

UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN”



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
TURISMO**

Escuela Profesional de Ciencias Administrativas

**“LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, CON EL
USO DE LA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN, HUÁNUCO - 2017”**

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

TESISTAS:

**Bach. Bravo Isidro, Paola Carolina
Bach. Herrera García, Dianne Vanessa**

ASESOR:

Mg. Jorge Luis Jesús Aquino

**HUÁNUCO – PERÚ
2017**

DEDICATORIA

Dedico el trabajo de investigación a mi querida madre Nicomedia, quien me dio la vida, me educó con mucho cariño, dándome ejemplos de respeto y cariño a mis semejantes, además porque me enseñó de forma correcta con principios y valores que me permiten afrontar las diversas circunstancias de la vida, por sus sabios consejos y recomendaciones que me ayudan siempre a tomar decisiones adecuadas.

Paola Carolina

A Dios Padre por ser fuente inagotable de amor y sabiduría. A mis padres: Gilda y Asencio, por ser las personas a quienes más admiro y valoro, a mis hermanos quienes son las personas que me motivan y apoyan de manera permanente para alcanzar mis metas; son todos ellos quienes me permitieron lograr mi superación personal y profesional superando todas las adversidades.

Dianne Vanessa

AGRADECIMIENTOS

A Dios:

Por darnos la fe, las bendiciones, sabidurías, fortalezas y buena salud para lograr cumplir nuestras metas y objetivos propuestos, sobre todo ahora para llegar a la final conclusión en el trabajo de investigación que nos permite obtener el título profesional.

A nuestros padres:

Con profundo agradecimiento a nuestros padres por su amor, comprensión, sus orientaciones y buenos ejemplos de vida, gracias a ellos por tener la paciencia en educarnos y motivarnos a seguir adelante en toda circunstancia, a ustedes les debemos gran parte de lo que somos y hacemos.

A nuestros hermanos:

Por su apoyo moral y espiritual, por sus motivaciones y buen sentido del humor que muchas veces nos liberaron de las presiones, tensiones el estrés, gracias a ellos por su cariño, comprensión y ser parte de nuestras experiencias.

A la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco:

Por ser nuestra alma máter, y por el espacio de cinco años nos otorgó los recursos humanos y materiales para formarnos como profesionales

A los catedráticos de la EAP de Ciencias Administrativas de la UNHEVAL:

Que con sus conocimientos nos alimentaron intelectualmente para el desarrollo de la profesión y de la vida, y que, gracias a su calidad de enseñanza nos permiten hoy contribuir en la práctica al desarrollo de nuestra región. Y de manera especial a nuestro docente asesor por su apoyo y respaldo en la presente investigación.

Paola Carolina

Dianne Vanessa

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria	2
Agradecimiento	3
Índice	5
Resumen	6
Introducción	8
I Problema de Investigación	11
1.1 Planteamiento del Problema	11
1.2 Formulación del Problema	13
1.3 Objetivos	15
1.4 Hipótesis	16
1.5 Variables	17
1.5 Justificación e Importancia	18
1.6 Viabilidad	20
1.7 Limitaciones	21
II Marco Teórico	22
2.1 Antecedentes de la Investigación	22
2.2 Bases Teóricas	28
2.3 Definición de términos básicos	41
III Marco Metodológico	48
3.1 Nivel de investigación	48
3.2 Tipo de investigación	48
3.3 Diseño de investigación	49
3.4 Métodos	50
3.5 Población y muestra	51
3.6 Técnicas e instrumentos	52
3.7 Procesamiento y presentación de datos	53
IV Resultados	54
V Discusión de Resultados	82
5.1 Discusión de resultados con los antecedentes	82
5.2 Discusión con las Bases Teóricas	85
Conclusiones	88
Sugerencias y Recomendaciones	90
Bibliografía	91
Anexos	92

RESUMEN

La evolución del mundo de los negocios, la globalización de los mercados y la economía, la incidencia de los diferentes tipos de tecnología en los procesos, tanto en el sector público como en el sector privado, ha ido generando una nueva estructura moderna para administrar las organizaciones, en las grandes empresas como en aquellas que son muy pequeñas.

En el presente trabajo de investigación se ha formulado la interrogante principal: ¿Qué herramientas de la Tecnología de Información y Comunicación se utilizan en la Municipalidad Distrital de Amarilis para la capacitación del Personal Administrativo?, el cual mediante los resultados obtenidos de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, a través de encuestas, entrevistas y observaciones desde los trabajadores se dan respuesta a dicha interrogante y en el Capítulo pertinente se muestran los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación.

El sustento teórico del trabajo de investigación se basó en los conceptos fundamentales de Tecnología de Información y Comunicación, así como en los conceptos de Capacitación y Gestión de Recursos Humanos en la Administración Pública.

Por su nivel reúne las características de un estudio descriptivo, el método de investigación que se utilizó fue el descriptivo.

Las técnicas que se utilizaron en el desarrollo del trabajo fueron: las encuestas, la observación y la navegación en los buscadores de Internet, con sus respectivos instrumentos, éstos últimos nos permitieron recopilar y procesar los datos.

Al final de la investigación, los resultados que se obtuvieron fueron:

- Se logró determinar que la mayoría del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis si tienen acceso a un sistema informático, en los cuales hace uso de las herramientas de Ofimática. Así mismo tienen acceso a la red local de computadoras y al Internet.
- Los servicios de comunicación del Internet que conocen y usan el personal administrativo de la Municipalidad, son: el correo electrónico, la red social del Facebook, la red social del YouTube, los buscadores y el acceso a portales web, sin embargo no se utilizan para fines de capacitación en temas relacionados a la Municipalidad.
- Los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Amarilis, no conocen ninguna plataforma de gestión de aprendizaje virtual.
- La Municipalidad Distrital, sí dispone de un portal Web cuyo dominio es <http://www.muniamarilis.gob.pe/> y que está enmarcado solo a fines informativos de la Institución, sin embargo no contiene temas y/o cursos relacionado a capacitación del personal de la Municipalidad.
- La Municipalidad no usa videos tutoriales con temas relacionados a gestión municipal, que permita la capacitación constante del personal administrativo.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de tesis se ha realizado con la finalidad de obtener el título profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco. La investigación se titula; “La capacitación del personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis, con el uso de la Tecnología de Información y Comunicación, Huánuco 2017”, el cual mediante los resultados obtenidos se muestra el potencial de la Tecnología de Información y Comunicación que dispone la Municipalidad Distrital de Amarilis de la Provincia de Huánuco y no es utilizada de manera eficiente para el proceso de capacitación del personal administrativo de la Institución, así mismo con el estudio se analiza si la Municipalidad tiene formulado su Plan de Capacitación Anual para los trabajadores y la existencia de profesional para la utilización adecuada de las herramientas tecnológicas de información y comunicación.

