

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

TESIS

**PROPUESTA DEL USO DE LAS TIC PARA
MEJORAR LA EFECTIVIDAD DE LOS PROCESOS
DEL AREA DE ADMINISTRACIÓN DEL
ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE
CARQUÍN-HUACHO, 2016**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Autor

Bach: Bardales Gonzales, Cesar Alejandro

Asesora

Mg. Vásquez Ortiz, Lidia

**Línea de Investigación:
Sistemas Administrativos**

**Pimentel-Perú
2018**

**PROPUESTA DEL USO DE LAS TIC PARA MEJORAR LA EFECTIVIDAD DE
LOS PROCESOS DEL AREA DE ADMINISTRACIÓN DEL
ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE CARQUÍN - HUACHO, 2016**

Aprobación de la Tesis

Asesor metodológico
Mag. Vasquez Ortiz Lidia Aurora

Presidente del jurado de tesis
Mag. Villanueva Calderon Juan Amilcar

Secretario del jurado de tesis
Mag. Hernandez Teran Saul

Vocal del jurado de tesis
Mag. Failoc Piscoya Dante Roberto

DEDICATORIA

A Dios, a mi familia y a mis padres por su gran apoyo incondicional en todo tiempo.

César

AGRADECIMIENTOS

A mi Padre celestial Dios, mi fortaleza en todo momento, quien me ayuda y guía a seguir adelante; sin él no estaría terminando este trabajo.

A mis padres, hermanos e hija quienes son el otro motor de mi vida, que me motivan e impulsan a seguir y terminas mis metas y objetivos, en este caso mi otra carrera de Administración Pública.

A mi esposa por su apoyo y asesoría en la elaboración de la presente Tesis.

A mis profesores de la Universidad Señor de Sipán, de quienes aprendí todo lo relacionado a mi nueva carrera.

A la Universidad Señor de Sipán, que me abrió las puertas y me formó como buen profesional en Administración.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
CAPITULO I :INTRODUCCION.....	1
1.1. Realidad Problemática.....	1
1.2. Trabajos previos	3
1.3. Teorías relacionadas al tema	8
1.4. Formulación del problema.	15
1.5. Justificación de la investigación.....	15
1.6. Hipotesis.....	15
1.7. Objetivos	16
1.8. Delimitación de la Investigación.....	16
CAPITULO II: MATERIALES Y METODOS	18
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	18
2.2. Población y muestra	18
2.3. Variables	20
2.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
2.5. Aspectos éticos	24
2.6. Criterios de rigor científico	25
CAPITULO III: RESULTADOS.....	26
3.1. Tablas y figuras.....	26
3.2. Discusión.....	39
CAPITULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS.....	46
ANEXOS	49

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	19
Tabla 2	20
Tabla 3	21
Tabla 4	23
Tabla 5	24
Tabla 6	28
Tabla 7	29
Tabla 8	31
Tabla 9	32
Tabla 10	34
Tabla 11	35
Tabla 12	37

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Se muestra las tres dimensiones aplicativas para el uso de las TIC, en el campo administrativo, comunicativo y tecnológico.....	12
<i>Figura 2</i> . Resultados obtenidos mediante la encuesta a los internos del EP de Carquín-Huacho, sobre el tiempo de demora en la atención a los usuarios.....	28
<i>Figura 3</i> Resultados obtenidos mediante la encuesta a los internos del E.P. de Carquín-Huacho, sobre la calificación de costo del TUPA.	30
<i>Figura 4</i> Resultados obtenidos mediante la encuesta a los internos del E.P. de Carquín-Huacho, sobre la calidad de la documentación proporcionada por el área de administración.	31
<i>Figura 5</i> Resultados obtenidos mediante la encuesta a los internos del E.P. de Carquín, sobre Calidad del servicio de atención del área de Administración al usuario	33
<i>Figura 6</i> Resultados obtenidos mediante la encuesta a los trabajadores del E.P. de Carquín, sobre Calidad del servicio de atención del área de Administración al usuario	34
<i>Figura 7</i> Resultados obtenidos mediante la encuesta a los trabajadores del E.P. de Carquín, sobre base de datos del área de administración.	36
Figura 8 Resultados obtenidos mediante la encuesta a los trabajadores del E.P. de Carquín, sobre objetivo/tiempo.....	37

RESUMEN

La presente investigación, que se ha titulado “Propuesta del uso de las TIC para mejorar la efectividad de los Procesos del área de Administración en el Establecimiento Penitenciario de Carquín-Huacho, 2016”, tiene como objetivo general proponer el uso de las TIC para mejorar la efectividad de los procesos del área de administración en el Establecimiento Penitenciario de Carquín de la ciudad de Huacho.

La metodología empleada para la elaboración de esta tesis estuvo relacionada al enfoque cuantitativo. Es una investigación descriptiva, explicativa y propositiva. El diseño de la investigación fue de tipo descriptivo con propuesta. La población estuvo conformado por 120, de los cuales 20 corresponden a los trabajadores y 100 a internos del establecimiento Penitenciario de Carquín de la ciudad de Huacho; de donde la muestra fue de 92 entre trabajadores e internos. Se utilizó la técnica de la encuesta, empleando como instrumento un cuestionario para medir la eficiencia y eficacia del Procesos administrativos, a través de los internos y trabajadores del Penal de Carquín-Huacho. Se buscó la validez del contenido a través de juicios de expertos y el instrumento resulto aplicable.

Palabras Clave: *Procesos administrativos, uso de las TIC, efectividad, eficiencia*

ABSTRACT

This research, entitled "Proposal for the use of TIC to improve the effectiveness of the Processes of the Administration Area in the Penitentiary Establishment of Carquín-Huacho, 2016", has as general objective to propose the use of ICTs to improve the Effectiveness of the processes of the administration area in the Penitentiary Establishment of Carquín of the Huacho.

The methodology used for the development of this thesis was related to the quantitative approach. It is a descriptive, explanatory and purposeful investigation. The design of the research has been the descriptive one with proposal. The population was made up of 120, of which 20 correspond to the workers and 100 to inmates of the Penitentiary establishment of Carquín of the city of Huacho; Where the sample was 92 among workers and inmates. The survey technique was used, using as a questionnaire a questionnaire to measure the efficiency and effectiveness of administrative processes, through the inmates and workers of the Penal de Carquín-Huacho. The validity of the content was sought through expert judgments and the instrument was applicable.

Keywords: Administrative processes, use of ICT, effectiveness, efficiency.

CAPITULO I :INTRODUCCION

1.1. Realidad Problemática

En el mundo, muchas empresas, sobre todo las estatales no se han preocupado en la actualización de la mejora continua de los procesos administrativos de su gestión; más aún con cambios arrolladores que han dado pie a grandes descubrimientos, avances tecnológicos y un gran flujo de información.

Las empresas mexicanas presentan problemas en sus procesos administrativos. Un pre-diagnóstico de la empresa Amaranto de Mesoamérica para el Mundo S.C. de R. L, mediante instrumentos de caracterización organizacional, reveló que las debilidades detectadas recaen en la falta de planeación estratégica, carencia definición de funciones y jerarquización. (Castellanos, 2011, p.27).

La empresa MERCREDI S.A de Ecuador, ha entrado en una competencia por ganar mercados, sin embargo ha perdido terreno en otras áreas, los procesos administrativos de la empresa es deficiente y afecta su operatividad. La falta de planeación estratégica en la empresa, la misión, visión y objetivos no se han establecido. (López, 2013, p. 4).

La empresa Cooperativa de Productos de Alimentos Básicos COPROBAS de Nicaragua, surgió con problemas, como: la inseguridad de los socios, la falta de personal para poder ejercer las series de trabajo, la cooperativa da inicio con veinticinco socios, y a la fecha solo operan dos. La falta de un buen sistema de procesos administrativo, no hay un sistema de control sobre los procesos, entre otros. (Flores, 2015, p. 8).

En nuestro país, los problemas que enfrenta “la UGEL N° 01 El Porvenir de la ciudad de Trujillo con respecto a los procesos administrativos se basa en un enfoque burocrático; no se puede gestionar un trámite sino existe un documento físico, se observa estructuras jerárquicas rígidas”, (Tisnado, 2013, p. 17).

El Hospital Regional Docente de Trujillo, cuenta con un sistema de ejecución, que ha sido diseñado como una herramienta a la gestión financiera del Tesoro Público, pero han transcurrido 12 años desde la

implementación del SIAF- SP, no se ha evaluado ni establecido las ventajas o desventajas, no se viene valorando la gestión de la administración del Hospital Regional Docente de Trujillo. (Pacheco y Valencia, 2014, p. 2).

“El Gobierno Regional de Junín tiene deficiencias de control interno, específicamente en las actividades administrativas y operativas de la entidad, demostrando deficiencias como el incumplimiento de la implementación del sistema de control interno” (Llallico García y Panez Lizarga, 2013, p. 14).

En la región, el Instituto Nacional Penitenciario de Lurigancho-Lima; los directivos, policías y directivos administrativos desconocen las potencialidades del ser líder para desarrollar el pensamiento crítico, creativo, análisis, síntesis, motivación, gestión, administración, planificación, organización y principalmente transformación para mejorar la calidad de gestión. (Dioses, 2015, p. 11).

“En el centro médico particular de atención primaria de Lima-Sur; no cuentan con un sistema informatizado para las historias clínicas, ni para el registro del movimiento administrativo del centro médico, se ha generado un problema de espacio y almacenamiento” (Zapata, 2014, p. 17).

Las Municipalidades Distritales de Lima Metropolitana, no desarrollan una administración por resultados; es decir que sea económica, eficiente, efectiva, que este en mejora continua . Esta falencia se concreta en sucesivas quejas de los vecinos que no reciben los servicios que les deben prestar las municipalidades. (Hernández, 2016, p. 16).

Los Procesos administrativos del área de Administracion del Establecimiento Penitenciario de Carquín son deficientes.

El objetivo principal de este Establecimiento Penitenciario, es la resocialiazacion del interno a la sociedad, esta a cargo de un Director, quien es la máxima autoridad y para ello cuenta con tres grandes áreas de apoyo:

Area de Seguridad, a cargo del Jefe de Division de Seguridad, cuenta con 90 efectivos, quienes se encargan del custodio de los internos y de brindar seguridad a los profesionales para el desarrollo de sus actividades diarias.

Area de Tratamiento, a cargo del jefe del Organo Tecnico de Tratamiento, cuenta con sub areas de; Trabajo, Educación, Legal, Psicología y Salud, en total tiene a su cargo 40 profesionales, quienes se encargan de brindar las enseñanzas necesarias para su reinserción a la sociedad.

Area de Administracion, a cargo del Jefe de Administracion, cuenta con sub áreas de; Oficina de administracion, Recursos Humano, Registro, Almacen, patrimonial, mantenimiento y cocina, en total tiene a su cargo a 20 personas.

Esta área de Administracion, tiene como función administrar los recursos humanos, materiales y financieros del Establecimiento Penitenciario de Carquin, han pasado mas de 20 años desde su funcionamiento y sus procesos administrativos son llevados a cabo en forma inadecuado, lo que conlleva que sus actividades y su servicio brindado no sean eficientes, creando malestar a todo el personal y a los usuarios.

Por lo que, se pretende implementar el uso de las TIC para mejorar la efectividad de sus procesos del área de administración de dicho establecimiento.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Internacionales.

Castellanos (2011) en su investigación titulada “*Diagnóstico Integral y propuesta de mejora administrativa para la empresa Amaranto de Mesoamérica para el mundo S.C*”; sustentada en la Universidad Tecnológica de la Mixteca para optar el título de licenciatura en Ciencias Empresariales. Plantea como objetivo realizar un diagnóstico organizacional en la micro-empresa agroindustrial Amaranto de Mesoamérica para el Mundo S.C. de R. L.; el resultado obtenido refiere que la empresa, presenta debilidades, en todas las áreas evaluadas, pero también muestra fortalezas que le han permitido mantener sus operaciones. Los problemas del área de administración, se debe a problemas en el establecimiento de objetivos y metas; no existe una estructura organizacional bien definida, no cuentan con manuales administrativos tales como: organización, políticas y

procedimientos, así como la capacitación del personal escasa propiciando la ineficiencia en la operación de la empresa.

Esta investigación es relevante porque a través de la información recopilada se formula un plan de mejora que permita incrementar la eficiencia y productividad de la organización. Desarrollando un estudio de un diseño de investigación no experimental transaccional o transversal que tiene como característica la recolección de datos en un único momento y de tipo correlacional-causal.

Sagastume (2016) en su investigación titulada *“La aplicación del proceso administrativo en una empresa de productos alimenticios de consumo masivo”*, sustentada en la universidad San Carlos de Guatemala, para optar el grado de Administradora de Empresas, tuvo como objetivo general; propiciar con la implementación y aplicación del modelo del proceso administrativo, eficiencia, efectividad y desarrollo en las actividades realizadas, para que la empresa logre incrementar la productividad y alcance las utilidades esperadas. El resultado obtenido refiere en su investigación que la problemática se encontraba en los procesos administrativos en sus 5 fases como: planeación, organización, integración, dirección y control.

Esta investigación es relevante porque, con la implementación y aplicación del modelo del proceso administrativo, elevará la eficiencia, efectividad y desarrollo de sus actividades realizadas, para que la empresa logre incrementar la productividad y alcance las utilidades esperadas, de esta manera satisfecerá las necesidades de los clientes, que demandan los productos que elabora y distribuye la empresa.

Guido (2009) en su investigación titulada *“Tecnologías de Información y Comunicación, Universidad y territorio construcción de Campus Virtuales en Argentina”*, sustentada en la universidad Nacional de Quilmes , para optar el grado de Doctorado con mención en Ciencias Sociales y Humanas, tuvo como objetivo en Contribuir a la elaboración del instrumental teórico-analítico que permita dar cuenta de la complejidad y diversidad de los procesos de construcción de tecnologías en general y de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en particular y sus procesos de incorporación en las universidades del país. El resultado obtenido refiere que

los procesos de incorporación de las TIC que tienen lugar en las universidades nacionales argentinas exhiben un alto grado de complejidad, debido a que la sociedad aun no accedía al internet. Asimismo recomienda la construcción de campus virtuales a fin de optimizar y unificar las áreas curriculares de la Universidad, a fin de brindar enseñanza-aprendizaje en beneficio de los estudiantes de dicho recinto universitario.

Esta investigación es relevante porque permitirá contribuir a la elaboración del instrumental teórico-analítico que ayudará analizar la complejidad y diversidad de los procesos de construcción de tecnologías en general y de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en particular y sus procesos de incorporación en las universidades del país. De esta manera se sistematizará todos sus procesos inherentes a su educación.

