	4	11	Casi Siempre	1	4	5	Casi Nunca	32	A veces
45	2	2	4	8	A veces	2	5	2	9	A veces	5	2	2	9	A veces	2	2	4	Casi Nunca	30	Casi Nunca
46	5	5	5	15	Siempre	5	5	5	15	Siempre	5	5	5	15	Siempre	5	5	10	Siempre	55	Siempre
47	5	5	1	11	Casi Siempre	5	2	5	12	Casi Siempre	2	1	5	8	A veces	5	5	10	Siempre	41	A veces
48	2	3	2	7	Casi Nunca	1	1	1	3	Nunca	1	3	3	7	Casi Nunca	2	3	5	Casi Nunca	22	Casi Nunca
49	3	5	2	10	A veces	3	2	5	10	A veces	2	1	5	8	A veces	3	5	8	Casi Siempre	36	A veces
50	1	2	2	5	Casi Nunca	1	3	2	6	Casi Nunca	3	3	2	8	A veces	1	2	3	Nunca	22	Casi Nunca
51	3	4	5	12	Casi Siempre	3	5	4	12	Casi Siempre	5	2	4	11	Casi Siempre	3	4	7	A veces	42	Casi Siempre
52	2	5	5	12	Casi Siempre	2	1	5	8	A veces	1	3	5	9	A veces	2	5	7	A veces	36	A veces
53	3	1	2	6	Casi Nunca	3	1	1	5	Casi Nunca	1	1	1	3	Nunca	1	1	2	Nunca	16	Nunca
54	1	2	3	6	Casi Nunca	1	1	2	4	Nunca	1	3	2	6	Casi Nunca	1	2	3	Nunca	19	Nunca
55	2	2	4	8	A veces	2	2	2	6	Casi Nunca	2	1	2	5	Casi Nunca	2	2	4	Casi Nunca	23	Casi Nunca
56	3	2	5	10	A veces	3	5	2	10	A veces	5	2	2	9	A veces	3	2	5	Casi Nunca	34	A veces
57	5	5	2	12	Casi Siempre	5	5	5	15	Siempre	5	5	5	15	Siempre	5	5	10	Siempre	52	Casi Siempre
58	5	5	5	15	Siempre	5	5	5	15	Siempre	5	5	5	15	Siempre	5	5	10	Siempre	55	Siempre
59	3	2	3	8	A veces	3	3	2	8	A veces	3	3	2	8	A veces	3	2	5	Casi Nunca	29	Casi Nunca
60	2	3	4	9	A veces	2	1	3	6	Casi Nunca	1	2	3	6	Casi Nunca	2	3	5	Casi Nunca	26	Casi Nunca
61	1	4	4	9	A veces	1	3	4	8	A veces	3	2	4	9	A veces	1	4	5	Casi Nunca	31	A veces
62	2	5	5	12	Casi Siempre	2	2	5	9	A veces	2	1	5	8	A veces	2	5	7	A veces	36	A veces
63	3	2	1	6	Casi Nunca	3	5	2	10	A veces	5	3	2	10	A veces	3	2	5	Casi Nunca	31	A veces
64	5	5	5	15	Siempre	5	3	5	13	Casi Siempre	3	2	5	10	A veces	5	5	10	Siempre	48	Casi Siempre

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
9	P9	Número	8	0		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Escala	Entrada
10	P10	Número	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
11	P11	Número	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
12	P12	Número	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
13	P13	Número	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
14	P14	Número	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
15	P15	Número	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
16	P16	Número	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
17	P17	Número	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
18	VX	Número	8	2	Sistema de información	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
19	DX1	Número	8	2	Nivel de uso	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
20	DX2	Número	8	2	Capacidad	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
21	DX3	Número	8	2	Accesibilidad	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
22	VY	Número	8	2	El control del personal	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
23	DY1	Número	8	2	Supervisión laboral	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
24	DY2	Número	8	2	Organización interna	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
25	DY3	Número	8	2	Evaluación de desempeño	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
26	DY4	Número	8	2	Control disciplinario	Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
27	Sistema de información	Número	5	0	Sistema de información	(1, Nunca)	Ninguno	21	Derecha	Ordinal	Entrada
28	Nivel de uso	Número	5	0	Nivel de uso	(1, Nunca)	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
29	Capacidad	Número	5	0	Capacidad	(1, Nunca)	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
30	Accesibilidad	Número	5	0	Accesibilidad	(1, Nunca)	Ninguno	15	Derecha	Ordinal	Entrada
31	El control del personal	Número	5	0	El control del personal	(1, Nunca)	Ninguno	19	Derecha	Ordinal	Entrada
32	Supervisión laboral	Número	5	0	Supervisión laboral	(1, Nunca)	Ninguno	21	Derecha	Ordinal	Entrada
33	Organización interna	Número	5	0	Organización interna	(1, Nunca)	Ninguno	22	Derecha	Ordinal	Entrada
34	Evaluación de desempeño	Número	5	0	Evaluación de desempeño	(1, Nunca)	Ninguno	23	Derecha	Ordinal	Entrada
35	Control disciplinario	Número	5	0	Control disciplinario	(1, Nunca)	Ninguno	22	Derecha	Ordinal	Entrada
36											