El auge que ha ganado la red informática de Internet y la aplicación de sus servicios a nivel mundial ha permitido que las personas, empresas, organizaciones y gobiernos de países se comuniquen mejor en un contexto mundial, y que al ser gratuitas el uso de la plataforma tecnológicas en dicho sistema, esté al alcance de la mayoría de la población. Actualmente las empresas privadas y las organizaciones del sector público de los países, siendo conscientes de la cobertura mundial de la red, están implementando y usando los servicios disponibles en la Internet, tales como la publicación de información

electrónica en portales web, el uso de las redes sociales con plataformas informáticas, los correos electrónicos, entre otros; este hecho le permite tener ventaja a las organizaciones respecto a aquellas que no conocen e implementan los servicios de Internet. En la Región de Huánuco, la Municipalidad Distrital de Amarilis, desde el año 1997 ha logrado introducir sistemas de información basados en la tecnología de información y comunicación; a la fecha se tienen instalados sistemas informáticos en el 95% de las unidades orgánicas y el 70% de ellos están integradas en una red de área local con acceso al sistema de Internet, dando posibilidad a que los empleados tengan comunicación tanto de alcance local como internacional. El trabajo de investigación motivo del presente estudio permitió conocer el aprovechamiento de esta infraestructura tecnológica en el proceso de capacitación y perfeccionamiento del personal administrativo de la Municipalidad. En este sentido, la tesis se desarrolla en el siguiente orden:

PRIMER CAPÍTULO: Referido al Problema de investigación, su planteamiento y formulación, desarrollo de objetivos, hipótesis, variables, descripción de la justificación e importancia, viabilidad y limitaciones en el desarrollo de la Tesis.

SEGUNDO CAPÍTULO: Referido al Marco Teórico, que contiene los antecedentes de la Investigación, bases teóricas y definición de términos básicos

TERCER CAPÍTULO: Referido al marco metodológico, contiene el nivel, tipo y diseño de investigación, métodos, población y muestra, técnicas e instrumentos, procesamiento y presentación de datos

CUARTO CAPÍTULO: Muestra los resultados del cuestionario aplicados a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Amarilis.

QUINTO CAPÍTULO: Contiene la discusión de resultados con los antecedentes de estudio y las hipótesis planteadas.

Y como término de la presente Tesis, se desarrolla las conclusiones, sugerencias y recomendaciones, además se señala la Bibliografía y los anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

I. Problema de Investigación

1.1. Planteamiento del problema.

Una de las herramientas de mayor capacidad de información a distancia que ha traído consigo la Tecnología de Información y Comunicación es el Internet, se ha convertido en medio idóneo para impartir una enseñanza de calidad y de progreso no sólo para las empresa privadas sino para todo tipo de organización pública que permite llevar a las comunidades mayor cantidad de aprendizaje mediante sus diferentes tipos de servicios.

El sistema de Internet permite realizar muchas actividades en materia de información, tales como enviar y recibir mensajes, enviar y recibir archivos, hacer contacto con gente nueva, establecer nuevos amigos, comunicar y comentar hechos y noticias, difundir productos y servicios, realizar procesos de capacitación, etc.

A través del uso de los servicios Internet se posibilita, de compartir una gran abundancia de información y conocimientos, en diferentes idiomas y a lo largo de todos los países del mundo. Sólo es necesario comprender los conceptos sobre la dinámica de los procesos en las cuales una información está encuadrada, ello permite utilizar métodos pedagógicos con los cuales la persona puede aprender más y mejor utilizando las herramientas que se disponen en el Internet.

Dentro del Internet se ubican las redes sociales, que constituyen una enorme sala virtual de intercambio de Información, donde los usuarios comparten con otros, todas las actividades que realizan, así como contenidos multimedia o bien simplemente textos, estando en contacto constante y con actualizaciones en tiempo real, realizando intercambios de información y dando lugar a debates y comentarios sobre un contenido en particular.

El correo electrónico o email es un servicio de Internet, que sirve para enviar y recibir mensajes en forma rápida y segura a través de un canal electrónico o informático; es un servicio de red que permite que dos o más usuarios se comuniquen entre sí por medio de mensajes que son enviados y recibidos a través de una computadora o dispositivo afín.

En la Región de Huánuco, las municipalidades provinciales y distritales, conscientes de la importancia del uso de la tecnología de información y comunicación, desde hace varios años, están incorporando y adaptando el uso de las herramientas de esta tecnología tanto en sus procesos administrativos, operativos y de capacitación. La Municipalidad Distrital de Amarilis como unidad de Gobierno Local, desde el año 1997 hace uso de las herramientas de la Tecnología de Información y Comunicación, sin embargo en el contexto de la capacitación al personal, está descuidado, no se pone énfasis en la formulación de planes y desarrollo de actividades de capacitación para los trabajadores de la comuna. Existiendo plataformas de aprendizaje virtual gratuito, medios de comunicación

rápidos como los correos electrónicos y las redes sociales informáticas en sus diferentes tipos, no se aprovecha racionalmente para contribuir con la capacitación del personal de la Municipalidad Distrital. El continuar con el mismo ritmo de descuido al personal en sus diferentes aspectos: pagos salariales mínimos, asignación de puestos inadecuados y fundamentalmente en la carencia de capacitación mediante las formas disponibles presencial y/o virtual, aumentará la insatisfacción y el estrés laboral, el cual redundará negativamente en el servicio de atención a los usuarios de la Municipalidad.

Mediante el desarrollo del Trabajo de investigación se permitió conocer las herramientas de la tecnología de información y comunicación que se usan en el proceso de capacitación al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis.

1.2. Formulación del Problema.

Al iniciar el trabajo de investigación se ha formulado el problema, considerando las siguientes interrogantes:

1.2.1. Problema General

¿Qué herramientas de la Tecnología de Información y Comunicación se utilizan en la Municipalidad Distrital de Amarilis para la capacitación del Personal Administrativo?

1.2.2. Problemas Específicos

Así mismo dentro de los problemas específicos, se han planteado las siguientes interrogantes:

Los objetivos específicos planteados al formular el proyecto de investigación fueron:

- ¿El personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis, tiene acceso a un sistema informático?
- ¿El personal administrativo de la Municipalidad conoce las herramientas de Ofimática?
- ¿El personal de la Municipalidad tiene acceso a la Red Local de computadoras y al sistema de Internet en la Municipalidad?
- ¿Qué tipos de servicios de comunicación en el Internet conoce el personal administrativo de la Municipalidad?
- ¿Qué plataformas de aprendizaje virtual usan en la Municipalidad?
- ¿Qué herramientas de las redes sociales utilizan en la Municipalidad para fines de capacitación del personal administrativo?
- ¿La Municipalidad dispone de un portal Web el cual permite el aprendizaje al personal de la Municipalidad?
- ¿La Municipalidad usa videos tutoriales para fines de capacitación del personal administrativo?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

Al iniciar el proyecto de tesis, se ha planteado el siguiente objetivo general:
Describir las herramientas de la Tecnología de Información y Comunicación que se utiliza en la Municipalidad Distrital de Amarilis, para la capacitación del Personal Administrativo.