1.2. Nacionales.

Caballero (2010) en su investigación titulada “*Webquest, como Herramienta Interactiva para mejorar el Aprendizaje de las Matemáticas en los alumnos del 4to grado de Educación Secundaria de la Institución Educativa Estatal Ricardo Bentín- UGEL N° 02 Distrito del Rímac-2009*”. Tuvo como objetivo la implementación de una herramienta interactiva titulada Webquest para mejorar del aprendizaje de los estudiantes del 4to grado de Educación Secundaria. El resultado de la investigación evidencia influencia significativa al aplicar el programa Webquest como herramienta interactiva en la mejora del aprendizaje de las Matemáticas, asimismo, recomienda la urgencia de implementar dicha herramienta interactiva Webquest, ya que, la Institución no cuenta con equipos electrónicos, en la materia de matemáticas, lo que ocasiona que las clases sean monótonas y pasivas

Esta investigación es relevante para la tesis, porque permitirá mejorar las prácticas docentes del área de matemáticas, a la vez que la escuela se beneficiara de dicha tecnología resumiendo actualizaciones, integración de áreas curriculares, conllevando a que los padres de familia apuesten por la institución.

Chillón (2008) en su investigación titulada “*Análisis de la utilización de las Tic en las I.E .Públicas del nivel secundario del distrito de Cajamarca 2008*”, sustentado en la Universidad Cesar Vallejo, tuvo como objetivo general describir el *Análisis de la*

utilización de las Tic en las I.E .Públicas del nivel secundario del distrito de Cajamarca.

El resultado principal de esta investigación fue que tanto alumnos como docentes hacen uso extensivo, en el proceso enseñanza aprendizaje, de las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación dentro y fuera de la institución educativa. Asimismo, recomienda que las Instituciones Educativas Públicas del Nivel Secundario de Cajamarca, se incorporen progresivamente el uso de las TIC dentro de las diferentes áreas curriculares, explotándolas positivamente para realizar actividades curriculares y extracurriculares. Además, las TIC son herramientas esenciales de trabajo y aprendizaje en la sociedad actual donde la generación, procesamiento y transmisión de información es un factor esencial de poder y productividad.

Esta investigación es relevante porque resulta cada vez más necesario educar para la sociedad de la información desde las etapas más tempranas de la vida escolar. Para que pueda haber un verdadero impacto de las TIC en la configuración de nuevos modos de enseñanza y aprendizaje, se requiere que las I.E. brinden las facilidades necesarias para que sus alumnos tengan mayor tiempo de acceso a los centros de cómputo y realicen actividades preferentemente académicas.

Tisnado (2013) en su investigación titulada *“Mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 el Porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción en el año 2013”*. Tuvo como objetivo determinar en qué medida el mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir contribuirá a elevar el grado de satisfacción del docente y por ende contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción. Los resultados de la investigación es que han permitido observar que existen varias deficiencias que se deben mejorar progresivamente en relación a los procesos de gestión, para así generar una satisfacción total hacia el docente, mientras que por el lado del enfoque de gestión de calidad permite introducir un proceso dinámico de mejora continua, que genere eficiencia y desburocratización de los procesos, la cual es una herramienta imprescindible para la satisfacción del docente, que contribuye directamente al desarrollo educativo. Asimismo recomienda disminuir la burocracia dentro de la sede, a través de la aplicación de una estructura flexible que se oriente hacia la satisfacción del docente e implantar un enfoque de Gestión de Calidad, que conlleve hacia una mejora continua reordenando la estructura burocrática de los organismos intermedios.

Esta investigación es relevante, porque esta propuesta de mejora en los procesos administrativos se sustenta en la firme convicción de que el cambio es posible. Por tanto, es optimista sobre el futuro de nuestra educación y de nuestro país; sin embargo, se ha de apoyar en una visión realista de la situación actual así como de los recursos e iniciativas con que se cuenta desde ahora, pues en el nivel regional se definen las políticas regionales, se provee el servicio educativo y se realiza la articulación intersectorial. En el nivel local, las UGEL se concentran en las cuestiones administrativas y se crea un sistema de asistencia técnica a los centros educativos articulado a municipios, ISP, o a terceros.

1.3 Regionales.

Osorio (2015) en su investigación titulada *“Las NTIC y su relación con la calidad educativa en el instituto superior pedagógico maría auxiliadora lima 2015”*, sustentada en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, para optar el grado de Magister en mención de Gestión Pública, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre las nuevas tecnologías de la información y comunicación y la calidad educativa en el Instituto Superior Pedagógico María Auxiliadora- Lima. El resultado obtenido nos muestra que hay relación estadísticamente directa positiva entre las NTIC y la calidad educativa en el Instituto Superior Pedagógico María Auxiliadora de Lima, en la parte descriptiva va como correlativa del procesamiento de datos. Asimismo, recomienda que es necesario brindar a los docentes conocimientos sobre las NTIC que le permitan desarrollar la capacidad de interactuar, planificar, organizar de manera libre y espontánea en todas las áreas de educación, tratando de mantener un clima positivo para desarrollar una educación de calidad.

Esta investigación es relevante, porque constituye una alternativa metodológica viable y útil en la búsqueda de la relación de una de las variables con respecto a la otra. En nuestro caso el estudio a realizar entre las variables NTIC y la calidad educativa.

Zapata (2014) realizó una tesis titulada *Plan de uso de las herramientas en línea de Google Docs para el Mejoramiento Administrativo de un Centro Médico En Lima Sur 2012*. El objetivo principal de dicha investigación fue diseñar un plan para mejorar la administración de un centro médico en Lima Sur con las herramientas en línea de google docs. La investigación es de tipo explicativa, respecto a la variable independiente son las herramientas en línea de google docs y la dependiente, el mejoramiento administrativo del centro médico. Su diseño es no experimental y su instrumento fue una encuesta. La

muestra tomada fue de 11 personas que trabajan en la empresa que representan la población total. A partir de los datos se concluyó que se diseñó un plan de google docs para mejorar la administración de un centro médico en Lima Sur. Finalmente las recomendaciones fueron ampliar las investigaciones hacia la satisfacción del cliente e integrar las herramientas colaborativas de internet dentro de un plan mayor de manejo administrativo de un centro médico.

Esta investigación es relevante, porque tiene relación con el proyecto de investigación y será útil y guía en el proceso del desarrollo en las etapas del proyecto de estudio.

Tejeda (2014) realizó un informe de investigación titulada *Gestión Administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital Bellavista Callao*, cuyo objetivo principal de la investigación fue plantear la Gestión Administrativa y su mejora en la municipalidad distrital de Bellavista que permita perfeccionar los servicios municipales. La investigación es de tipo aplicada y fáctica, el método y diseño fue inductivo, descriptivo y explicativo, se aplicó el instrumento de encuesta a 52 trabajadores. A partir de los datos se concluyó que la capacitación en el gobierno Regional del Callao se ha desarrollado en forma limitada considerándose como una actividad regular. La modernización administrativa como proceso de innovación solo es conocida a nivel de funcionarios y personal de confianza, apreciándose que es importante dar inicio a fortalecer la capacidad de gestión. Finalmente las recomendaciones fueron que el Gobierno Regional del Callao debe implementar progresivamente la modernización administrativa como elemento clave de la competitividad y revertir la no efectividad de la actual gestión.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Procesos Administrativos.

Dentro de los procesos administrativos tenemos:

1.3.1.1 Concepto.

Según Chiavenato (2004) manifiesta que:

Henry Fayol es considerado como padre de la Administración Clásica y precisamente en su obra “La Administración General e Industrial” establece que toda empresa debería cumplir con seis funciones

básicas: técnicas, de comercialización, de seguridad, de finanzas, contables y las administrativas, las cuales el daba mayor importancia a estas últimas.(p. 40).

En ese sentido al revisar y estudiar a Fayol, quien argumenta que ninguna de las primeras cinco funciones tiene la tarea de formular el programa de acción general de la empresa, constituir su cuerpo social, coordinar los esfuerzos ni armonizar sus acciones. Estas atribuciones constituyen otra función designada con el nombre de ADMINISTRATIVAS, definiendo el acto de administrar como: planear, organizar, coordinar, dirigir y controlar.

Otros autores:

Solval J. (2010) “define el proceso administrativo como la secuencia de pasos o conjunto de actividades que se deben realizar en una empresa para lograr que la misión y objetivos se cumplan” (p. 1).

Para el autor el proceso administrativo, para alcanzar los objetivos de una empresa están deben estar ligados a una secuencia de actividades bien definidas.

Stoner, J. (1996) “Es el proceso de establecer metas y elegir medios para alcanzar dichas metas”. (párr. 5)

El autor considera que la administración es el proceso por lo cual se establecen metas, las mismas que permitirán alcanzar los objetivos

Murdick. (1994) “Consiste en decidir con anticipación lo que hay que hacer, quien tiene que hacerlo, y como deberá hacerlo”. (párr. 21)

El referido autor, le da importancia a la planificación antes de realizar una actividad concreta.

Harold Koontz, Heinz Weihrich (s.f.) “La administración es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos”. (Párr. 3).

El autor refiere que trabajando en equipo, se logran cumplir adecuadamente y en forma eficiente los objetivos de la administración.

Reyes Agustín (s.f.) “La administración es el conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en las formas de estructurar y manejar un organismo social.” (párr.1).

1.3.1.2. Características. A los gerentes les permite llevar un control sobre las operaciones que se realizan dentro de una empresa, con el fin de evaluar el desempeño.

Todo proceso administrativo es flexible, lo que significa que es susceptible de adaptarse a diferentes circunstancias dentro de la empresa.

1.3.1.3. Factores influyentes.

Económicos.- Es un factor importante que influye en la aplicación efectiva de los procesos administrativos del E.P. de Carquín, toda vez, que no existe áreas de apoyo en la administración del referido penal, y eso se debe a que no existe presupuesto para la contratación del personal profesional.

Tecnológicos.- El E.P de Carquín no cuenta con equipos de cómputos modernos y no tienen acceso a internet.

Políticos.- No existe un plan político de parte del Estado y del Ministerio de Justicia en modernizar la gestión administrativa del Instituto Nacional Penitenciario.

1.3.1.4. Modelos. Indicadores de medición.

Eficiencia: Temas Estratégicos.- Hacerle eficiente los procesos administrativos del E.P. de Carquín a través del plan de propuesta del uso de las TIC, en beneficio de los internos y de la sociedad.

Mapa estratégico: Colaboración de participantes de toda el área de Administración del E.P. de Carquín.

Cuadro de mando: El Administrador del EP. Carquín es el responsable de la aplicación y ejecución del uso de las TIC.

Eficacia: Temas Estratégicos: Hacerle eficaz los procesos administrativos del EP. Carquín a través del uso de las TIC, en beneficio de los internos y de la sociedad.

Mapa estratégico: Colaboración de participantes de toda el área de Administración del EP. de Carquín de la ciudad de Huacho.

Cuadro de mando: El Administrador del EP. de Carquín es el responsable de la aplicación y ejecución del uso de las TIC.

Medición de los indicadores

Eficiencia

Relación del tiempo

Costos

Documentación proporcionada

Calidad del servicio recibido

Eficacia

Relación de objetivos logrados/objetivos planteados.

Calidad del servicio brindado

1.3.2. Las TIC.

Según Gómez, C. (1992) llamadas también Tecnologías de avanzada o Nuevas Tecnologías, se usa para hacer referencia al entorno multimedia, la televisión satelital, el hipertexto, CD-ROM, mundos virtuales, entre otros. Un conjunto de aparatos, redes y servicios que se integran o se integraran a la larga, en un sistema de información interconectado y complementario. La innovación tecnológica consiste en que se pierden la frontera entre un medio de información y otro.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación constituyen el conjunto convergente de tecnologías de la microelectrónica, la informática, hardware y software y las telecomunicaciones; y tienen la peculiaridad de posibilitar la generación, el almacenamiento, el procesamiento y la transmisión de la información. Por un lado, el hardware corresponde a todas las partes “físicas”, infraestructura y tangibles de una computadora, de acuerdo a sus funciones, los programas pueden dividirse en software de sistema o de aplicación. El primero, consiste en un software que permite controlar e interactuar con el sistema proporcionando un control sobre el hardware y actuando como soporte de otros programas, por ejemplo el “sistema operativo”. Ese sistema posibilita el funcionamiento del distinto software de aplicación y facilita la interacción con todos los componentes “físicos”. Asimismo, provee una interface al “usuario”.

La aplicación de las TIC, tiene variantes muy significativas. Sea cual fuere la institución y/o la organización empresarial se deben tener en cuenta las siguientes dimensiones: Dimensión administrativa y organizacional, comunicativa, tecnológica. A continuación se muestra la figura 1:

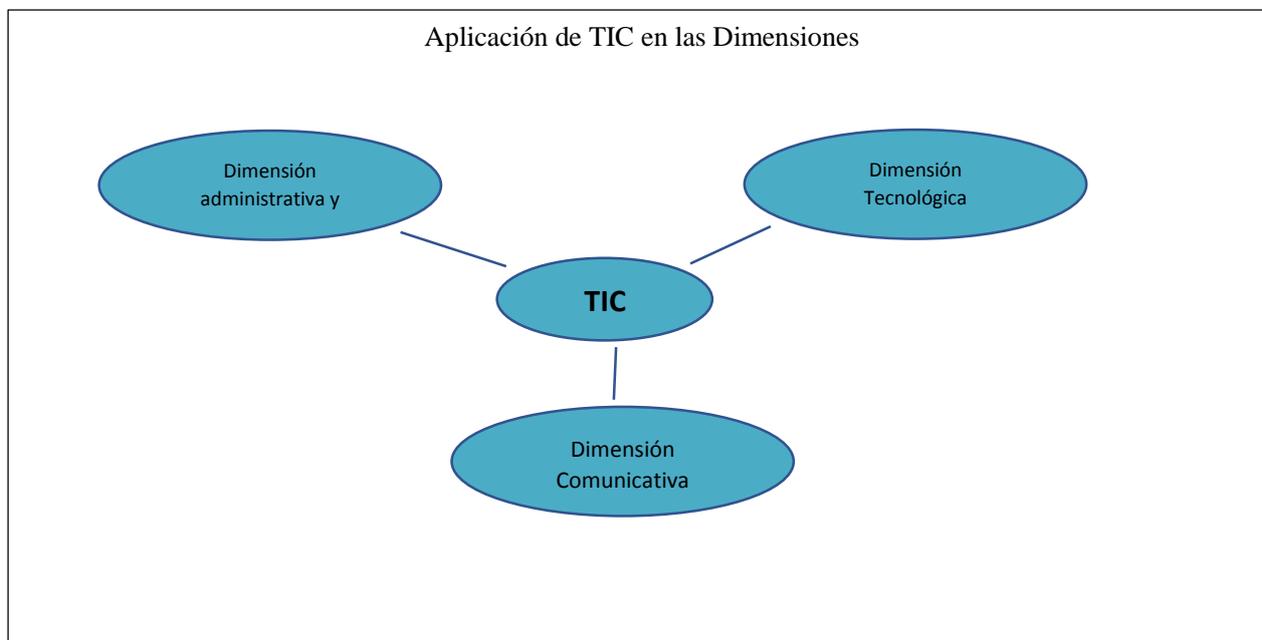


Figura 1 Se muestra las tres dimensiones aplicativas para el uso de las TIC, en el campo administrativo, comunicativo y tecnológico

Fuente Gómez, C. (1992).