Vista de datos Vista de variables

Archivo	Editar	Ver	Datos	Transformar	Analizar	Gráficos	Utilidades	Ampliaciones	Ventana	Ayuda										
37: Accesibilidad											Visión: 35 de 36 variables									
	VX	D X 1	D X 2	D X 3	VY	D Y 1	D Y 2	D Y 3	D Y 4		Sistema de información	Nivel de uso	Capacidad	Accesibilidad	El control del personal	Supervisión laboral	Organización interna	Evaluación de desempeño	Control disciplinario	
1	14.00	5.00	5.00	4.00	32.00	10.00	8.00	9.00	5.00		Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Nunca	A veces	A veces	Casi Nunca	A veces	Casi Nunca	
2	15.00	5.00	5.00	5.00	32.00	7.00	9.00	11.00	5.00		Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Nunca	A veces	A veces	Casi Nunca	
3	15.00	4.00	4.00	7.00	30.00	8.00	9.00	9.00	4.00		Casi Nunca	Nunca	Nunca	A veces	Casi Nunca	Casi Nunca	A veces	A veces	Nunca	
4	30.00	10.00	10.00	10.00	55.00	15.00	15.00	15.00	10.00		Siempre	Casi Si.	Casi Siempre	Casi Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi Siempre	
5	27.00	10.00	10.00	7.00	41.00	11.00	12.00	8.00	10.00		Casi Siempre	Casi Si.	Casi Siempre	A veces	A veces	A veces	Casi Siempre	Casi Nunca	Casi Siempre	
6	10.00	5.00	2.00	3.00	27.00	7.00	3.00	7.00	10.00		Nunca	Casi Nunca	Nunca	Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Nunca	Casi Nunca	Casi Siempre	
7	21.00	8.00	8.00	5.00	38.00	10.00	10.00	8.00	10.00		A veces	A veces	A veces	Casi Nunca	A veces	A veces	A veces	Casi Nunca	Casi Siempre	
8	13.00	5.00	3.00	5.00	32.00	15.00	6.00	8.00	3.00		Casi Nunca	Casi Nunca	Nunca	Casi Nunca	A veces	Siempre	Casi Nunca	Casi Nunca	Nunca	
9	22.00	7.00	7.00	8.00	42.00	12.00	12.00	11.00	7.00		A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi Siempre	Casi Siempre	A veces	A veces	
10	17.00	7.00	7.00	3.00	36.00	12.00	8.00	9.00	7.00		Casi Nunca	A veces	A veces	Nunca	A veces	Casi Siempre	Casi Nunca	A veces	A veces	
11	15.00	4.00	7.00	4.00	39.00	6.00	12.00	11.00	10.00		Casi Nunca	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Casi Nunca	Casi Siempre	A veces	Casi Siempre	
12	12.00	3.00	3.00	6.00	19.00	6.00	4.00	6.00	3.00		Casi Nunca	Nunca	Nunca	Casi Nunca	Nunca	Casi Nunca	Nunca	Casi Nunca	Nunca	
13	15.00	4.00	7.00	4.00	28.00	8.00	11.00	5.00	4.00		Casi Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	A veces	Nunca	Nunca	
14	18.00	5.00	5.00	8.00	34.00	10.00	10.00	9.00	5.00		A veces	Casi Nunca	Casi Nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi Nunca	
15	22.00	2.00	10.00	10.00	62.00	12.00	15.00	15.00	10.00		A veces	Nunca	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Siempre	Siempre	Casi Siempre	
16	30.00	10.00	10.00	10.00	55.00	15.00	15.00	15.00	10.00		Siempre	Casi Si.	Casi Siempre	Casi Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi Siempre	
17	16.00	5.00	5.00	6.00	29.00	8.00	8.00	8.00	5.00		Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	
18	13.00	5.00	5.00	3.00	31.00	9.00	6.00	6.00	10.00		Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Siempre	
19	14.00	5.00	5.00	4.00	35.00	9.00	8.00	9.00	9.00		Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Nunca	A veces	A veces	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	
20	20.00	7.00	7.00	6.00	36.00	12.00	9.00	8.00	7.00		A veces	A veces	A veces	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	A veces	
21	18.00	5.00	5.00	8.00	31.00	6.00	10.00	10.00	5.00		A veces	Casi Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Nunca	Casi Nunca	A veces	A veces	Casi Nunca	
22	28.00	10.00	10.00	8.00	48.00	15.00	13.00	10.00	10.00		Casi Siempre	Casi Si.	Casi Siempre	A veces	Casi Siempre	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Siempre	
23	6.00	2.00	2.00	2.00	19.00	7.00	3.00	5.00	4.00		Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Casi Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	
24	25.00	9.00	9.00	7.00	40.00	10.00	11.00	10.00	9.00		Casi Siempre	Casi Si.	Casi Siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi Siempre	
25	14.00	5.00	5.00	4.00	29.00	7.00	8.00	9.00	5.00		Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Nunca	
26	14.00	5.00	5.00	4.00	29.00	7.00	8.00	9.00	5.00		Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Nunca	
Vista de datos Vista de variaciones																				

Vista de datos Vista de variables