1.3.2. Objetivos Específicos

Los objetivos específicos planteados al formular el proyecto de investigación fueron:

- Conocer si el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis, tiene acceso a un sistema informático.
- Determinar si personal administrativo de la Municipalidad conoce las herramientas de Ofimática.
- Determinar si el personal tiene acceso a la Red Local de computadoras y al sistema de Internet en la Municipalidad.
- Identificar qué tipos de servicios de comunicación en el Internet conoce el personal administrativo de la Municipalidad.
- Conocer qué plataformas de aprendizaje virtual usan en la Municipalidad.
- Describir las herramientas de las redes sociales que usan en la Municipalidad para fines de capacitación del personal administrativo,

- Determinar si la Municipalidad dispone de un portal Web que permite el aprendizaje al personal de la Municipalidad.
- Determinar si la Municipalidad usa videos tutoriales para fines de capacitación del personal administrativo.

1.4. Hipótesis

1.4.1 Hipótesis general

En la formulación del proyecto de tesis, se ha planteado demostrar la siguiente hipótesis general:

La Municipalidad Distrital de Amarilis utiliza escasamente las herramientas de la Tecnología de Información y Comunicación para los fines de capacitación del personal administrativo

1.4.2 Hipótesis específicas

Del mismo modo, al formular el proyecto de tesis, se han planteado las siguientes hipótesis específicas:

- El personal administrativo de la Municipalidad si tiene acceso a un sistema informático.
- El personal administrativo de la Municipalidad, dispone escasamente del acceso a los servicios del Internet y las redes de comunicaciones.
- El personal administrativo de la Municipalidad no usa las plataformas de aprendizaje virtual en el Internet.

- La Municipalidad no usan las herramientas de las redes sociales para fines de capacitación del personal administrativo.
- La Municipalidad no usa videos tutoriales para fines de capacitación del personal administrativo

1.5. Variables

Variable de estudio

Herramientas de la Tecnología de Información y Capacitación.

Operacionalización de la variable.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	VARIABLE DE ESTUDIO: Herramienta de la Tecnología de Información y Comunicación para fines de capacitación de personal administrativo		TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Conjunto de elementos y procesos informáticos que permiten el estructuramiento de los datos, el procesamiento de información y la transmisión mediante los equipos tecnológicos computarizados	Hardware	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de computadoras • Tipo de redes de computadoras 	<u>TECNICA:</u> ENCUESTA: INSTRUMENTO: CUESTIONARIO. (Trabajadores administrativos de la Municipalidad)
	Software	<ul style="list-style-type: none"> • Software de comunicaciones • Software de aprendizaje • Software de trabajo en equipo. 	
	Redes	<ul style="list-style-type: none"> • Servidores disponibles • Uso del Internet • Conocimiento del uso de la redes informáticos 	
	Internet y servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Páginas web • Redes sociales • Correo electrónico • Otros servicios • Email • Elearning • Blogs 	

1.6. Justificación e importancia de la investigación

1.6.1 Justificación

El trabajo de investigación realizado, cuyo título es: “La capacitación del personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis, con el uso de la Tecnología de Información y Comunicación, Huánuco 2017”, se justificó en las siguientes dimensiones:

- ✓ **Aspecto Práctico:** Se logró identificar a las herramientas de la tecnología de información, que se realiza en el proceso de capacitación del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis, mediante el uso del sistema de correo electrónico, elearning y la red social YouTube, servicios que se encuentran disponibles y con costo mínimos en el sistema de Internet. Hecho que permite mejorar el rendimiento y la satisfacción del trabajador administrativo, para dar un mejor servicio a los contribuyentes y usuarios del gobierno local de su jurisdicción.
- ✓ **Aspecto metodológico:** Mediante el estudio se permitió describir la aplicación de los métodos y modelos modernos de capacitación basados en la tecnología de información y comunicación que son acordes a los modelos y paradigmas sustentados por la ciencia de la informática y de las redes de comunicaciones en el contexto mundial.

- ✓ **Aspecto social:** Mediante este trabajo de investigación desarrollado se ha logrado conocer el estatus del trabajador administrativo en el uso de las herramientas de la tecnología de información el cual que permitirá formular planes y programas para la capacitación en temas relacionados a la gestión municipal, el que redundará en el rendimiento laboral, satisfacción personal y buen servicio de atención a la comunidad.
- ✓ **Organizacional:** Con la culminación del presente trabajo de investigación, se ha logrado contribuir en un cierto nivel, la descripción y conocimiento del uso de herramientas modernas de capacitación en la Municipalidad, que servirá como línea de base para formular mejoras el aprovechamiento de la tecnología de información y comunicación en beneficio de los trabajadores administrativos y de la Municipalidad Distrital de Amarilis.

1.6.2. Importancia

El trabajo de investigación desarrollado, se ha considerado de suma importancia, debido a que permitió conocer y describir el nivel de uso de las herramientas de la tecnología de información y comunicación en fines de capacitación del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis.

1.7. Viabilidad

El trabajo de investigación desarrollado fue viable por las siguientes consideraciones:

- ✓ **Accesibilidad:** Se ha contado con el apoyo y la autorización del Alcalde Distrital de Amarilis, que recae en la persona del abogado Robinson Aguirre Casimiro, así mismo se ha tenido el permiso de algunos Gerentes Municipales de las unidades funcionales del Municipio, lugar donde se realizaron los trabajos de toma de datos como las encuestas, entrevistas y análisis documentario.
- ✓ **Bibliografía:** El trabajo de investigación realizado se pudo concretizar debido a la disponibilidad y el acceso a una amplia variedad de información tanto en libros, revistas, tesis y en páginas webs del internet, que nos brindaron las teorías, modelos y conceptos respecto al tema materia del trabajo de investigación.
- ✓ **Financiamiento:** Los costos generados en la realización del trabajo de investigación fueron financiadas totalmente con recursos propios de las investigadoras.
- ✓ **Tecnológico:** En el desarrollo del trabajo de investigación se dispusieron de equipos y herramientas tecnológicos tales como laptops, computadora de escritorio, servicio de Internet, software para el procesamiento de los datos y la elaboración del informe final; los cuales fueron de disponibilidad de las responsables del desarrollo del presente trabajo de investigación.