Donde:

La dimensión administrativa y organizacional, debe tener a su cargo la adquisición de los diversos recursos sean tecnológicos, humanos y otros necesarios, así como también organizar los procesos que contribuirán a sistematizar, minimizando tiempo y mejorar de gestión institucional.

La dimensión comunicativa, deberá tomar esos procesos, establecer estrategias para la difusión de los mismos, así como la mejora de atención y transacción de documentación entre el trabajador y usuario-interno.

La dimensión tecnológica establece políticas para el uso de las herramientas necesarias en la puesta en marcha del modelo institucional, las netiquetas ayudaran a un mejor manejo de uso de herramientas debidamente organizada, así mismo la implementación de equipos tecnológicos acorde a la necesidad de la institución. En

algunas instituciones es la de apoyo y gestión, debe velar por el buen uso de las herramientas tecnológicas.

Uno de los primeros analistas en sistematizar y describir las transformaciones fue Manuel Castells quien en el año 1996 -1ª edición en inglés publica *La era de la información: economía, sociedad y cultura* en tres tomos. Este autor centra su mirada en la tecnología y estudia cómo el avance en las “tecnologías de la información” determinan una transformación social de magnitud similar a la acontecida en el contexto de la “revolución industrial” a fines del siglo XIX. Así, afirma que nos encontramos inmersos en una “revolución tecnológica”

Lo que caracteriza a la revolución tecnológica actual no es la centralidad del conocimiento y la información, sino su aplicación a artefactos de generación de conocimiento y procesamiento de la información/comunicación, en un círculo de retroalimentación acumulativo entre la “innovación” y sus usos.

De tal modo, la influencia de las “innovaciones” resultantes de las nuevas tecnologías se manifiesta, tal como plantea Castells (2002a), fundamentalmente en los procesos, más que en los productos. Desde esta perspectiva, en la medida que las TIC van “digitalizando” los procesos vitales de la sociedad están sirviendo de base para el surgimiento de un entorno completamente nuevo y diferente. Este entorno está caracterizado por un capitalismo global basado en el conocimiento y en la transformación de las sociedades en sistemas vitalmente dependientes de los flujos de información y, fundamentalmente, signado por una profundización del desarrollo desigual de países y regiones. Este nuevo escenario ha recibido diversas denominaciones, tales como “sociedad” o “era de la información”, “sociedad del conocimiento”, “sociedad del aprendizaje” o “sociedad red” (Castells, 2001, 2002a; Mattelart; 2002; Becerra, 2003; Tedesco, 2000; Schiavo, 2006; Brunner, 2004, entre otros).

1.3.3. Breve descripción del Establecimiento Penitenciario de Carquín-Huacho.

Nombre: Establecimiento Penitenciario de Carquín-Huacho

Datos históricos: El Establecimiento Penitenciario de Carquín- Huacho, pertenece a la Oficina Regional Lima, es un órgano desconcentrado del Instituto Nacional

Penitenciario, cuenta con tres grandes campo de acción: Área Administrativa, área de Tratamiento y Área de Seguridad, todos basados en el cumplimiento del objetivo de resocializar al interno a la sociedad.

Descripción de los principales cargos:

Director: Sr. David Sosa Yucra, Jefe del Órgano Técnico Penitenciario: Ps. Giovana Pantoja Ruiz, Administrador: Lic. Cesar Bardales Gonzales y Jefe de Seguridad: Sr. Sergio Valverde Inga.

Descripción de las funciones del área de estudio: Es la encargada de administrar los bienes del Estado, servicios básicos, los procesos administrativos y administrar adecuadamente el uso racional del potencial humano.

Condiciones laborales: El E.P. cuenta con personal nombrado según el régimen laboral del DL 276 y personal nombrado de la Carrera Especial Publica Penitenciaria, Ley N° 29709.

Definición de términos básicos.

Efectividad.

Según Drucker (2012) “la efectividad busca un equilibrio entre la eficiencia y eficacia, entendiendo que el equilibrio no necesariamente es un punto fijo ni céntrico; sino una proporcionalidad que depende del nivel jerárquico que se ocupe”. Entonces, la efectividad se refiere a la capacidad de ser eficiente y eficaz en el logro de las metas u objetivos propuestos.

Proceso Administrativo.

Según Chiavenato (2008) el Proceso Administrativo, es la interrelación de funciones con un fin y plazo determinado para un óptimo uso de recursos, ya sean humanos, materiales, financieros, tecnológicos, entre otros. Las funciones o etapas de las que consta el proceso administrativo son: Planear, organizar, dirigir y controlar.

Tic.

Según Gil (2002) “constituyen un conjunto de aplicaciones, sistemas, herramientas, técnicas y metodologías asociadas a la digitalización de señales analógicas, sonidos, textos e imágenes, manejables en tiempo real”.

Por su parte, Ochoa y Cordero (2002) establecen que “son un conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes y canales de comunicación, relacionados con el almacenamiento, procesamiento y la transmisión digitalizada de la información”.

1.4. Formulación del problema.

¿Cómo mejorará la efectividad de los procesos del área de administración en el Establecimiento Penitenciario de Carquín de la ciudad de Huacho, 2016?

1.5. Justificación de la investigación.

Científica.

Taylor y H. Fayol tuvieron como objetivo aumentar las eficiencias de los funcionamientos de las empresas privadas y públicas. Por otro lado Stoner, sostiene que el proceso de planificación, organización, dirección y control del trabajo, así como de usar los recursos disponibles para alcanzar las metas establecidas. De esta manera será importante conocer y establecer los procesos administrativos, como parte de sus actividades de planeación, organización, dirección y control para el logro del objetivo.

Institucional.

Será de gran beneficio al E.P. de Carquín de la ciudad de Huacho, ya que gracias a la propuesta del uso de las TIC, se mejorará la efectividad de los procesos administrativos, generando la flexibilidad, automatización y la buena toma de decisiones.

Social.

Será de beneficio a la sociedad, cuando los usuarios (personal externo y los reclusos) soliciten los servicios del área de administración, obtendrán la información generada por las TIC de forma rápida y de calidad.

1.6. Hipotesis

El plan de propuesta del uso de las TIC mejorará la efectividad de los procesos del área de administración en el Establecimiento Penitenciario de Carquín de la ciudad de Huacho.

1.7. Objetivos

Objetivo General.

Proponer el uso de las TIC para mejorar la efectividad de los procesos del área de administración del Establecimiento Penitenciario de Carquín - Huacho, 2016

Objetivos Especificos.

Diagnosticar el estado actual de la efectividad de los procesos del área de administración del Establecimiento Penitenciario de Carquín - Huacho, 2016.

Identificar los factores influyentes en la efectividad de los procesos del área de administración del Establecimiento Penitenciario de Carquín - Huacho, 2016.

Diseñar una propuesta con el uso de las TIC para mejorar la efectividad de los procesos del área de administración del Establecimiento Penitenciario de Carquin-Huacho, 2016.

Estimar los resultados que generará la propuesta del uso de las TIC en la efectividad de los procesos del área de administración en el Establecimiento Penitenciario de Carquin - Huacho, 2016.

1.8. Delimitación de la Investigación

Espacio geográfico: El presente estudio titulado “Propuesta del uso de las TIC para mejorar la efectividad de los procesos del área de administración en el Establecimiento Penitenciario de Carquín de la ciudad de Huacho, 2016”. Se realizó en Huacho, provincia de Huaura, departamento de Lima. Dicho Establecimiento Penitenciario corresponde a la Región Lima del Instituto Nacional Penitenciario.

Período de tiempo. Inicio enero del 2016 – termino diciembre del 2016.

Temática: El presente trabajo de investigación, se desarrolló en el área de administración del Establecimiento Penitenciario de Carquín de la ciudad de Huacho, conformado por 20 trabajadores. Cabe mencionar que en el presente estudio se consideró también a usuarios internos, conformando un total de 100 personas como población.

CAPITULO II: MATERIALES Y METODOS

2.1. Tipo y diseño de investigación

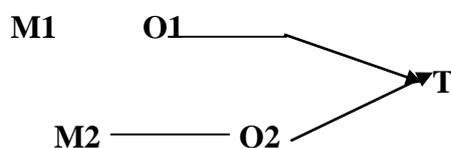
2.1.1 Tipo de Investigación.

El presente informe de tesis tuvo un enfoque cuantitativo de tipo explicativa, el cual Hernández, Fernández y Baptista (2003) Explicativa, porque busca predecir circunstancias o consecuencias con determinados cambios.

El presente informe pretendió en un primer momento, identificar cual es el problema en el área de administración, describiendo sus procesos administrativos, analizando casos, además de establecer las causas que se encuentran dentro de ésta.

2.1.2. Diseño de Investigación.

El presente estudio utilizó el diseño no experimental de tipo Transversal. No experimental ya que demostrará la hipótesis a través de métodos lógicos y juicio de experto; y transversal por se analizará la variable dependiente en un solo momento. (Hernández 2010).



Donde:

M1, 2: Es la muestra que se está observando:

O: Es la observación a desarrollar en la muestra: Entrevista

T1: Es el tiempo simultáneo.

2.2. Población y muestra

2.2.1 Población.

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2010) “la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido del lugar y del tiempo” (p.235).

La población del presente estudio estuvo conformado por 120 personas, de los cuales 20 es el total de trabajadores del área de administración y 100 son usuarios internos del Establecimiento Penitenciario de Carquín-Huacho.

Tabla 1

Población de estudio

Sexo	Descripción	Condición	Cantidad
Varones	Trabajadores	Personal administrativo	20
	Internos		100
	Total	Presos Encuestados	120

Fuente: Establecimiento penitenciario de Carquín de Huacho

2.2.2. Muestra.

La muestra seleccionada fue no probabilística, la elección de los miembros para el estudio dependerá de un criterio específico del investigador. (Castro, 2003). En este caso mi muestra fue circunstancial, la elección de los internos para el estudio no cuentan con un criterio específico, La muestra calculada está conformada por 92 trabajadores e internos, esto según la población considerada, tal como se describe a continuación:

$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$		$n = \frac{115,248}{1,26} = 92$
Nivel de Confianza o Seguridad: 1- α		95,0%
		Z _a = 1,96
1- α	Coficiente (Z _a)	Es el porcentaje de confianza de que la Muestra será representativa de la Población.
90,0%	1,645	
95,0%	1,96	
97,5%	2,24	
99,0%	2,576	
N: Total de Población:	120	
p: Proporción Esperada:	0,5	La probabilidad de que el resultado sea favorable.
q (1-p):	0,5	La probabilidad de que el resultado NO sea favorable.
e: Nivel de error aceptado:	5%	Es el error máximo aceptado en la representatividad de la muestra.

Cabe señalar que la formula anterior señalada corresponde a Bernal (2006:171). Asimismo de la población de 120, se obtuvo una muestra de 92 entre trabajadores e internos, señalando la clasificación en la siguiente tabla.

Tabla 2

Muestra de trabajadores e internos del Establecimiento Penitenciario de Huacho, 2016

Descripción	Población	Muestra
Trabajadores	20	20
Internos	100	72
Total	120	92

Fuente: Establecimiento penitenciario de Carquín de Huacho

De la muestra de 92 usuarios, se consideró los 20 trabajadores del área de administración que representa el total.

2.2.3. Muestreo.

Se utilizó el tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia, según Carrasco (2006), “es aquella donde el investigador selecciona según su propio criterio, y sin ninguna regla matemática.”(p. 43).

2.3. Variables

1. Operacionalización

La Operacionalización de las variables, según Sabino (1986), es “el proceso que sufre una variable de modo tal que a ella se le encuentran los correlatos empíricos que permite evaluar su comportamiento en la práctica.” (p.113).

Tabla 3*Operacionalización de variable*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítem o respuestas	Técnica e instrumentos de recolección de datos
Efectividad de los procesos administrativos (Y)	Eficiencia	Tiempo de demora	1	Técnica
		Costos totales	2	Encuesta
	Eficacia	Calidad de la documentación proporcionado	3	Instrumento
		Calidad del servicio de atención al usuario	4	
		Calidad del servicio	1	Cuestionario
		Base de datos	2	
		Objetivos/tiempo	3	

Fuente: Chiavenato (1999) Administración de los recursos humanos/ Racionalización de la administración

2.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1. Métodos de investigación.

“El método fue de carácter Hipotético deductivo, ya que plantea de alguna manera una hipótesis que se puede analizar, deducir, o inducir y que posteriormente se pueda concluir”. (Popper, 1997).

2.4.2. Técnica.

Según Fernández, Zapata, Gonzales y Vargas (2012) son todas las formas posibles de que se vale el investigador para obtener la información necesaria en el proceso investigativo. Hace relación al procedimiento, condiciones y lugar de recolección de datos, dependiendo de las distintas fuentes de información tanto primaria como secundaria. (p.3).

En este estudio se utilizó la técnica de la Encuesta. Dicha información será obtenida a través del instrumento cuestionario para medir la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos, a través de los internos y trabajadores del Penal de Carquín.

2.4.3. Instrumentos.

Se utilizó el cuestionario para medir la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos, a los internos y trabajadores del Penal de Carquín.

Nombre original: Cuestionario para medir la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos

Autor: Cesar Alejandro Bardales Gonzales

Procedencia: Establecimiento Penitenciario de Huacho-2016

Objetivos: Proponer el uso de las TIC para mejorar la efectividad de los procesos del área de administración en el Establecimiento Penitenciario de Carquín-Huacho.

Administración: Individual

Duración: Normalmente toma entre 15 a 20 minutos, incluyendo el periodo de instrucciones

Usuarios: para la prueba piloto se consideraron a 45 usuarios internos y trabajadores del establecimiento.

Los Resultados de la Validación de la prueba piloto se encuentran detallados en el anexo 5. Para ello los cálculos y resultados fueron hallados usando el programa estadístico SPSS, llegando a la conclusión que el nivel es de 0.86 de fuerte confiabilidad, según los niveles de confiabilidad de Ruiz (2007).

Tabla 4

Niveles de Confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.5 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.9 a 1	Alta confiabilidad

Fuente: Ruiz (2007)

2.4.4. Procedimiento para la recolección de datos

Según Sánchez y Reyes (1996) “Considera que la metodología consiste en los métodos que se van a emplear, el diseño de estudio, la muestra, los instrumentos de recolección de datos”. (p.145).

