



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Tecnologías de la información y comunicación y la  
administración pública según el personal de la gerencia de la  
RENIEC, 2014

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Isbert Jose Panes Wuchenauer

**ASESOR:**

Mgr. Jesús Enrique Núñez Untiveros

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales y Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración de Talento Humano

**PERÚ – 2015**

**Dr. ....**

**Presidente**

**Dr.....**

**Secretario**

---

**Vocal.**

Mag. Jesús Núñez Untiveros

### **Dedicatoria**

A Dios, por darme la vida; a mis padres, por su amor y orientación y a mi familia por su apoyo incondicional para el logro de mis objetivos.

### **Agradecimiento**

Al personal jerárquico, y administrativo de la Universidad César Vallejo, por brindarme la oportunidad de crecer profesionalmente, en especial a los profesores, por su apoyo y orientación en el desarrollo del presente trabajo.

## Declaración Jurada

Yo Isbert Jose Panez Wuchenauer, estudiante del Programa. Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 10725545, con la tesis titulada “Tecnologías de la información y comunicación y la administración pública según el personal de la gerencia de la RENIEC, 2014”.

Declaro bajo juramento que:

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

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

Lima, 14 de Abril de 2015

Firma.....

Isbert Jose Panez Wuchenauer

DNI: 10725545

## **Presentación**

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presento la Tesis titulada: “Tecnologías de la información y comunicación y la administración pública según el personal de la gerencia de la RENIEC 2014”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Magister en gestión pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la Operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

# Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>13</b>
1.1 Antecedentes	15
1.2 Bases Teóricas y fundamentación científica	26
1.2.1 Variable 1: Tecnologías de la Información y Comunicación	26
1.2.2 Variable 2: Administración pública	41
1.3 Justificación	55
1.4. Problema	58
1.5 Hipótesis	61
1.6 Objetivos	62
<b>II MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>64</b>
2.1 Variables	65
2.2 Operacionalización de variables	66
2.3 Metodología	67
2.4 Tipo de estudio	67
2.5 Diseño	67
2.6 Población, muestra y muestreo	69
2.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos	71
2.8 Métodos de análisis de datos	76

2.9	Aspectos éticos	77
<b>III.</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>78</b>
3.1	Descripción	79
3.2	Contrastación de las hipótesis	85
<b>IV.</b>	<b>DISCUSIÓN</b>	<b>91</b>
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>97</b>
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>99</b>
<b>VII.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>101</b>
<b>ANEXOS</b>		<b>107</b>
	Anexo 1. Matriz de Consistencia	108
	Anexo 2. Instrumentos	110
	Anexo 3. Validez del instrumento por juicio de expertos	114
	Anexo 4. Base de datos	126
	Anexo 5. Tabla de coeficiente de correlación de Rho Spearman	130



## Lista de Tablas

	Página
Tabla 1. Operacionalización de la variable TIC	66
Tabla 2. Operacionalización de la administración pública	66
Tabla 3. Validez de las tecnologías de la información y la comunicación	74
Tabla 4. Validez de la calidad del servicio	75
Tabla 5. Confiabilidad tecnologías de la información y la comunicación	75
Tabla 6. Confiabilidad cuestionario de administración pública	75
Tabla.7. Las TIC y la administración pública	79
Tabla 8. Las TIC y los procesos internos	80
Tabla 9. Las TIC y los planes estratégicos	81
Tabla 10. Las TIC y la interoperabilidad	82
Tabla 11. Las TIC y la reingeniería de procesos	83
Tabla 12. Las TIC y la calidad del servicio	84
Tabla.13. Correlación TIC y la administración pública	85
Tabla 14. Correlación TIC y los procesos internos	86
Tabla 15. Correlación TIC y los planes estratégicos	87
Tabla 16. Correlación TIC y la interoperabilidad	88
Tabla 17. Correlación TIC y la reingeniería de procesos	89
Tabla 18. Correlación TIC y la calidad del servicio	90

## Lista de Figuras

	Página
Figura.1 tecnologías de la información y la comunicación	68
Figura.2. Las TIC y la administración pública	79
Figura 3. Las TIC y los procesos internos	80
Figura 4. Las TIC y los planes estratégicos	81
Figura 5. Las TIC y la interoperabilidad	82
Figura 6. Las TIC y la reingeniería de procesos	83
Figura 7. Las TIC y la calidad del servicio	84

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación entre las tecnologías de la información y comunicación y la administración pública según el personal de la gerencia de la RENIEC, 2014., La población es de 104 trabajadores, la muestra fue probabilística de 82 trabajadores en los cuales se han empleado la variable: Tecnologías de la información y comunicación y la administración pública.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario tecnologías de la información y comunicación, el cual estuvo constituido por 20 preguntas en la escala de Likert (siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca) y el Cuestionario en bases teóricas del administración pública, el cual estuvo constituido por 20 sus respuestas están en Likert: Cuestionario-Índices: (siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca), que brindaron información acerca del tecnologías de la información y comunicación y la administración pública, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia para afirmar que el tecnologías de la información y comunicación se relaciona significativamente con la administración pública según el personal de la gerencia de la RENIEC 2014, siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.675, represento una moderada correlación entre las variables.

**Palabras Clave:** Tecnologías de la información y la comunicación y administración pública

## **Abstract**

The present investigation had as a general objective, to determine the relationship between information technology and communication and public administration as personnel management RENIEC, 2014, The population is 104 workers, was probabilistic sample of 82 workers in which the variable have been used: Information technology and communication and public administration.

The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research used for its intended purpose non-experimental design correlational level cross section, which collected information over a specific period, which was developed to implement the instruments: Questionnaire information technology and communication, which consisted of 20 questions Likert scale (always, often, sometimes, rarely, never) and Questionnaire on theoretical foundations of public administration, which consisted of 20 answers are Likert: Questionnaire-indices: (always, almost always, sometimes, rarely, never), who provided information about information technology and communication and public administration, through the evaluation of its various dimensions, whose results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is evidence to say that the technologies of information and communication are significantly related to public administration as personnel management RENIEC 2014, with the correlation coefficient of 0.675 Spearman Rho, represent a moderate correlation between variables.

Keywords: information and communications technology and public administration