- ✓ **Tiempo:** El equipo de trabajo de investigación, dispuso de tiempo suficiente para la culminación del presente trabajo de investigación, el cual fue de seis meses a tiempo parcial por cada una de las investigadoras.

1.8. Limitaciones:

En el desarrollo del trabajo de investigación se presentaron algunas limitaciones, que obstaculizaron en poca medida el desarrollo del trabajo de investigación, los cuales se mencionan:

- ✓ **Tiempo:** por parte de los trabajadores administrativos, quienes no mostraban interés en ceder su tiempo para rellenar los cuestionarios o realizar las entrevistas, el cual se superó con intermediación de sus Jefes inmediatos.
- ✓ **Antecedentes;** no se ubicó fácilmente información de los antecedentes relacionado al tema de investigación en el contexto local y regional, de tal manera que faciliten nuestro desarrollo del trabajo de investigación, para lo cual fue necesario realizar búsqueda de información en el contexto nacional e internacional, mediante las bibliotecas digitales y los portales web del Internet.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de Investigación

Con el fin de indagar acerca de investigaciones similares que se han realizado en el área de capacitación virtual mediante el sistema de Internet, se ha realizado búsqueda y averiguaciones, tanto a nivel local, nacional e internacional; encontrándose varios trabajos de investigación que a continuación se mencionan:

2.1.1 Antecedentes de la investigación

A. Nivel local

A.1 Domínguez Ramírez, Mirko Edgar y Contreras Fernández, Percy Enrique. *“Las consecuencias de la tecnología de información y comunicación en la eficacia de la gestión de actividades de capacitación en la Municipalidad Provincial de Huánuco, en el año 2010”*. Tesis desarrollada para obtener el título profesional de Licenciado en Administración en la UNHEVAL, llegaron a las siguientes conclusiones:

Conclusión General

Que, la eficacia de la gestión de actividades de capacitación para el caso la Municipalidad Provincial de Huánuco, se mejora empleando las nuevas tecnologías de la información y comunicaciones, a través del nivel de información vía Internet y

del grado de utilización del correo electrónico y las redes sociales. Sin embargo la mayoría de los empleados administrativos desconoce el uso de las herramientas de la tecnología de información, el cual no permite aprovechar el uso de la capacidad tecnológica instalada en la Municipalidad.

Conclusiones específicas:

- a. El planeamiento de las actividades de capacitación empleando tecnologías de la información y comunicaciones ha permitido en mediana medida (42.9% funcionarios y 50% profesionales) la formulación y/o actualización de planes, proyectos o cursos; en mediana medida (14.3% Funcionarios y 8,3% profesionales) y en mediana medida (28.6% y 4.2%) para el conocimiento/difusión de las nuevas tecnologías.
- b. El control de las actividades de capacitación a través del monitoreo dinámico del desempeño individual y organizacional empleando las tecnologías de la información y comunicaciones tales como el correo electrónico ha permitido en pocas veces (35.7% Funcionarios y 12.5% Profesionales) la interacción con funcionarios externos a la Organización; en mediana medida (28.6% Funcionarios y 25% Profesionales) la interacción con personas de su dependencia y en gran medida (21.4% Funcionarios y 8.3%

Profesionales) la interacción con personas de otras dependencias de la Municipalidad.

- c. La dirección de las actividades de capacitación mediante la actualización científico tecnológico posible a través de las nuevas tecnologías se ha mejorado, en mediana medida (21.4% Funcionarios, 16.7% Profesionales) para la propuesta de nuevas actividades de capacitación, en mediana medida (14.3% Funcionarios y 20.8% Profesionales) para el desarrollo de proyectos en su área, y pocas veces (57.1 % Funcionarios, 50% Profesionales y 27.3%) para la elaboración de revisas y boletines
- d. El acceso a la Internet en el lugar de trabajo por los funcionarios es en un nivel de 92.9%, para los profesionales en 66.7% y para los técnicos en 77.3% en sus diversas frecuencias: a veces, medianamente y muchas veces
- e. El conocimiento del uso del correo electrónico en las actividades laborales: para los funcionarios e un nivel del 100%, para los profesionales en el 100% y para los técnicos es en el 93.2%.
- f. Las facilidades disponibles que ofrece la Municipalidad para tener acceso a los programas de capacitación son muy limitadas, teniendo un nivel de 7.3% en los programas de

maestría, 9.8% en programas de cursos de especialización, 3.7% en carreras profesionales y 4.9% en diplomados.

B: NIVEL NACIONAL

Rosel César Alva Arce "*Las tecnologías de información y comunicación como instrumentos eficaces en la capacitación del personal: el caso de la oficina nacional de procesos electorales (ONPE)*". Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Administración con Mención en Dirección de Recursos Humanos, llegó a las siguientes conclusiones:

1. Se afirma que, las tecnologías de información y comunicación influyen positivamente como instrumentos eficaces en la capacitación del personal, para el caso de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE), con un Nivel de Alta Influencia.
2. Se afirma que los trabajadores mayoritariamente conocen y usan las Tecnologías de Información y Comunicación como instrumentos eficaces en la capacitación dentro de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE). Los trabajadores de la ONPE, demuestran un dominio promedio de las competencias asociadas al conocimiento general de las TIC y el manejo de las herramienta de productividad, como los procesadores de textos, las hojas de cálculos e internet,

desarrollando habilidades y destrezas para el aprendizaje permanente de nuevos hardware y software.

3. Se afirma que, las Tecnologías de Información y Comunicación, en el aspecto de Gestión, influyen como instrumentos eficaces en la capacitación del personal, para el caso de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE), con un Nivel de Alta Influencia. Los trabajadores de la ONPE, hacen uso de las TIC para apoyar su trabajo en el área administrativa, tanto a nivel de gestión, como también de apoyo a la gestión de la organización.

C: NIVEL INTERNACIONAL

Romero B., Ingrid y Sperduti Sandra. “Elearning como herramienta para la capacitación de personal” Trabajo de Grado, Modalidad Áreas Especiales, como requisito para optar al Título de Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos, llegaron a las siguientes conclusiones:

- El sistema Elearning es una excelente herramienta de capacitación, que permite incorporar al sistema de aprendizaje a aquellos que por motivos de tiempo, distancia, espacio, responsabilidades, entre otros, no pueden continuar con sus estudios.

- El beneficio más relevante del Elearning es que permite aumentar la productividad y los conocimientos de los empleados sin las imposiciones físicas y temporales del aula tradicional, que a su vez permite ahorrarle costos a la empresa. Así mismos que a través de la interacción en los cursos le genera al trabajador interés y promueve la participación mediante foros de discusión, chats y otros medios de discusión, a aquellos alumnos que por timidez no lo harían en un salón de clases convencional.
- El Elearning produce aprendizaje con la tecnología, cambiando los hábitos de los participantes en su proceso formativo y también contribuye al intercambio cultural entre los mismos.
- Esta herramienta de aprendizaje organizacional en la actualidad se está implementando con más auge, por cuanto permite un nuevo estilo de enseñanza que facilitará que cada vez más personas sigan capacitándose en el área de su interés.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 CAPACITACIÓN.