El presente informe de tesis, utilizó la técnica encuesta con su instrumento cuestionario.

Para tal fin, se reunió en el auditorio del Penal, a las 92 personas tanto trabajadores e internos del penal que formaron parte de la encuesta.

Asimismo se les entregó el cuestionario, instruyéndolos en el motivo del estudio e importancia en la contribución de mejorar los procesos administrativos en dicho Penal. El tiempo estimado de duración será de 15 a 20 minutos.

2.4.5. Análisis Estadístico e Interpretación de los datos

Los datos que se obtuvieron fueron coherentes con los indicadores definidos previamente para cada dimensión. Dicha información fue insertada a una hoja de cálculo de programa Excel para luego procesarlo en el programa estadístico SPSS v.20. Para el análisis descriptivo se elaboró las tablas de distribución de frecuencia y gráficos de barra..

2.5. Aspectos éticos

A continuación, se detalla los criterios:

Tabla 5

Criterios éticos

Criterios	Características éticas del criterio
Confidencialidad	Se asegurará la protección de la identidad de las personas que participan como informantes de la investigación.
Objetividad	El análisis de la situación encontrada se basará en criterios técnicos e imparciales.
Originalidad	Se citarán las fuentes bibliográficas de la información mostrada, a fin de demostrar la inexistencia de plagio intelectual.
Veracidad	La información mostrada será verdadera, cuidando la confidencialidad de ésta.
Derechos laborales	La propuesta de solución propiciará el respeto a los derechos laborales en la entidad de estudio.

Fuente: Elaboración propia de la USS.

2.6. Criterios de rigor científico

Sobre la validación, se realizó a través de juicios de expertos, conformados por 01 docente de investigación, un ingeniero de sistema y un administrador.

Asimismo Se tomó una prueba piloto a 45 personas tanto trabajadora e interno del Establecimiento Penitenciario de Huacho, elegidos al azar. Para los resultados de confiabilidad se utilizó la prueba de alfa de Cronbach y se llegó a la conclusión que el nivel es de 0.86 de fuerte confiabilidad, según los niveles de confiabilidad de Ruiz (2007).

Los resultados se detallan en el anexo 8, donde además se puede observar a los juicios de expertos estar totalmente de acuerdo con los indicadores establecidos para el recojo de información a través de la prueba piloto.

CAPITULO III: RESULTADOS

3.1.Tablas y figuras.

Los datos que se obtuvieron fueron coherentes con los indicadores definidos previamente para cada dimensión. Dicha información fue insertada a una hoja de cálculo de programa Excel, utilizando cálculos y funciones estadísticos. Para el análisis descriptivo transversal, se elaboró las tablas de distribución de frecuencia y gráficos de barra en el programa Excel.

Resumen de base de datos de la encuesta									
Participantes	Eficiencia					Eficacia			
	Preg. 1	preg.2	preg. 3	preg. 4	y	preg 1	preg. 2	preg. 3	x
1	4	4	4	3	15	4	4	1	9
2	4	4	4	3	15	2	4	1	7
3	4	4	4	3	15	2	4	1	7
4	4	4	2	3	13	3	4	1	8
5	3	4	2	1	10	3	4	1	8
6	3	4	2	1	10	4	4	1	9
7	3	4	2	3	12	4	4	1	9
8	3	4	4	2	13	4	4	1	9
9	2	4	4	3	13	4	4	1	9
10	2	2	4	3	11	2	4	1	7
11	2	2	4	3	11	2	4	1	7
12	2	2	4	4	12	4	4	1	9
13	4	2	4	4	14	3	4	1	8
14	4	4	4	4	16	4	4	1	9
15	4	4	4	4	16	3	4	1	8
16	2	4	4	4	14	3	4	1	8
17	2	4	4	2	12	3	4	1	8
18	2	4	4	2	12	4	4	1	9
19	1	4	4	2	11	4	4	1	9
20	1	2	4	3	10	4	4	1	9
21	1	4	4	3	12				
22	3	4	4	3	14				
23	3	2	3	4	12				
24	4	2	2	4	12				
25	4	4	2	1	11				

	D	E	F	G	H	I	J
25	4	4	2	1	11		
26	4	4	2	4	14		
27	4	4	4	2	14		
28	2	4	4	2	12		
29	3	4	2	3	12		
30	2	3	2	3	10		
31	3	3	2	2	10		
32	1	2	4	2	9		
33	1	2	4	4	11		
34	4	2	2	4	12		
35	4	3	2	4	13		
36	4	3	3	4	14		
37	4	3	3	4	14		
38	4	3	3	3	13		
39	3	4	4	3	14		
40	3	4	4	3	14		
41	3	4	4	4	15		
42	4	4	3	2	13		
43	4	4	3	3	14		
44	2	4	3	3	12		
45	2	4	4	3	13		
46	4	3	3	2	12		
47	4	3	3	2	12		
48	4	3	4	4	15		
49	4	4	4	3	15		
50	3	4	2	4	13		
51	3	4	3	4	14		
52	3	4	3	4	14		
conteo general					Hoja1	(+)	

	A	B	C	D	E	F	G	H
55	2	3	4	2	11			
56	3	3	4	4	14			
57	4	4	4	4	16			
58	4	4	2	4	14			
59	3	4	2	4	13			
60	3	3	3	4	13			
61	3	3	3	2	11			
62	4	4	4	4	16			
63	3	3	3	2	11			
64	4	3	4	4	15			
65	2	4	3	4	13			
66	2	4	3	2	11			
67	4	4	3	4	15			
68	2	3	3	4	12			
69	3	3	4	4	14			
70	4	3	3	4	14			
71	2	3	4	4	13			
72	2	4	3	4	13			

2.1 De los Internos del E.P de Carquín.

Variable Dependiente:

Y: Efectividad de Procesos

Dimensión: Eficiencia:

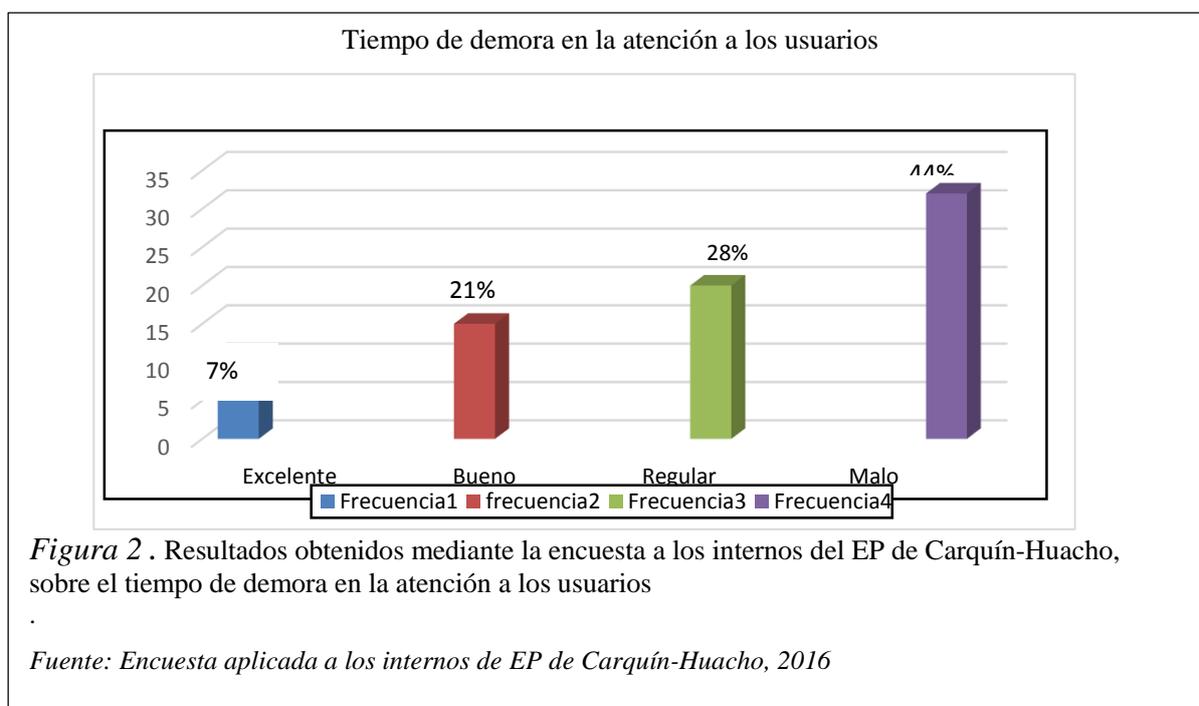
3.1.1. *Indicador.* Tiempo de demora en la atención a los usuarios (internos).

Tabla 6

Tiempo de demora en la atención a los usuarios

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	5	7%
Bueno	15	21%
Regular	20	28%
Malo	32	44%
TOTAL	72	100 %

Nota: Análisis de encuesta a internos expresado en frecuencias y porcentaje



En la Tabla 6 y figura 2, se observa que el 44% de los internos encuestados tiene una mala apreciación sobre el tiempo de demora brindado por el área de Administración del Establecimiento Penitenciario de Carquín, el 28 % obtuvo un nivel regular de aceptación, el 21% obtuvieron un nivel bueno de aceptación y 7% en un nivel de excelencia.

Dichos resultados efectuados a los internos, indica no estar conformes, existe demora en la atención por el área de Administración, según el hallazgo encontrado frente a la hipótesis del presente informe de tesis, nos contrasta la necesidad de aprobar dicha hipótesis de efectuar un plan de propuesta de uso de Tic para mejorar dicha falencia.

3.1.2. Indicador. Calificación de los internos del costo del TUPA

Tabla 7

Calificación de los internos del costo del TUPA

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0
Bueno	10	14 %
Regular	20	28 %
Malo	42	58 %
TOTAL	72	100 %

Nota: Análisis de encuesta a internos expresado en frecuencias y porcentaje

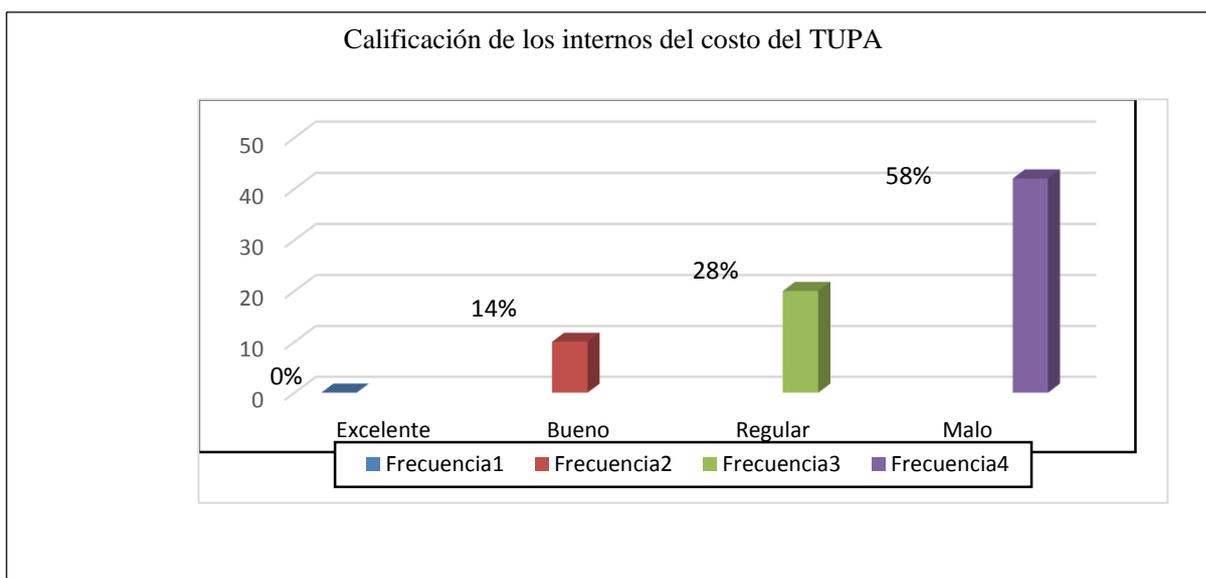


Figura 3 Resultados obtenidos mediante la encuesta a los internos del E.P. de Carquín-Huacho, sobre la calificación de costo del TUPA.

Fuente: Encuesta aplicada a los internos de EP de Carquín-Huacho, 2016.

En la Tabla 7 y figura 3, se observa que el 58 % de los internos encuestados tiene una mala apreciación sobre el costo del TUPA que se paga por concepto de trámites de beneficios para obtener su libertad, el 28 % obtuvo un nivel regular de aceptación, el 14% obtuvieron un nivel bueno de aceptación y 0 % en un nivel de excelencia.

Dichos resultados efectuados a los internos, se puede apreciar que más del 50 % de encuestados no están de acuerdo con el costo del TUPA. El TUPA es un factor influyente en la gestión administrativa, lo cual es manejado directamente por el estado en la gestión de Finanzas. En ese sentido al revisar y estudiar a Fayol, quien argumenta que “ninguna de las primeras cinco funciones tiene la tarea de formular el programa de acción general de la empresa, constituir su cuerpo social, coordinar los esfuerzos ni armonizar sus acciones.” Estas atribuciones constituyen otra función designada con el nombre de ADMINISTRATIVAS, definiendo el acto de administrar como: planear, organizar, coordinar, dirigir y controlar.