Según el autor Siliceo (2004), la capacitación, está orientada a satisfacer las necesidades que las organizaciones tienen de incorporar conocimientos, habilidades y actitudes en sus miembros, como parte de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas. Compone uno de los campos más dinámicos de lo que en términos generales se ha llamado, educación no formal.

La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador.

La capacitación es la función educativa de una empresa u organización por la cual se satisfacen necesidades presentes y se prevén necesidades futuras respecto de la preparación y habilidad de los colaboradores.

2.2.2 TIPOS DE CAPACITACIÓN

Según el autor Reza (2000), da a comprender los tipos de capacitación que son los siguientes:

A. POR SU FORMALIDAD

Capacitación Informal: Está relacionado con el conjunto de orientaciones o instrucciones que se dan en la operatividad de la empresa, por ejemplo un contador indica a un colaborador de esa área la utilización correcta de los archivos contables o enseña cómo llevar un registro de ventas o ingresos.

Capacitación Formal: Son los que se han programado de acuerdo a necesidades de capacitación específica y pueden durar desde un día hasta varios meses, según el tipo de curso, seminario, taller, etc.

B. POR SU NATURALEZA

Capacitación de Orientación: Para familiarizar a nuevos colaboradores de la organización, por ejemplo en caso de los colaboradores ingresantes.

Capacitación Vestibular: Es un sistema simulado, en el trabajo mismo.

Capacitación en el Trabajo: Práctica en el trabajo.

Entrenamiento de Aprendices: Período formal de aprendizaje de un oficio.

Entrenamiento Técnico: Es un tipo especial de preparación técnica del trabajo.

Capacitación de Supervisores: Aquí se prepara al personal de supervisión para el desempeño de funciones gerenciales.

Otros Tipos: Cualquier situación poco usual no incluida anteriormente.

C. POR SU NIVEL OCUPACIONAL

Capacitación de Operarios.

Capacitación de Obreros Calificados

Capacitación de Supervisores.

Capacitación de Jefes de Línea.

Capacitación de Gerentes.

2.2.3 CAPACITACIÓN VIRTUAL (Elearning)

Según el autor Reza (2000) con respecto a entornos virtuales de aprendizaje (Elearning) es:

Elearning: La “e” representa la palabra inglesa Electronic; mientras que la traducción de learning al español sería aprendizaje. Por lo que se puede interpretar el término Elearning como aprendizaje electrónico o educación virtual.

Se refiere a “capacitación no presencial que, a través de plataformas tecnológicas, posibilita y flexibiliza el acceso y el tiempo en el proceso de enseñanza-aprendizaje, adecuándolos a las habilidades, necesidades y disponibilidades de cada discente, además de garantizar ambientes de aprendizaje colaborativos mediante el uso de

herramientas de comunicación síncrona y asíncrona, potenciando en suma el proceso de gestión basado en competencias”.

Entre los mecanismos más buscados de capacitación se encuentra el Elearning a través del Internet. Este permite ofrecer la información, capacitación y el entrenamiento que se busca desde su lugar de trabajo. Para llegar al origen de este tipo de capacitación se hace necesario revisar la evolución de la educación a distancia para analizar la llegada de Internet al mundo educativo. La educación a distancia siempre ha sido un mecanismo “compensatorio” para el sistema educativo general. Una fórmula para permitir el acceso a la formación a aquellas personas que, por diferentes motivos, no pueden asistir a las clases o ausentarse de su lugar de trabajo por mucho tiempo.

Elearning implica una nueva forma de aprender. No quiere decir que es totalmente diferente al mecanismo de aprendizaje que se usa en la escuela, universidad o durante la vida laboral. Este mecanismo es más enriquecido ya que integra nuevas fuentes y formas para adquirir conocimiento. El Elearning es la capacitación que tiene lugar a través de una red, usualmente sobre Internet o la intranet de una compañía.

2.2.4 CORREO ELECTRÓNICO:

Según el autor Quiroz (2011), da a conocer el concepto de correo electrónico que es el siguiente:

El correo electrónico es un servicio que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes a través de la red. Estos mensajes se transmiten a través de sistemas de comunicación electrónicos de una manera rápida, eficaz y a bajo precio. Ya sé sabe que en los mensajes de correo electrónico no sólo se puede introducir texto, sino también imágenes, audios, vídeos, etc.

Respecto a su funcionamiento, se pueden enviar mensajes entre computadoras personales o entre dos terminales de un ordenador central. Estos mensajes se archivan en un buzón y cuando se decide enviar un e-mail, el programa requerirá tres requisitos: El nombre del destinatario, que puede ser una o varias direcciones de correo electrónico; el asunto, es un frase a partir de la cual el destinatario comprenderá de qué trata el e-mail y lo verá antes de leer el correo electrónico en cuestión; y el mensaje, ya sabéis que puede ser texto u otro formato diferente.

2.2.5 CARACTERÍSTICAS DEL CORREO ELECTRÓNICO:

- Es rápido y económico; el envío a cualquier parte del mundo tarda unos segundos en ser recibido, además cuesta lo mismo enviar un mensaje de tres líneas que uno de mil y además el precio es el mismo sin importar el destino.

- Permite trabajar directamente con la información recibida utilizando, por ejemplo, un procesador de textos, una hoja de cálculo o el programa que sea necesario, cosa que no ocurre con el correo tradicional o el fax. Es decir, cualquier mensaje se puede modificar, reutilizar, imprimir, etc.
- Puede enviar o recibir mucha información, ya que se pueden mandar archivos que contengan libros, revistas, datos.
- Es multimedia ya que se pueden incorporar imágenes y sonido a los mensajes.
- Permite enviar mensajes a grupos de personas utilizando las listas de correo.
- No utiliza papel.
- Puede consultarse en cualquier lugar del mundo.
- Es muy fácil de usar.

2.2.6 VENTAJAS DEL USO DEL CORREO ELECTRÓNICO:

a. Disponibilidad. Es un recurso disponible las 24 horas del día y los 365 días del año, lo que nos permite estar conectados con el mundo todo el tiempo, para informar o estar informados.

b. Accesibilidad. Gracias a la naturaleza virtual de nuestra dirección de correo electrónico, podemos enviar y recibir mensajes en diferentes lugares: En el trabajo, en la oficina del cliente, en un aeropuerto, un hotel, un restaurante, etc.

c. Rapidez. La información a través del e-mail viaja más rápido que a través del fax o un sistema expreso de encomiendas, como el de FedEx o UPS. Los destinatarios pueden recibir nuestros mensajes casi de manera instantánea, y a su vez podemos recibir sus respuestas con la misma inmediatez.

d. Tú decides. Cada cual decide cuándo y dónde leer los mensajes que recibe, de acuerdo a la importancia y la prioridad que establece, de manera personal. De igual manera, cada cual tiene el poder de decidir si responde o no cada mensaje recibido, y cuándo lo hace. En este mismo sentido se dice que el e-mail es un medio "asincrónico": Las personas involucradas no necesitan coincidir en el tiempo para comunicarse.

e. Multi-destinatarios. Uno de los beneficios que más ha fascinado al mundo es el poder transmitir el mismo mensaje a más de una persona al mismo tiempo.

f. Multi-documentos. En cada correo electrónico podemos incluir diferentes tipos de documentos digitales (imágenes, sonido, video, hojas de cálculo, gráficos, textos, etc.)

g. Ahorros significativos. Además del tiempo que ganamos en los beneficios antes mencionados, ahorramos papel, sobres y el resto de la logística operativa del correo tradicional. Pero también ahorramos espacio y tiempo porque el sistema de e-mail nos brinda la

posibilidad de ordenar, clasificar y almacenar los mensajes que recibimos.

h. Documentación. Para los procesos de intercambio de información en las empresas, resulta muy beneficioso que el correo electrónico deje un respaldo formal y detallado del contenido específico del mismo, lo que nos facilita el seguimiento de datos o instrucciones en un momento determinado, y nos proporciona una evidencia escrita de lo que se ha dicho y quiénes han participado. Cada mensaje puede releerse tantas veces como se desee.

i. Retransmisión fidedigna. Podemos retransmitir una información o un mensaje de manera fiel a la fuente original, sin cambiar su contenido, y evitando la distorsión que casi siempre se da de manera implícita en la comunicación verbal, cuando ponemos los mensajes de otros en nuestras propias palabras o reinterpretemos información.

j. Efectividad comunicacional. Cuando los correos electrónicos están debidamente personalizados, son oportunos para el destinatario, están bien escritos, y toman en cuenta las buenas prácticas de la comunicación escrita, llegan a ser poderosamente efectivos, en cuanto a los objetivos del remitente.

2.2.7 REQUISITO DEL USO DEL CORREO ELECTRÓNICO:

✓ **Una conexión a Internet con correo electrónico.**

Todos los proveedores ofrecen al menos una cuenta de correo. Si deseas más de una puedes aprovechar algunos de los servicios de cuentas de correo gratuitas que se ofrecen en Internet.

✓ **Un software de correo electrónico.**

Depende del tipo de conexión y de su plataforma operativa. Por ejemplo el Eudora, Internet Mail, Pegasus, Exchange. O los programas que llevan integrados el Netscape o el IExplorer. Existen muchos programas freeware y shareware que son de gran utilidad. Cuando tengas que elegir, pregunta a tus conocidos o amigos.

2.2.8 QUE ES LA RED SOCIAL YOUTUBE:

Según el autor Marsé (2012), comenta en su libro que es la red social YouTube:

Es una herramienta de Social Media. Con ella, los usuarios han creado una red social, pues una red social la configuran personas (de esto ya hablamos en “social media vs redes sociales”). El hecho de que convergen en él usuarios con un mismo interés para compartir vídeos lo convierte en una red social. Si, YouTube es una red social.

Pero el caso es que YouTube la mayor parte de las veces solo cumple una función: para subir videoclips por una parte de los usuarios

y mayoritariamente el uso que hace de YouTube es el visionado o descarga de vídeos.

En YouTube los usuarios pueden interactuar, pueden hacer votos de “me gusta” o “no me gusta”, pueden compartir los vídeos, comentarlos y pueden suscribirse a un canal de otro usuario, lo que sería equivalente, por ejemplo, a seguir a otro usuario en Twitter ya que una vez suscritos verán las novedades de los canales a los que se han suscrito cada vez que entren en YouTube.

2.2.9 CARACTERÍSTICAS DEL YOUTUBE:

- ✓ YouTube mantiene una logística que permite localizar cualquier vídeo por medio de las etiquetas de metadato, títulos y descripciones que los usuarios asignan a sus vídeos.
- ✓ Comparten día a día cada uno de sus videos.
- ✓ La duración de los videos, ya podremos subir videos que puedan constar de hasta 15 minutos.
- ✓ Lo muestran ahora de una forma más atractiva cuando finaliza cada video.
- ✓ Posibilidad de subir 10 videos a la vez.
- ✓ Tener seguidores.
- ✓ Subir videos.

2.2.10 VENTAJAS DEL USO DEL YOUTUBE:

- ✓ YouTube es un popular sitio Web en Internet donde el principal atractivo es la capacidad que les ofrece a los usuarios para "subir" sus archivos de video a la Web sin tener que pagar por el servicio o conocer complejos lenguajes de programación.
- ✓ Por el otro lado, permite a los visitantes poder visualizar cualquier video subido por otro usuario de manera simultánea sin tener que descargar todo el video antes.
- ✓ YouTube es un claro ejemplo de las aplicaciones Web 2.0 las cuales se pueden resumir en "el usuario genera el contenido", también es un claro ejemplo de las nuevas formas de hacer negocio en Internet, pues en muy corto tiempo YouTube fue adquirido por Google por una suma record.

2.2.11 REQUISITOS DEL USO DEL YOUTUBE:

Para poder monetizar tus vídeos, debes cumplir los siguientes requisitos mínimos:

- Tu contenido debe ajustarse a los requisitos de los anunciantes.
- Debes haber creado el contenido o tener permiso para utilizarlo con fines comerciales.
- Debes poder proporcionar documentación que acredite que posees los derechos comerciales de todo el contenido de audio y vídeo.

- Tu contenido debe cumplir las Condiciones de servicio y las Normas de la comunidad de YouTube. YouTube se reserva el derecho a inhabilitar la obtención de ingresos en las cuentas que no sigan nuestras directrices.

2.2.12 ¿QUÉ SON LOS MUNICIPIOS?

Un **municipio** es, al mismo tiempo, una división territorial y una entidad administrativa **de** nivel local, constituida por territorio, población y poderes públicos. En este sentido, es un ente organizativo dentro del Estado que goza autonomía gubernamental y administrativa, cuya función es gestionar los intereses de una comunidad y dar solución a sus problemas. La palabra proviene del latín *municipium*.

Entre los romanos, responsables de la ideación del concepto de **municipio** como entidad jurídica, el municipio era una ciudad principal, libre y autónoma, que se gobernaba por sus propias leyes, y cuyos habitantes podían aspirar a los mismos privilegios, derechos y obligaciones de los ciudadanos de Roma.