3.1.3. Indicador. Calidad de la documentación proporcionado por el Área de Administración a los usuarios (Internos).

Tabla 8

Calidad de la documentación proporcionado por el Área de Administración a los usuarios

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0
Bueno	15	21 %
Regular	20	28 %
Malo	37	51 %
TOTAL	72	100 %

Fuente: Análisis de encuesta a internos expresado en frecuencias y porcentaje

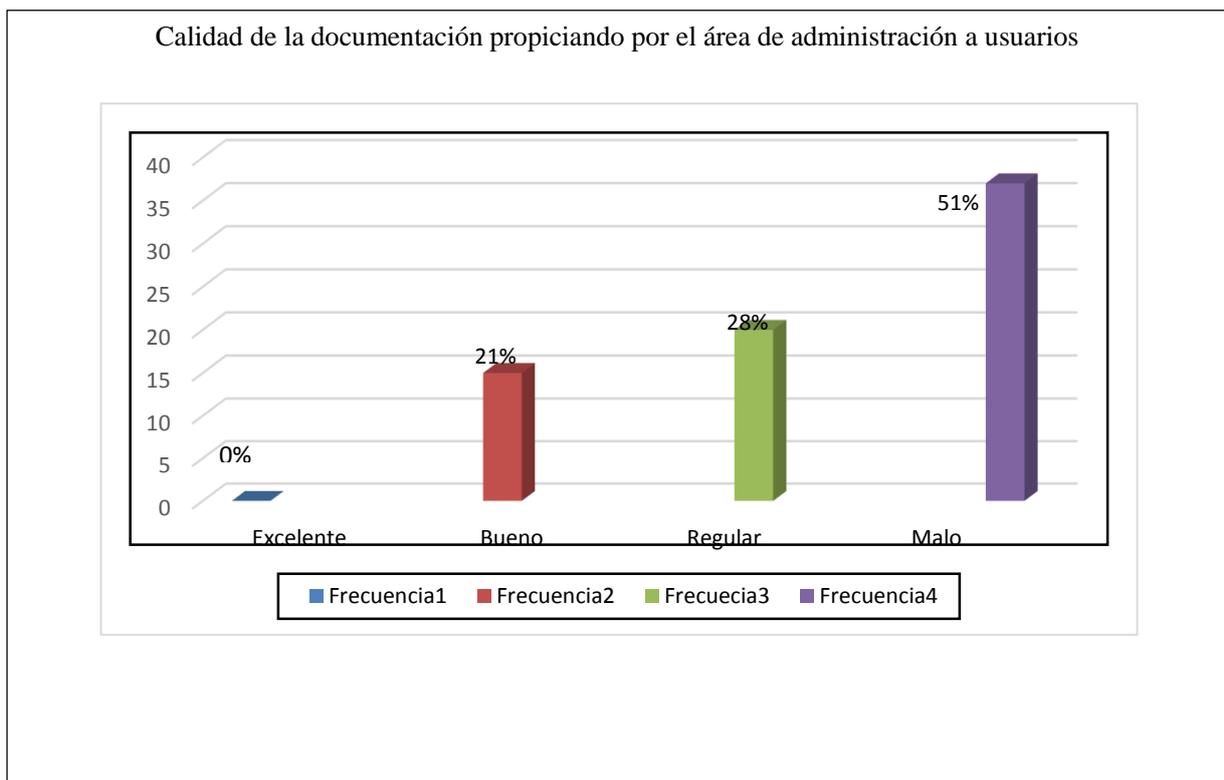


Figura 4 Resultados obtenidos mediante la encuesta a los internos del E.P. de Carquín-Huacho, sobre la calidad de la documentación proporcionada por el área de administración.

Fuente: Encuesta aplicada a los internos de EP de Carquín-Huacho, 2016.

En la Tabla 8 y la figura 4, se observa que el 51 % de los internos encuestados tiene una mala apreciación sobre la calidad de los documentos proporcionados por el área de Administración del EP. de Carquín, el 28 % obtuvo un nivel regular de aceptación, el 21 % obtuvieron un nivel bueno de aceptación y 0 % en un nivel de excelencia. En conclusión se puede apreciar de acuerdo a la tabla que más del 50 % de encuestados no están de acuerdo con la calidad de los documentos proporcionados.

Estos resultados de la encuesta efectuados a los internos sobre la calidad de los documentos proporcionados, no están conformes debido a que la información brindada no satisface las expectativas solicitadas, muchos de ellas son incompletas, engorrosas, innecesarias, sin criterios. Deberían existir formatos diseñados en programas de administración y en concordancia sirviendo a la necesidad del interno. En contraste con la hipótesis de estudio, se afirma la necesidad de efectuar un plan de propuesta de uso de TIC que mejoraría la información y documentos pudiendo ser más eficiente y eficaz los procesos de dicha área.

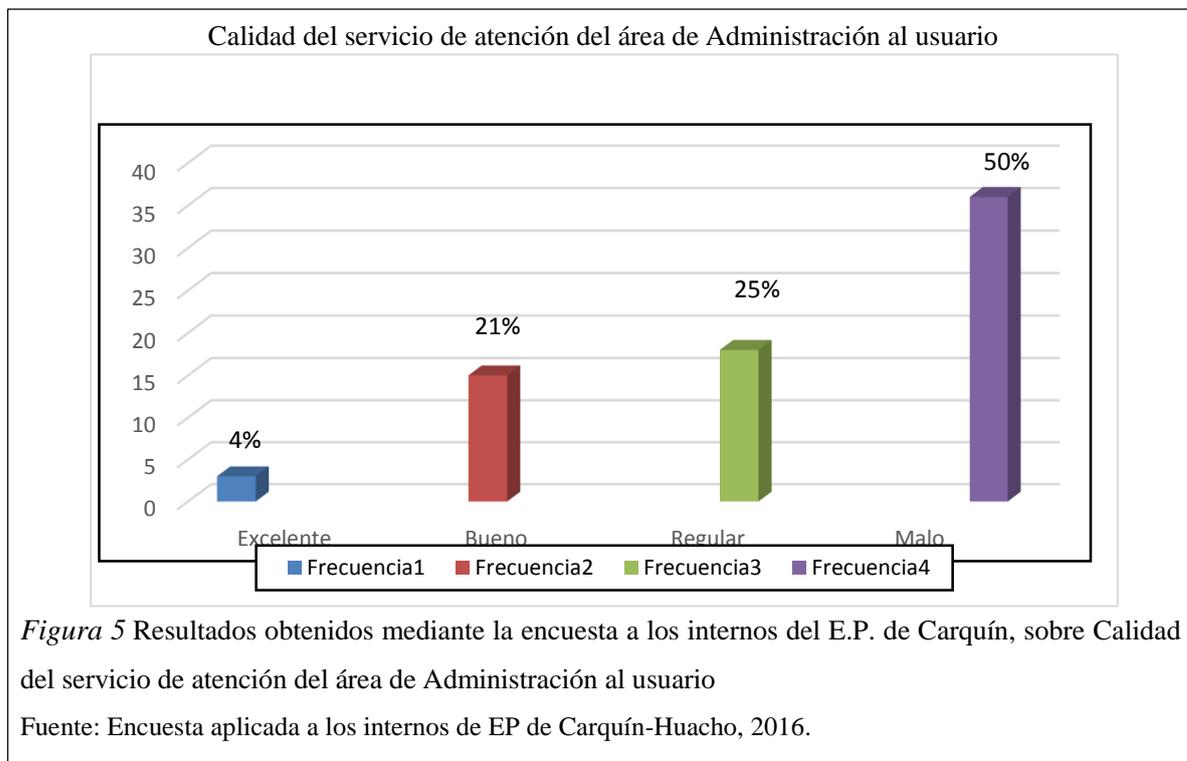
3.1.4. Indicador: Calidad del servicio de atención del área de Administración al usuario

Tabla 9

Calidad del servicio de atención del área de Administración al usuario

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	3	4 %
Bueno	15	21 %
Regular	18	25 %
Malo	36	50 %
TOTAL	72	100 %

Nota: Análisis de encuesta a internos expresado en frecuencias y porcentaje



En la Tabla 9 y figura 5, se observa que el 50 % de los internos encuestados tiene una mala apreciación sobre la calidad del servicio brindado por el área de Administración del E.P. de Carquín, el 25 % obtuvo un nivel regular de aceptación, el 21 % obtuvieron un nivel bueno de aceptación y 4 % en un nivel de excelencia.

Estos resultados de la encuesta efectuados a los internos, indica que el 50 % de encuestados no están de acuerdo con la calidad del servicio brindado por el área de Administración. Evaluando la variable de estudio referente a la efectividad de procesos y teniendo como dimensión a la eficiencia, nos indica que hay una necesidad de mejorar desde el inicio hasta el final las tareas y procesos según sea la necesidad solicitada por el interno. Así mismo se respalda con la hipótesis del presente informe de tesis de efectuar un plan de propuesta de uso de TIC que ayudaría eficientemente a la variable dependiente de estudio.

3.2. De los trabajadores del EP de Carquín.

Dimensión: Eficacia

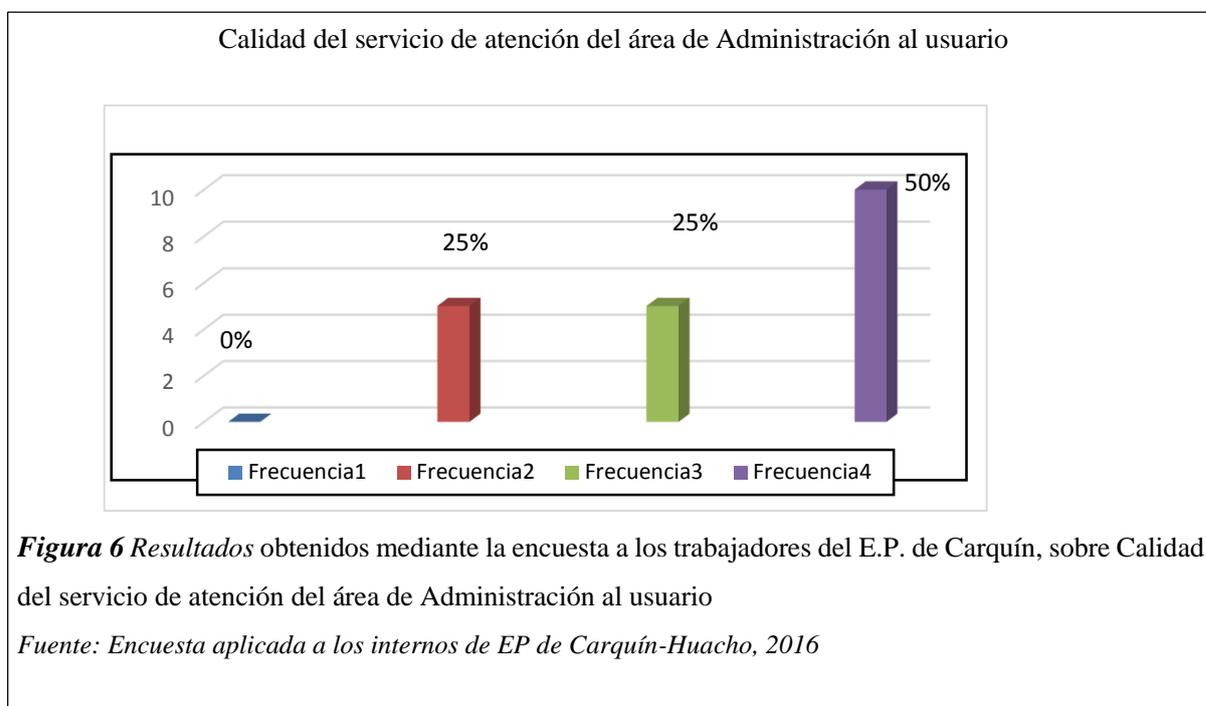
3.2.1. *Indicador.* Calidad del servicio

Tabla 10

Calidad del servicio de atención del área de Administración al usuario

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0 %
Bueno	5	25 %
Regular	5	25 %
Malo	10	50 %
TOTAL	20	100 %

Nota: Análisis de encuesta a trabajadores del área de administración expresado en frecuencias y porcentaje



En la Tabla 10 y figura 6, se observa que el 50 % de los trabajadores encuestados del área de administración del EP. Huacho, brindan una mala atención a los internos, el 25 % obtuvo un nivel regular de aceptación, el 25 % obtuvieron un nivel bueno de aceptación y 0 % en un nivel de excelencia. En conclusión se puede apreciar de acuerdo a la tabla que el 50 % de encuestados no están de acuerdo con la calidad del servicio que brindan.

Estos resultados de la encuesta, indica que el 50 % de trabajadores del área de administración respecto a la calidad del servicio no es óptima, en ese sentido es veraz la hipótesis de dicho informe de tesis donde menciona de efectuar un plan de propuesta del uso de la TIC mejoraría la efectividad de procesos del área de administración y la dimensión Eficacia.

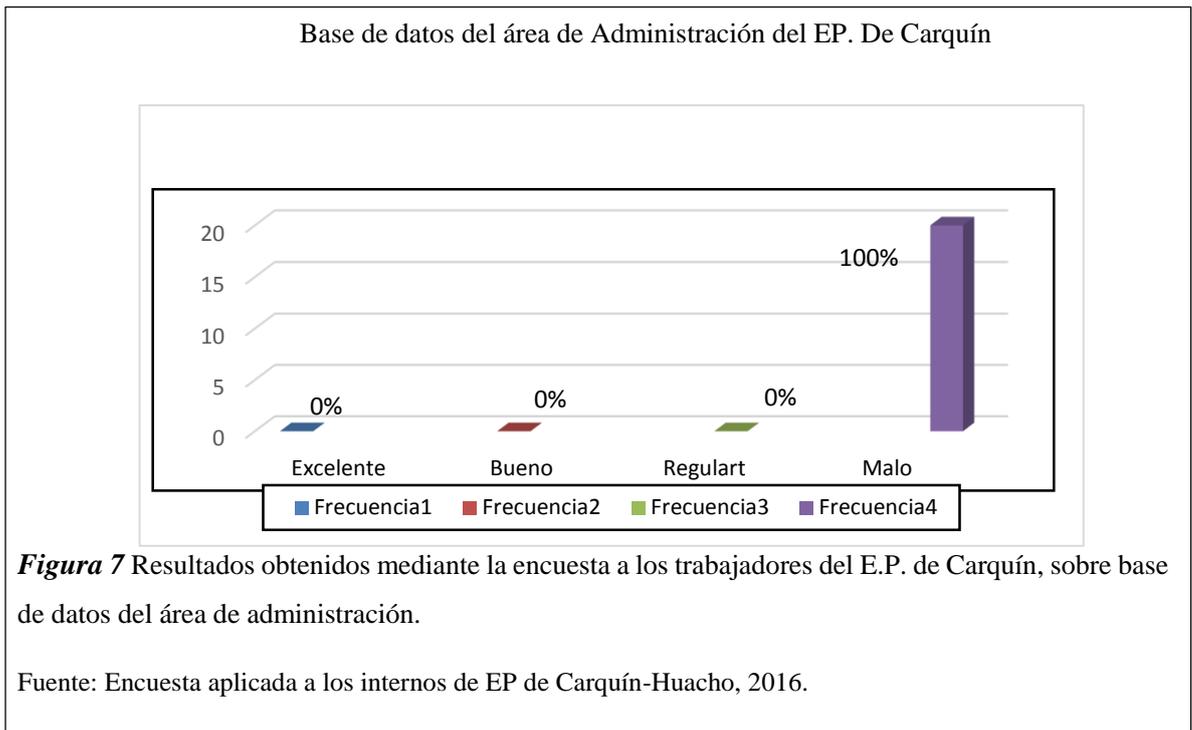
3.2.2. *Indicador.* Base de datos del área de Administración del EP. Huacho

Tabla 11

Base de datos del área de Administración del EP. Carquín

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0 %
Bueno	0	0 %
Regular	0	0 %
Malo	20	100 %
TOTAL	20	100 %

Nota: Análisis de encuesta a trabajadores del área de administración expresado en frecuencias y porcentaje



En la Tabla 11 y figura 7, se observa que el 100 % de los trabajadores encuestados del área de administración del EP. Huacho, manifiestan que no cuentan con programas e información suficiente para cumplir con los procesos administrativos.