Un municipio, como tal, comprende un territorio legítimamente delimitado, está constituido por una o varias localidades (ciudades, pueblos, aldeas, poblados o caseríos), sus habitantes y una serie de bienes o patrimonio propio. Los municipios, en este sentido, tienen cuatro elementos fundamentales: territorio, autoridades políticas,

población e intereses y objetivos comunes, en torno a los cuales se organizan y articulan.

El **municipio**, además, posee un órgano de **gobierno local**, llamado **alcaldía**, constituido por el **alcalde**, máxima autoridad ejecutiva local, y un **concejo municipal**, integrado por concejales, los cuales gobiernan y administran el municipio, y son elegidos periódicamente a través de comicios populares para representar los intereses de sus ciudadanos.

2.2.13 ¿CUALES SON LAS FUNCIONES DE LOS MUNICIPIOS?

Según Sánchez (2014) da a conocer las funciones en los municipios que son los siguientes:

- ✓ Las municipalidades deciden cómo se usarán los terrenos y los predios de su localidad. Por ejemplo, el tamaño de los lotes de terreno dependen de los permisos que otorguen las municipalidades; asimismo, el uso que se dará a las casas, si son sólo para residencia o para uso comercial.
- ✓ Se encargan de los servicios públicos básicos. Por ejemplo, la limpieza de las calles, hacer campañas de salud y recolectar la basura.

- ✓ Protección y conservación del medio ambiente. Por ejemplo, combatir la contaminación ambiental y cuidar el patrimonio cultural, histórico y paisajístico de su localidad.
- ✓ Promover el desarrollo económico de su localidad.
- ✓ Promover la participación vecinal, sobretodo en el uso y control de los recursos.
- ✓ Organizar servicios sociales para proteger a la población de menores recursos.
- ✓ Luchar contra la comercialización y consumo de drogas.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

ActiveX: ActiveX es una tecnología de Microsoft para el desarrollo de

Banner: Es un formato publicitario en Internet, esta forma de publicidad online consiste en incluir una pieza publicitaria dentro de una página web.

Benchmarking. Metodología que promueve la incorporación en las empresas de prácticas y métodos exitosos, no importa donde estén. Incita a ser creativos mediante la copia de estrategia, productos y procesos aplicados en otras áreas, no necesariamente similares a la de la empresa que los implanta.

Blog: Es un sitio web periódicamente actualizado que recopila cronológicamente textos o artículos de uno o varios autores, apareciendo primero el más reciente, donde el autor conserva siempre la libertad de dejar publicado lo que crea pertinente.

Business to Business. Abreviado B2B, se refiere a que las partes que hacen negocio o extienden sus procesos son dos empresas. Ejemplo: Una empresa que realiza pedidos de materia prima a sus proveedores por Internet.

Conmutación: La conmutación de paquetes es el envío de datos en una red de computadoras. Un paquete es un grupo de información que consta de dos partes: los datos propiamente dichos y la información de control, en la que está especificado la ruta a seguir a lo largo de la red hasta el destino del paquete.

DNS: Siglas para Domain Name System, un servidor DNS se utiliza para proveer a las computadoras de los usuarios (clientes) un nombre más fácil de memorizar equivalente a las direcciones IP.

E-Business: El proceso de utilizar la tecnología de la Web para ayudar a los procesos de la cadena de negocios mejorar la productividad y aumentar la eficiencia. Permite a las empresas comunicarse de manera fácil con sus aliados de negocios, vendedores y clientes.

ECommerce: La habilidad de comprar y vender productos y servicios a través de la Internet Incluye una muestra en línea de bienes y servicios, órdenes, procesamiento de transacciones y servicio al cliente.

Egovernment. A este tipo de negocio por Internet mencionados anteriormente podemos agregar bajo el mismo concepto la relación entre el gobierno y ciudadanos, que más que negocios propiamente dicho, se dedica a algún tipo de transacción o trámite por Internet. (Pago de

impuestos, obtención del RUC, quejas o reclamos, denuncias) Para denominar estos conceptos se utiliza Gobierno en lugar de empresa y ciudadano en lugar de consumidor, siendo que al concepto genérico se le conoce como Egovernment.

EMarketplace: Comunidades de negocios que se automatizan las unas con otras y nivelan las transacciones entre ambos. Al traer grandes números de compradores y vendedores, los e-marketplaces les dan acceso a los vendedores para que contacten nuevos clientes, expanden las opciones disponibles a los compradores y reduzcan los costos de las transacciones.

Foro: Es una aplicación o sitio web que da soporte a discusiones u opiniones en línea.

Flash: Contenido o aplicación multimedia usada para aportar animación, vídeo e interactividad a las páginas Web.

FTP: Siglas para Protocolo de Transferencia de Archivos (File Transfer Protocol), es un protocolo de red para la transferencia de archivos entre sistemas conectados a una red, se basa en la arquitectura cliente-servidor. Desde un equipo cliente se puede conectar a un servidor para descargar archivos desde él o para enviarle archivos, independientemente del sistema operativo utilizado en cada equipo.

Hiperenlace: Es un elemento de un documento electrónico que hace referencia a otro recurso, por ejemplo, otro documento o un punto específico del mismo o de otro documento.

Hipertexto: Es el nombre que recibe el texto de un documento electrónico que conduce a otro texto relacionado. La forma más habitual de hipertexto en documentos es la de hipervínculos o referencias cruzadas automáticas que van a otros documentos.

Homepage: Es la página hipertexto de más alto nivel o de bienvenida de una compañía, dentro de una colección de páginas de HTML enlazadas entre sí.

Hostsite: Lugar donde reside un sitio web.

HTML: Siglas de HyperText Markup Language (Lenguaje de Marcado de Hipertexto), es el lenguaje de marcado predominante para la elaboración de páginas web.

HTTP: Siglas de Hypertext Transfer Protocol o HTTP (Protocolo de Transferencia de Hipertexto), es el protocolo usado en cada transacción de la World Wide Web.

HTTPS: Siglas de Hypertext Transfer Protocol Secure (Protocolo Seguro de Transferencia de Hipertexto), es un protocolo de red basado en el protocolo HTTP, destinado a la transferencia segura de datos de hipertexto, es decir, es la versión segura de HTTP.

IP: Una dirección IP es una etiqueta numérica que identifica, de manera lógica y jerárquica, a una interfaz (elemento de comunicación/conexión) de un dispositivo (habitualmente una computadora) dentro de una red que utilice el protocolo IP (Internet Protocol).

Landing page: Es una página web a la que una persona llega, después de haber pulsado en el enlace de algún banner o anuncio de texto situado en otra página web o portal de Internet, es español significa página de aterrizaje

Link: Cantidad de enlaces en las páginas web de la internet donde se vinculan a otras páginas mediante un clic.