Estos resultados de la encuesta, indica que el 100% de trabajadores del área de administración, no contar con programas e información suficientes, en ese sentido es veraz el indicador propuesto, así como la hipótesis de dicho informe de tesis donde menciona de efectuar un plan de propuesta del uso de la TIC mejoraría la efectividad de procesos del área de administración y la dimensión Eficacia.

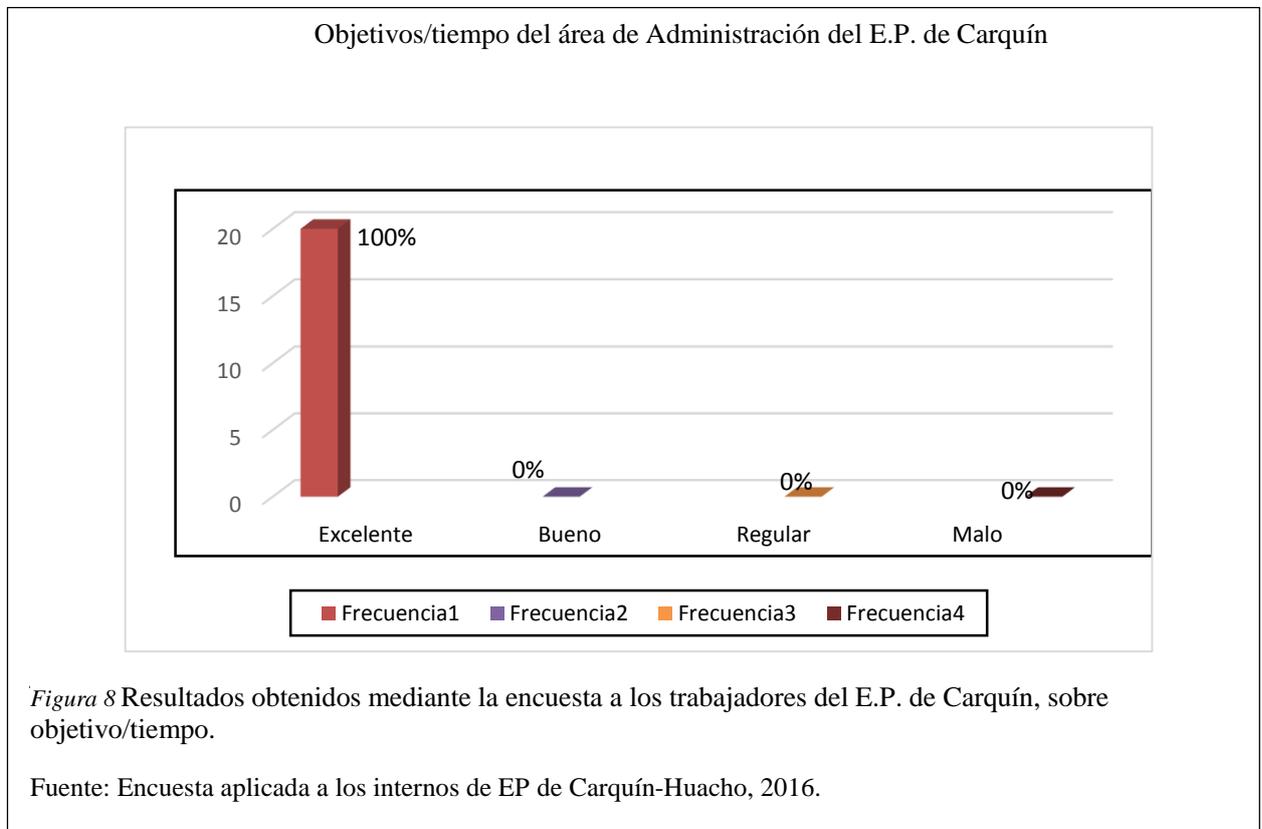
3.2.3. *Indicador.* Objetivos/tiempo

Tabla 12

Objetivos/tiempo del área de Administración del E.P. de Carquín

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	20	100 %
Bueno	0	0 %
Regular	0	0 %
Malo	0	0 %
TOTAL	20	100 %

Nota: Análisis de encuesta a trabajadores del área de administración expresado en frecuencias y porcentaje.



En la Tabla 12 y figura 8, se observa que el 100 % de los trabajadores encuestados del área de administración del EP. de Carquín, manifiestan que con el uso de las TIC, se logrará cumplir eficazmente los procesos administrativos en un tiempo adecuado para cumplir con los objetivos.

En resumen estos resultados de la encuesta, indica que el 100% de trabajadores del área de administración, están de acuerdo a que la propuesta del uso de la TIC mejorará eficaz y eficientemente los procesos administrativos, dando validez a la hipótesis de estudio

3.2.Discusión

Los resultados de este informe de tesis, tuvo como fin principal proponer el uso de las TIC para mejorar la efectividad de los procesos del área de administración en el Establecimiento Penitenciario de Carquín de la ciudad de Huacho, 2016.

El análisis se desarrolló en función a dos dimensiones e indicadores de los procesos administrativos y aun plan de propuesta del uso de las TIC, según se especifica en las bases teóricas científicas. Las dimensiones fueron: Eficiencia y Eficacia.

Sobre encuesta a los Internos del EP de Huacho

El hallazgo de la investigación es similar con el trabajo de Castellanos (2011), en su investigación de *Diagnóstico integral y propuesta de mejora administrativa para la empresa Amaranto de Mesoamérica para el mundo s.c.*, realizó como parte de su proyecto de tesis, un pre-diagnóstico de la empresa Amaranto de Mesoamérica para el Mundo S.C. de R. L., que reveló que las debilidades detectadas recaen en la falta de planeación estratégica, carencia definición de funciones y jerarquización, desorganización en la distribución de tiempos. Del mismo como se encuentra los procesos administrativos del lugar de estudio. Como se aprecia en la tabla 6 y figura 2, que el 44% de los internos encuestados tiene una mala apreciación sobre el tiempo de demora; y con referencia al primer objetivo específico: Diagnosticar el estado actual de la efectividad de los procesos del área de administración en el Establecimiento Penitenciario de Carquín de la ciudad de Huacho, podemos decir que casi la mitad de la muestra no están conformes con el tiempo de atención que brinda el área de administración siendo éste equivalente con el trabajo de investigación encontrado por Castellanos. Por consiguiente la hipótesis que se plantea en este informe de tesis será veraz al mencionar que al efectuarse la propuesta del uso de la TIC mejorará la efectividad de los procesos administrativos.

Con referencia a los datos obtenidos de la tabla 8 y figura 4, donde se observa que el 51% de los internos encuestados tiene una mala apreciación sobre la calidad de los documentos proporcionados por el área de Administración del E.P. de Carquín. Esto se debe a que la información brindada no satisfacen las expectativas solicitadas, muchos de

ellas son incompletas, engorrosas, innecesarias, sin criterios. No se cuenta con formatos establecidos para cada rubro solicitado. Dicho hallazgo es congruente con la investigación de Sagastume (2016.), en su investigación titulada “*La aplicación del proceso administrativo en una empresa de productos alimenticios de consumo masivo*”, tuvo como objetivo general; propiciar con la implementación y aplicación del modelo del proceso administrativo, eficiencia, efectividad y desarrollo en las actividades realizadas, para que la empresa logre incrementar la productividad y alcance las utilidades esperadas. El resultado obtenido refiere en su investigación que la problemática encontrada en las empresas de productos alimenticios de consumo masivo, se obtuvo: en las fases del proceso administrativo, específicamente en el área de control, por lo que no contaba con formatos de aplicación y control.

Sobre el segundo objetivo específico: Identificar los factores influyentes en efectividad de los procesos del área de administración del Establecimiento Penitenciario de Carquín de la ciudad de Huacho, es congruente con los resultados de la tabla 7 y figura 3, donde reflejan que el 58% no están conformes con el costo que vienen pagando al TUPA para tramitar su libertad. Claramente según Chiavenato. (2004, pág. 70), manifiesta que Henry Fayol, establece que toda empresa debería cumplir con seis funciones básicas: técnicas, de comercialización, de seguridad, de finanzas, contables y las administrativas, las cuales el daba mayor importancia a estas últimas.

En ese sentido, a fin de evitar pagos innecesarios, ya que no existe ningún control fiable, muchos internos realizan estos pagos sin saber si le corresponde tramitar aún su libertad. Por tanto se debe aplicar las funciones básicas dicho por Henry. Cabe señalar que el TUPA es un factor influyente en la gestión administrativa, lo cual es manejado directamente por el estado en la gestión de Finanzas.

Los resultados de los datos de la tabla 9 y figura 5, la muestra nos indican que el 50% de los internos encuestados tiene una mala apreciación sobre la calidad del servicio brindado por el área de Administración, esto se debe a que la atención por parte del área, es por falta de personal. Dichos resultados es respaldado por la teoría de Sagastume, (2016.), en su investigación titulada “*La aplicación del proceso administrativo en una empresa de productos alimenticios de consumo masivo*”, tuvo como objetivo general;

propiciar con la implementación y aplicación del modelo del proceso administrativo, eficiencia, efectividad y desarrollo en las actividades realizadas, para que la empresa logre incrementar la productividad y alcance las utilidades esperadas. El resultado obtenido refiere en su investigación que la problemática encontrada en las empresas de productos alimenticios de consumo masivo, se obtuvo: en las fases del proceso administrativo, específicamente en el área de planeación, ya que cuenta con estrategias pero su aplicación está limitada al criterio de la Gerencia General, por lo que los departamentos de la empresa solo las implementan. Por consiguiente fue veraz la hipótesis del presente informe de tesis de efectuar la propuesta del uso de las Tic para mejorar la efectividad de los procesos administración del E.P. de Carquín.

Sobre encuesta a los trabajadores del EP de Huacho

El hallazgo de la investigación encontrado en la tabla 10 y figura 6, nos indican que el 50% de los trabajadores del área de administración encuestados tiene una mala apreciación sobre la calidad del servicio, debido a que la mayoría de los procesos son manuales, lo que conlleva a datos redundantes, demoras, información inoportunas; similar con el trabajo de Zapata (2014). Realizó una tesis titulada *Plan de Uso de las herramientas en línea de Google Docs para el Mejoramiento Administrativo de un Centro Médico En Lima Sur 2012*. El objetivo principal de dicha investigación fue diseñar un plan para mejorar la administración de un centro médico en Lima Sur con las herramientas en línea de google docs. La investigación es de tipo explicativa, respecto a la variable independiente son las herramientas en línea de google docs y la dependiente, el mejoramiento administrativo del centro médico. La dificultad que presentaba el centro era que no contaban con un control para las historias clínicas, lo que conllevaba a una atención de mala calidad. A partir de los datos se concluyó que se diseñó un plan de google docs para mejorar la administración de un centro médico en Lima Sur.

Finalmente las recomendaciones fueron ampliar las investigaciones hacia la satisfacción del cliente e integrar las herramientas colaborativas de internet dentro de un plan mayor de manejo administrativo de un centro médico. En comparación con los resultados de la encuesta a los internos, en la tabla 10 y figura 6, donde indica que el 50% tienen una mala apreciación sobre la calidad de servicio del área de administración; se

establece la necesidad que ambos sectores que se presenta una relación a la necesidad de dar validez a la hipótesis de estudio de efectuar la propuesta del uso de las TIC para mejorar la efectividad de los procesos administrativos.

En la Tabla 11 y figura 7, se observa que el 100 % de los trabajadores encuestados del área de administración del EP. Huacho, manifiestan que no cuentan con programas e información suficiente para cumplir con los procesos administrativos. Aquello hace referencia al tercer objetivo específico: Diseñar una propuesta con el uso de las TIC para mejorar la efectividad de los procesos del área de administración en el Establecimiento Penitenciario de Carquín de la ciudad de Huacho. Dichos resultados es respaldado por las teorías de Según Gómez, C. (1992) llamadas también Tecnologías de avanzada o “Nuevas Tecnologías”, se usa para hacer referencia al entorno multimedia, la televisión satelital, el hipertexto, CD-ROM, Mundos virtuales, entre otros. “Un conjunto de aparatos, redes y servicios que se integran o se integraran a la larga, en un sistema de información interconectado y complementario. La innovación tecnológica consiste en que se pierden la frontera entre un medio de información y otro”.

Por otro lado, según Ávila, W. (pág. 6) Las TIC de hoy en día respecto a la aparición del Internet en el escenario público, se ha consolidado cada vez más como medio de comunicación interactivo por excelencia. La bidireccionalidad ofrecida por esta tecnología y su capacidad casi ilimitada de transmitir diferentes formatos como imagen, video, texto, sonido, etc., hace que la capacidad de la ciudadanía se múltiple exponencialmente a razón de defender sus derechos y participación como un país democrático.

En comparación con los resultados obtenidos en la encuesta a los internos, donde se muestra en la tabla 8 y figura 4, que el 51% de los internos tiene una mala apreciación sobre la calidad de los documentos proporcionados por el área de Administración del E.P. de Carquín. En ambos resultados tanto de trabajadores e internos se presentan similitudes en mostrar una mala calidad en el servicio y la atención. Ambas tienen la necesidad como se menciona en el tercer objetivo específico: Diseñar una propuesta con el uso de las TIC

para mejorar la efectividad de los procesos del área de administración en el Establecimiento Penitenciario de Carquín de la ciudad de Huacho.

Finalmente tiene relevancia y es veraz con nuestra hipótesis de estudio que pretende efectuar un plan de propuesta del uso de las TIC para mejorar la efectividad de los procesos administrativos del área de administración del E. P. de Carquín de la ciudad de Huacho.

En la Tabla 12 y figura 8, se observa que el 100% de los trabajadores del área de administración del EP. de Carquín, manifiestan que con el uso de las TIC se logrará cumplir eficazmente los procesos administrativos en un tiempo adecuado. Actualmente cuentan con algunas computadoras y software de oficina que solo permite realizar formatos y cálculos matemáticos, pero no existen recursos tecnológicos que permita almacenar, recuperar, gestionar la información. Dicho hallazgo tiene referencia con el tercer objetivo específico: Diseñar una propuesta con el uso de las TIC para mejorar la efectividad de los procesos del área de administración en el Establecimiento Penitenciario de Carquín. Dichos resultados es respaldado por las teorías de Según Ávila, W. (pág. 6) Las TIC de hoy en día, se encuentran fundamentadas por una red de alta velocidad que interconectan las entidades del Estado a altas velocidades y con altos niveles de disponibilidad y seguridad, para transmitir información oportuna y mejorar los servicios que se entregan a los ciudadanos; y centros de datos, que están permitiendo emigrar las aplicaciones y alojar los servidores de las entidades públicas, como solucionadores computacionales que requiere el Estado. Finalmente es similar a la investigación de Chillón (2008), en su investigación titulada “*Análisis de la utilización de las Tic en las I.E .Públicas del nivel secundario del distrito de Cajamarca 2008*”, recomienda que las Instituciones Educativas Públicas del Nivel Secundario de Cajamarca, se incorporen progresivamente el uso de las TIC dentro de las diferentes Áreas Curriculares, explotándolas positivamente para realizar actividades curriculares y extracurriculares. Además, las TIC son herramientas esenciales de trabajo y aprendizaje en la sociedad actual donde la generación, procesamiento y transmisión de información es un factor esencial de poder y productividad.

CAPITULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. Los resultados de los datos de la tabla 12 y figura 8, nos indica que el 100% trabajadores encuestados, manifiestan que con el uso de las TIC, se logrará cumplir eficazmente los procesos administrativos.
2. Los internos y trabajadores manifestaron que el estado actual de la efectividad de los procesos del área de administración en el Establecimiento Penitenciario de Carquín, no son óptimos.
3. El TUPA es un factor influyente en la gestión administrativa. En donde se observa que el 58 % de los internos encuestados tiene una mala apreciación sobre el costo del TUPA.
4. Los resultados de la tabla 11 y figura 7, nos indica que el 100 % de los trabajadores no cuentan con programas e información suficiente para cumplir con los procesos administrativos.

RECOMENDACIONES

1. Considerar el plan estratégico de propuesta a futuro donde permita consolidar el plan estratégico del uso de las TIC en el establecimiento penitenciario de Carquín de la ciudad de Huacho.
2. Que los directivos de los establecimientos penitenciarios, específicamente a nivel provincial, tomen conciencia de la necesidad de implementar el uso de las TIC en sus procesos administrativos.
3. Establecer un programa de actualización permanente a los directivos de los penales con el fin de garantizar la eficiencia y eficacia del manejo de información, siendo primordial para el desarrollo y éxito de la gestión del establecimiento.
4. Que el ministerio de Justicia resuelva la problemática actual en que se encuentran los establecimientos penitenciarios de reevaluar el financiamiento y los procesos administrativos para lograr la efectividad en sus procesos y se cumplan los objetivos trazados en sus dependencias.

REFERENCIAS

- Chase, A. (1995) *Dirección y Administración de la Producción y de las Operaciones* (6ta. Edición): Editorial Irwin,
- Chiavenato, I (1999). *Administración de recursos humanos*. Recuperado de [http://www.ucipfg.com/repositorio/maes/maes-08/unidades-aprendizaje/administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%2002\)%20chiavenato.pdf](http://www.ucipfg.com/repositorio/maes/maes-08/unidades-aprendizaje/administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%2002)%20chiavenato.pdf)
- EAE, B. (2017). Guía para elaborar un plan de proyecto empresarial. *Business School*. Recuperado de <http://retos-directivos.eae.es/guia-para-elaborar-un-plan-de-proyecto-empresarial-ejemplo/>
- Flores, S. (2015). *Proceso administrativo y Gestión empresarial en Coproabas, Jinotega*. (Título de maestría). Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>
- Hernández R., Fernández, C. y Baptista, P. (1997). *Metodología de la investigación*. Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>
- Kaufan C. y Zanhn D. (1993) *La Ventaja de la Dirección de Calidad: mejora continua de educación, Newbury Park CA*. Corwin Press.
- López, D. (2013). *Análisis del proceso administrativo y su incidencia en la operatividad de la empresa Mercredi S.A., ubicada en el Cantón el triunfo, provincia de Guayas* (título de Ingeniería). Recuperado de [http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/2430/1/tesis%20analisis%20del%20proceso%20administrativo%20y%20su%20incidencia%20en%20la%20operatividad%20de%20la%20empresa%20mercredi%20sa%20\(1\).pdf](http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/2430/1/tesis%20analisis%20del%20proceso%20administrativo%20y%20su%20incidencia%20en%20la%20operatividad%20de%20la%20empresa%20mercredi%20sa%20(1).pdf)

- Llallico, M. y Panez, M. (2013). *Implementación del sistema de control interno basado en el informe coso y su influencia en la efectividad de la administración de personal del gobierno regional de Junín* (Tesis de Licenciatura) Universidad del centro del Perú- Huancayo, 2013. Recuperado de https://www.academia.edu/9408249/universidad_nacional_del_centro_delperu
- Monsalve, M. (2011). *Implementación de las tics como estrategia didáctica para generar un aprendizaje significativo de los procesos celulares en los estudiantes de grado sexto de la institución educativa San Andrés del municipio de Girardota*. (Grado de Maestría). Universidad Nacional de Colombia, Medellín 2011. Recuperado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/5936/1/43666105.2012.pdf>
- Orden, A. (1997) Desarrollo y Validación de un modelo de Calidad Universitaria como base para su evaluación. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa. Volumen (3). 1.*
- Ruiz, R. (2007). *El método científico y sus etapas*. México: Editorial Lucero.
- Tejeda, L. (2014) *Gestión Administrativa y su mejora en la Municipalidad distrital Bellavista Callao* (Informe de investigación). Universidad Nacional del Callao- Bellavista 2014. Recuperado de https://www.academia.edu/28989039/GESTI%C3%93n_administrativa_y_su_mejora_en_la_municipalidad_distrital_tejeda_fcc
- Zapata, C. (2014). *Plan de uso de las herramientas en línea de Google Docs para el mejoramiento administrativo de un centro médico en Lima Sur 2012* (Tesis de Licenciatura) Universidad Autónoma del Perú, 2014. Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/154/1/ZAPATA%20ROJAS.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1


INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO
EP. CARQUIN-HUACHO

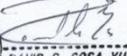
AUTORIZACION DE APLICACIÓN DE CUESTIONARIO EN EL EP. CARQUIN-HUACHO

Visto el documento, y el cuestionario que se adjunta, en donde su persona solicita autorización para la aplicación de un cuestionario a los trabajadores del área de administración y a los internos de este Establecimiento Penitenciario de Carquin, y en razón que su investigación será de gran aporte en mejorar la efectividad de nuestro trabajo y por ende también de gran beneficio en la satisfacción del servicio brindado a la población penal, por lo que:

Se **AUTORIZA** la aplicación del cuestionario presentado por el Lic. Cesar Bardales Gonzales para ser aplicado dentro de las instalaciones del Establecimiento Penitenciario de Huacho con el fin de obtener los resultados de su investigación, para tal fin durante su desarrollo deberá cumplir con las normas de Seguridad establecidas en este Establecimiento Penitenciario.

Carquín, 21 Noviembre del 2016

Atte.



DAVID C. SOSA YUCRA
DIRECTOR
EP. HUACHO

ANEXO 2



SOLICITO: AUTORIZACION PARA APLICACIÓN DE CUESTIONARIO A INTERNOS Y TRABAJADORES DEL AREA DE ADMINISTRACION DEL EP. CARQUIN-HUACHO

DIRECTOR DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE CARQUIN-HUACHO
SR. DAVID SOSA YUCRA

Cesar Alejandro Bardales Gonzales, identificado con DNI N° 15734102 y con Código Institucional N° 10233, Profesional Administrativo del Instituto Nacional Penitenciario, ante Ud, con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Mi persona viene desarrollando un Plan de Tesis sobre "Propuesta del Uso de las TIC para mejorar la efectividad de los Procesos del Área de Administración en el Establecimiento Penitenciario de Carquin-Huacho", el mismo que será de gran beneficio para dicho Establecimiento Penitenciario y para los usuario internos, contribuyendo en la efectividad del trabajo del Personal de Administración y en el bienestar de los usuario.

Es así, que dentro del cronograma de trabajo del Plan de Tesis, debo realizar un cuestionario a los internos y trabajadores del área de Administración sobre la efectividad de los procesos, se adjunta al presente dicho cuestionario.

En tal sentido, solicito autorización para aplicar el cuestionario y así continuar con el desarrollo de mi Plan de Tesis

A la espera de lo solicitado, me despido de Ud. no sin antes agradecerle de antemano por su comprensión y apoyo del mismo.

Huacho, 17 de Noviembre del 2016

Atentamente,



Lic. Cesar Alejandro Bardales Gonzales

Constancia de autorización del EP de Carquín

ANEXO 3

INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

TECNICA: ENCUESTA

INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Dirigido a: usuario interno del EP. Huacho

Indicaciones: Este cuestionario forma parte de una investigación que permitirá recabar información relevante para mejorar los procesos administrativos: por lo que se solicita unos minutos de su tiempo para contestar los siguientes enunciados

DIMENSION:

I. Eficiencia

1. ¿Cómo calificaría el tiempo de demora en la atención a los usuarios del Penal?

Excelente () Bueno () Regular () mala ()

2. ¿Cómo calificaría las tasas por cada trámite?

Excelente () Bueno () Regular () mala ()

3. ¿Cómo calificaría la documentación entregada por el área de la administración?

Excelente () Bueno () Regular () mala ()

4. ¿Cree usted que la calidad de atención brindada es adecuada?

Excelente () Bueno () Regular () mala ()

ANEXO 4

INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

TECNICA: ENCUESTA

INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Dirigido a: Trabajadores del área de administración del EP. Huacho

Indicaciones: Este cuestionario forma parte de una investigación que permitirá recabar información relevante para mejorar los procesos administrativos: por lo que se solicita unos minutos de su tiempo para contestar los siguientes enunciados

DIMENSION:

II. Eficacia

1. ¿Cree usted que los procesos actuales son óptimos?

Excelente () Bueno () Regular () mala ()

2. ¿Serán suficientes los recursos e información con que cuenta el área para cumplir con los procesos administrativos?

Excelente () Bueno () Regular () mala ()

3. ¿Cree usted que con el uso de las TIC se logrará cumplir eficazmente los procesos administrativos en un tiempo adecuado para cumplir con los objetivos?

Excelente () Bueno () Regular () mala ()

ANEXO 5

Pruebas de la Confiabilidad

pilot0.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos										
Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
Item	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
Eficacia	Númérico	8	0	propuesta x	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
Eficiencia	Númérico	8	0	procesos y	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
Totalprueba	Númérico	8	0	Total de prueba	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
demora	Númérico	8	0	Tiempo de demora	{1, Excelent...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
costototales	Númérico	8	0	costo total TUPA	{1, excelente...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
calidaddoc	Númérico	7	0	calida documento	{1, excelent...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
calidadservi...	Númérico	8	0	Calid serv atencion	{1, excelent...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
calidservicot	Númérico	8	0	cali serv trabaja	{1, excelent...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
basedatos	Númérico	8	0	Base de datos	{1, excelent...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
objtiempo	Númérico	8	0	Obj/tiempo	{1, excelent...	Ninguno	9	Derecha	Ordinal	Entrada

6: costototales												
Item	Eficacia	Eficiencia	Totalprueba	demora	costototales	calidaddoc	calidadservicio	calidservicot	basedatos	objtiempo	var	
28	28	9	12	20	bueno	malo	excelente	bueno	malo	malo	excelente	
29	29	8	12	19	regular	malo	bueno	regular	malo	malo	excelente	
30	30	7	10	19	bueno	regular	malo	regular	bueno	malo	excelente	
31	31	9	10	19	regular	regular	bueno	bueno	malo	malo	excelente	
32	32	9	9	18	malo	bueno	malo	bueno	malo	malo	excelente	
33	33	9	11	18	Excelente	malo	malo	malo	malo	malo	excelente	
34	34	7	12	19	bueno	bueno	bueno	malo	malo	malo	excelente	
35	35	7	12	19	malo	bueno	bueno	malo	bueno	malo	excelente	
36	36	7	11	19	regular	regular	regular	excelente	malo	malo	excelente	
37	37	8	11	19	bueno	regular	regular	excelente	regular	malo	excelente	
38	38	8	13	21	malo	bueno	regular	regular	regular	malo	excelente	
39	39	8	14	23	regular	malo	malo	regular	regular	malo	excelente	
40	40	9	14	23	Excelente	regular	malo	regular	malo	malo	excelente	
41	41	9	15	24	regular	malo	malo	malo	malo	malo	excelente	
42	42	9	13	21	regular	bueno	regular	bueno	malo	malo	excelente	
43	43	8	14	22	malo	regular	malo	regular	malo	malo	excelente	
44	44	8	12	19	bueno	malo	regular	regular	regular	malo	excelente	
45	45	7	13	13	malo	bueno	malo	regular	bueno	malo	excelente	
46												
47												
48												
49												
50												
51												

piloto.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

46 : costototales

	Item	Eficacia	Eficiencia	Totalprueba	demora	costototales	calidaddoc	calidadservicio	calidservicot	basedatos	objetivo	tiempo	var
1	1	7	14	21	malo	malo	regular	regular	bueno	malo	excelente		
2	2	7	13	20	regular	regular	regular	regular	bueno	malo	excelente		
3	3	7	13	21	regular	malo	regular	regular	bueno	malo	excelente		
4	4	8	12	20	malo	regular	bueno	regular	excelente	malo	excelente		
5	5	8	10	19	malo	malo	bueno	excelente	regular	malo	excelente		
6	6	9	10	19	malo	malo	bueno	excelente	malo	malo	excelente		
7	7	9	11	20	regular	malo	bueno	bueno	regular	malo	excelente		
8	8	9	12	21	regular	malo	regular	bueno	malo	malo	excelente		
9	9	9	12	19	malo	malo	regular	regular	malo	malo	excelente		
10	10	7	10	17	bueno	bueno	regular	regular	bueno	malo	excelente		
11	11	7	11	20	bueno	bueno	malo	regular	bueno	malo	excelente		
12	12	9	12	21	bueno	bueno	malo	malo	regular	malo	excelente		
13	13	9	14	23	malo	bueno	malo	malo	malo	malo	excelente		
14	14	9	16	24	malo	malo	malo	malo	malo	malo	excelente		
15	15	8	16	24	malo	malo	malo	malo	regular	malo	excelente		
16	16	8	13	21	malo	malo	regular	malo	malo	malo	excelente		
17	17	8	11	20	bueno	malo	regular	malo	regular	malo	excelente		
18	18	9	11	20	bueno	malo	malo	bueno	malo	malo	excelente		
19	19	9	10	17	Excelente	regular	malo	malo	malo	malo	excelente		
20	20	7	10	17	Excelente	bueno	excelente	regular	bueno	malo	excelente		
21	21	7	10	18	Excelente	regular	regular	regular	malo	malo	excelente		
22	22	8	12	20	regular	malo	regular	regular	malo	malo	excelente		
23	23	8	12	21	bueno	bueno	excelente	malo	regular	malo	excelente		
24	24	9	12	21	malo	bueno	bueno	malo	malo	malo	excelente		
25	25	9	11	20	regular	regular	malo	excelente	malo	malo	excelente		
26	26	9	11	20	bueno	malo	bueno	excelente	malo	malo	excelente		
27	27	9	14	23	malo	regular	malo	bueno	malo	malo	excelente		

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	45	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	45	100,0

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

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	45	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	45	100,0

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

ANEXO 6



UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN

ANEXO

FORMATO N° T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 21 de Mayo del 2018

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

El suscrito:

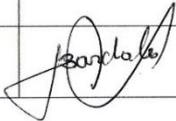
CESAR ALEJANDRO BARDALES GONZALES, con DNI: 15734102.

En mí calidad de autor es exclusivo del trabajo de grado titulado:

PROPUESTA DEL USO DE LAS TIC PARA MEJORAR LA EFECTIVIDAD DE LOS PROCESOS DEL AREA DE ADMINISTRACION DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE CARQUIN-HUACHO 2016, presentado y aprobado en el año 2017 como requisito para optar el grado de bachiller, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la EAP de Administración por medio del presente escrito autorizo al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

Apellidos y Nombres	Número de documento de identidad	Firma
CESAR ALEJANDRO BARDALES GONZALES	15734102	

ANEXO 7

Declaración jurada



ANEXO : DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor Autores

Bardales Gonzales, Cesar Alejandro

Apellidos y nombres

15734102

2121818765

Virtual

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Administración Pública

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Trabajo de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

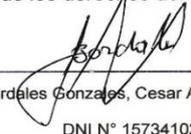
1. Soy autor del informe de investigación titulado

Propuesta del uso de las TIC para mejorar la efectividad de los Procesos del área de Administración en el Establecimiento Penitenciario de Carquín-Huacho 2016.

La misma que presento para optar el grado de: Licenciado en Administración Pública

2. Que el informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.


Bardales Gonzales, Cesar Alejandro

DNI N° 15734102



ANEXO 8

Validación de instrumento



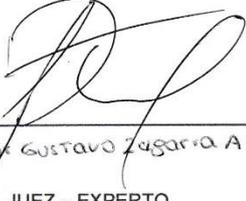
INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Victor Gustavo Zagarra Argumedo
PROFESIÓN	Administrador	
ESPECIALIDAD	Administración	
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	15 años	
CARGO	Administrador Penal de Ica	
Propuesta del uso de las TIC para mejorar la efectividad de los Procesos del área de Administración en el Establecimiento Penitenciario de Carquín-Huacho, 2016		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	BARDALES GONZALES CESAR ALEJANDRO	
ESPECIALIDAD	FACULTAD DE BROMATOLOGIA Y NUTRICION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Proponer el uso de las TIC para mejorar la efectividad de los procesos del área de administración del Establecimiento Penitenciario de Carquín - Huacho, 2016.	
	ESPECÍFICOS Diagnosticar el estado actual de la efectividad de los procesos del área de administración del Establecimiento Penitenciario de Carquín - Huacho, 2016 Identificar los factores influyentes en la efectividad de los procesos del área de administración del Establecimiento Penitenciario de Carquín - Huacho, 2016 Diseñar una propuesta con el uso de las TIC para mejorar la efectividad de los procesos del área de	

	<p>administración del Establecimiento Penitenciario de Carquin-Huacho, 2016.</p> <p>Estimar los resultados que generará la propuesta del uso de las TIC en la efectividad de los procesos del área de administración del Establecimiento Penitenciario de Carquin - Huacho, 2016</p>
<p>EVALÚE CADA PREGUNTA DE CADA DIMENSION DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>	
<p>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</p>	<p>El instrumento consta de dos dimensiones y han sido construidos, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p>DIMENSION EFICIENCIA: USUARIO INTERNOS</p>	
<p>1¿Cómo calificaría el tiempo de demora en la atención a los usuarios del Penal?</p> <p>Excelente () Bueno () Regular () mala ()</p>	<p>TA (x) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2 Cómo calificaría las tasas por cada trámite?</p> <p>Excelente () Bueno () Regular () mala ()</p>	<p>TA (x) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>3¿Cómo calificaría la documentación entregada por el área de la administración?</p> <p>Excelente () Bueno () Regular () mala ()</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4¿Cree usted que la calidad de atención brindada es adecuada?</p> <p>Excelente () Bueno () Regular () mala ()</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>DIMENSION EFICACIA: TRABAJADORES</p>	
<p>1¿Cree usted que los procesos actuales son óptimos?</p> <p>Excelente () Bueno () Regular () mala ()</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2¿Serán suficientes los recursos e información con que cuenta el área para cumplir con los procesos administrativos?</p> <p>Excelente () Bueno () Regular () mala ()</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3¿Cree usted que con el uso de las TIC se logrará cumplir eficazmente los procesos administrativos en un tiempo adecuado</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>

para cumplir con los objetivos? Excelente () Bueno () Regular () mala ()	<hr/> <hr/> <hr/>
1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>100</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	- Esta expresado en conductas observables - Existe una organización lógica entre variables e indicadores - Adecuado con el avance de la Tecnología
3. OBSERVACIONES	-



 Victor Gustavo Zugarúa Arguedo
 JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Ing. Rosa Guerrero Morán
PROFESIÓN	Ing. Sistemas.
ESPECIALIDAD	Administración y Gestión Ejecución
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	6 años
CARGO	Responsable del área Ejecución y Adm.
Propuesta del uso de las TIC para mejorar la efectividad de los Procesos del área de Administración en el Establecimiento Penitenciario de Carquín-Huacho 2016	
DATOS DEL TESISISTA	
NOMBRES	BARDALES GONZALES CESAR ALEJANDRO
ESPECIALIDAD	FACULTAD DE BROMATOLOGIA Y NUTRICION
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Proponer el uso de las TIC para mejorar la efectividad de los procesos del área de administración del Establecimiento Penitenciario de Carquín - Huacho, 2016.
	ESPECÍFICOS Diagnosticar el estado actual de la efectividad de los procesos del área de administración del Establecimiento Penitenciario de Carquín - Huacho, 2016 Identificar los factores influyentes en la efectividad de los procesos del área de administración del Establecimiento Penitenciario de Carquín - Huacho, 2016 Diseñar una propuesta con el uso de las TIC para mejorar la efectividad de los procesos del área de

	<p>administración del Establecimiento Penitenciario de Carquin-Huacho, 2016.</p> <p>Estimar los resultados que generará la propuesta del uso de las TIC en la efectividad de los procesos del área de administración del Establecimiento Penitenciario de Carquin - Huacho, 2016</p>
<p>EVALÚE CADA PREGUNTA DE CADA DIMENSION DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>	
<p>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</p>	<p>El instrumento consta de dos dimensiones y han sido construidos, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p>DIMENSION EFICIENCIA: USUARIO INTERNOS</p>	
<p>1¿Cómo calificaría el tiempo de demora en la atención a los usuarios del Penal?</p> <p>Excelente () Bueno () Regular () mala ()</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2 Cómo calificaría las tasas por cada trámite?</p> <p>Excelente () Bueno () Regular () mala ()</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>3¿Cómo calificaría la documentación entregada por el área de la administración?</p> <p>Excelente () Bueno () Regular () mala ()</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4¿Cree usted que la calidad de atención brindada es adecuada?</p> <p>Excelente () Bueno () Regular () mala ()</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
DIMENSION EFICACIA: TRABAJADORES	
<p>1¿Cree usted que los procesos actuales son óptimos?</p> <p>Excelente () Bueno () Regular () mala ()</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2¿Serán suficientes los recursos e información con que cuenta el área para cumplir con los procesos administrativos?</p> <p>Excelente () Bueno () Regular () mala ()</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3¿Cree usted que con el uso de las TIC se logrará cumplir eficazmente los procesos administrativos en un tiempo adecuado</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>

para cumplir con los objetivos? Excelente () Bueno () Regular () mala ()	
1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>100</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	<i>Se evidencia coherencia las preguntas con las dimensiones consistencia entre los objetivos esta expresada en conductas observables.</i>
3. OBSERVACIONES	


 Rosa Guerrero Moreno
 DNI= 13937972
 JUEZ - EXPERTO

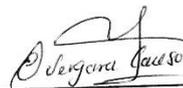
INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		ELEN VERGARA CAUSO
	PROFESIÓN	DOCENTE DE INVESTIGACIÓN
	ESPECIALIDAD	DOCENTE DE INVESTIGACIÓN
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	8 AÑOS
	CARGO	DOCENTE
Propuesta del uso de las TIC para mejorar la efectividad de los Procesos del área de Administración en el Establecimiento Penitenciario de Carquín-Huacho 2016		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	BARDALES GONZALES CESAR ALEJANDRO	
ESPECIALIDAD	FACULTAD DE BROMATOLOGIA Y NUTRICION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Proponer el uso de las TIC para mejorar la efectividad de los procesos del área de administración del Establecimiento Penitenciario de Carquín - Huacho, 2016.	
	ESPECÍFICOS Diagnosticar el estado actual de la efectividad de los procesos del área de administración del Establecimiento Penitenciario de Carquín - Huacho, 2016 Identificar los factores influyentes en la efectividad de los procesos del área de administración del Establecimiento Penitenciario de Carquín - Huacho, 2016 Diseñar una propuesta con el uso de las TIC para mejorar la efectividad de los procesos del área de	

	<p>administración del Establecimiento Penitenciario de Carquin-Huacho, 2016.</p> <p>Estimar los resultados que generará la propuesta del uso de las TIC en la efectividad de los procesos del área de administración del Establecimiento Penitenciario de Carquin - Huacho, 2016</p>
<p>EVALÚE CADA PREGUNTA DE CADA DIMENSION DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>	
<p>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</p>	<p>El instrumento consta de dos dimensiones y han sido construidos, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p>DIMENSION EFICIENCIA: USUARIO INTERNOS</p>	
<p>1 ¿Cómo calificaría el tiempo de demora en la atención a los usuarios del Penal?</p> <p>Excelente () Bueno () Regular () mala ()</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2 Cómo calificaría las tasas por cada trámite?</p> <p>Excelente () Bueno () Regular () mala ()</p>	<p>TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>3¿Cómo calificaría la documentación entregada por el área de la administración?</p> <p>Excelente () Bueno () Regular () mala ()</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4¿Cree usted que la calidad de atención brindada es adecuada?</p> <p>Excelente () Bueno () Regular () mala ()</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>DIMENSION EFICACIA: TRABAJADORES</p>	
<p>1¿Cree usted que los procesos actuales son óptimos?</p> <p>Excelente () Bueno () Regular () mala ()</p>	<p>TA () TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2¿Serán suficientes los recursos e información con que cuenta el área para cumplir con los procesos administrativos?</p> <p>Excelente () Bueno () Regular () mala ()</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3¿Cree usted que con el uso de las TIC se logrará cumplir eficazmente los procesos administrativos en un tiempo adecuado</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>

para cumplir con los objetivos? Excelente () Bueno () Regular () mala ()	
1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>100</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES - claridad con los dimensionales planteados - coherencia con los objetivos.	
3. OBSERVACIONES	



.....
 Dra. Elen Solemi Vergara Causo
 EN EDUCACION
JUEZ EXPERTO
 EN PSICOLOGIA

ANEXO 9 Matriz de consistencia

TÍTULO: “PROPUESTA DEL USO DE LAS TIC PARA MEJORAR LA EFECTIVIDAD DE LOS PROCESOS DEL AREA DE ADMINISTRACIÓN EN EL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE CARQUÍN - HUACHO, 2016”

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR /ITEMS	ESCALA
¿Cómo mejorar la efectividad de los procesos del área de administración en el Establecimiento Penitenciario de Carquín - Huacho, 2016?	El plan de propuesta del uso de las TIC mejorará la efectividad de los procesos del área de administración del Establecimiento Penitenciario de Carquín de la ciudad de Huacho.	Objetivo general: Proponer el uso de las TIC para mejorar la efectividad de los procesos del área de administración del Establecimiento Penitenciario de Carquín- Huacho, 2016	VARIABLE DEPENDIENTE Efectividad de los procesos administrativos	Eficiencia	Tiempo de demora Pregunta 1	1 Excelente 2 Bueno 3 Regular 4 Malo
		Objetivo específicos : 1.- Diagnosticar el estado actual de la efectividad de los procesos del área de administración del Establecimiento Penitenciario de Carquín- Huacho, 2016			Costo totales Pregunta 2	
		Calidad de la documentación proporcionado Pregunta 3				
		Calidad del servicio de atención al usuario Pregunta 4				

		<p>2.- Identificar los factores influyentes en efectividad de los procesos del área de administración del Establecimiento Penitenciario de Carquín - Huacho, 2016.</p> <p>3.- Diseñar una propuesta con el uso de las TIC para mejorar la efectividad de los procesos del área de administración del Establecimiento Penitenciario de Carquin-Huacho, 2016.</p> <p>4.- Estimar los resultados que generará la propuesta del uso de las TIC en la efectividad de los procesos del área de administración del Establecimiento Penitenciario de Carquin- Huacho, 2016.</p>		Eficacia	Calidad del servicio Pregunta 1	
					Base de datos Pregunta 2	
					Objetivos/tiempo Pregunta 3	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR																				
TIPO: Cuantitativo Explicativo DISEÑO: No experimental. descriptivo transversal	<p><i>Tabla 1</i> Población de estudio</p> <table border="1" data-bbox="544 523 1108 687"> <thead> <tr> <th>DESCRIPCION</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Trabajadores administrativos</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>Internos</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>120</td> </tr> </tbody> </table> <p>MUESTRA: Es no probabilística, se obtuvo 92 usuario entre trabajadores e internos</p> <table border="1" data-bbox="539 853 1099 999"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>Población</th> <th>Muestra</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Trabajadores</td> <td>20</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>Internos</td> <td>100</td> <td>72</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>120</td> <td>92</td> </tr> </tbody> </table> <p>*Se consideró todo el personal el área de administración.</p>	DESCRIPCION	TOTAL	Trabajadores administrativos	20	Internos	100	TOTAL	120	Descripción	Población	Muestra	Trabajadores	20	20	Internos	100	72	Total	120	92	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p> <p>Dimensiones Eficiencia: Efectividad de los procesos administrativos</p> <p>Eficacia: Propuesta del uso de las TIC</p> <p>Escala 1. Excelente 2. Bueno 3. Regular 4. Malo</p>	<p>Se utilizó el programa Excel y sus funciones estadísticas para las tabulaciones para el análisis y gráficos estadísticos.</p> <p>Así mismo el SPSS programa estadístico para las tabulaciones de confiabilidad</p>
DESCRIPCION	TOTAL																						
Trabajadores administrativos	20																						
Internos	100																						
TOTAL	120																						
Descripción	Población	Muestra																					
Trabajadores	20	20																					
Internos	100	72																					
Total	120	92																					

ANEXO 10

Fotos