Nodo: Se refiere a cada una de las maquinas que integran una red.

Perfil de usuario: En la red social de Facebook, el perfil de usuario es una hoja electrónica donde el usuario detalla sus datos personales, gustos, preferencias y temas de interés, los cuales puedes ser de publicados de manera pública o privada.

PHP: Es un lenguaje de programación interpretado, diseñado originalmente para la creación de páginas web dinámicas.

Portal: Es un sitio web cuya característica fundamental es la de servir de puerta de entrada única para ofrecer al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y de servicios relacionados a un mismo tema.

Protocolo: Es un conjunto de reglas usadas por computadoras para comunicarse unas con otras a través de una red.

Red social: Una red social consiste en una estructura social compuesta de personas (u organizaciones u otras entidades), que están conectadas por uno o varios tipos de relaciones, tales como amistad, parentesco, intereses comunes, intercambios económicos, relaciones sexuales, o

comparten creencias, hobbies o pasatiempos comunes, conocimientos o estatus.

Renderizado: Se refiere a la transformación del lenguaje en que esta hecha una página web a lo que se muestra dentro del navegador de Internet.

Router: También conocido como direccionador, ruteador o encaminador es un dispositivo de hardware para interconexión de red de ordenadores. Un enrutador es un dispositivo para la interconexión de redes informáticas que permite asegurar el enrutamiento de paquetes entre redes o determinar la ruta que debe tomar el paquete de datos.

Spam: Es el envío de correo basura o sms basura, mensajes no solicitados, no deseados o de remitente desconocido, habitualmente de tipo publicitario, enviados en grandes cantidades (incluso masivas) que perjudican de alguna o varias maneras al receptor.

URL: Siglas de Localizador de Recurso Uniforme (Uniform Resource Locator), es la dirección global de documentos y de otros recursos en la World Wide Web.

Usuario de Internet: Un usuario de Internet es la persona que tiene una computadora con acceso a Internet mediante los servicios de un proveedor de servicios, que puede ser en forma de cableado o inalámbrica.

W3C: Siglas para el World Wide Web Consortium, es una comunidad internacional que desarrolla estándares que aseguran el crecimiento de la Web a largo plazo.

Web 2.0: Es un término que está comúnmente asociado con un fenómeno social, basado en la interacción que se logra a partir de diferentes aplicaciones web, que facilitan el compartir información, la interoperatividad, el diseño centrado en el usuario y la colaboración en la World Wide Web.

Web master: Es la persona responsable de la mantención o programación de un sitio web y de la administración del mismo.

WWW: La malla extensa mundial (World Wide Web), proporciona servicios de localización de información mediante la utilización de enlaces hipertexto que conectan un documento con otro. Son como páginas amarillas de la Internet. Cuando se utiliza el servicio simplemente se siguen los enlaces entre documentos. Los usuarios pueden crear, editar o curiosear los documentos. Diversos servidores WWW se interconectan mediante enlaces, lo cual permite a los usuarios recorrer la Web desde cualquier punto de inicio. Se hacen búsquedas de páginas WWW indicando una o más palabras claves. Existen más de 500 motores de búsqueda, no todos contienen la información completa

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Nivel de la Investigación.

El presente trabajo de investigación está enmarcado en el nivel descriptivo, debido a que permitió describir el uso de las herramientas de la Tecnología de Información y Comunicación en el proceso de capacitación del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis - Huánuco.

3.2 Tipo de investigación

El trabajo de investigación se caracterizó por estar dentro de los siguientes tipos:

- **Por su alcance:** El proyecto de investigación fue de tipo seccional o sincrónico, por cuando se desarrolló en un período de seis meses.
- **Por su profundidad:** El trabajo de investigación fue descriptivo, en ella se describen las herramientas tecnológicas de información y comunicación que se utilizan para el proceso de capacitación de los trabajadores administrativos de la Municipalidad.
- **Por su amplitud:** El trabajo de investigación tuvo una amplitud micro administrativa, el ámbito de análisis fue la Municipalidad Provincial Distrital de Amarilis, Huánuco.

- **Por su fuente:** El proyecto de investigación desarrollado planteado fue de naturaleza mixta, ya que se recogieron datos desde los trabajadores administrativos y también de fuentes secundarias como los trabajos de investigaciones similares ya realizados.
- **Por su carácter:** El presente trabajo de investigación fue cuantitativa porque las variables estudiadas fueron medidas y evaluadas en forma cuantitativa y a partir de ello generaron datos y resultados mediante el procesamiento estadístico.
- **Por su marco:** El proyecto de investigación fue de campo ya que las investigadoras se constituyeron a las diferentes unidades de la Municipalidad Distrital de Amarilis, para recoger datos e información pertinente mediante las técnicas de recojo de información.
- **Por el objeto:** El presente proyecto es de carácter multidisciplinario porque se utilizaron enfoques de la Ciencias Administrativas y la tecnología de información y comunicación.

3.3 Diseño y esquema de investigación

Diseño.- El diseño del trabajo de investigación fue de tipo descriptivo.

Esquema.- El esquema que se utilizó en el trabajo de investigación se grafica de la siguiente manera:



Donde:

M: representa la muestra analizada

O: representa a la variable a descrita

3.4 Métodos de Investigación

En el desarrollo del trabajo de investigación se utilizó el método principal y métodos secundarios que se detallan a continuación:

3.4.1 Método principal

Como método principal se utilizó el Método Científico, con la finalidad de desarrollar los procesos fundamentales y sus respectivos procedimientos que son los siguientes:

Planteamiento del problema construcción del modelo teórico, diseño metodológico, recolección y presentación de datos, análisis e interpretación y conclusión.

3.4.2 Métodos secundarios

3.4.2.1 Método de la observación

Se utilizó el método de la observación para registrar en forma sistemática, las herramientas de la Tecnología de Información y comunicación que utilizan en las diferentes unidades para fines de capacitación del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis.

3.4.2.2 Método descriptivo

Se utilizó el método descriptivo para detallar los elementos y características de la Tecnología de Información y Comunicación que son usados para fines de capacitación en la Municipalidad Distrital de Amarilis, identificando en cada una dimensiones con sus respectivos indicadores.

3.4.2.3 Método estadístico

Se utilizó el método estadístico para la determinación de la muestra, en la recolección de datos, clasificación de datos, procesamiento, análisis e interpretación de los mismos, que ayudaron la comprobación de la hipótesis planteada.

3.5 Población y muestra

3.5.1 Población.-

Para fines del trabajo de investigación se ha considerado como población a la totalidad de trabajadores administrativos entre nombrados y contratados que suman a 114 personas, los cuales están registrados en el Cuadro de Asignación de Personal (CAP) vigente al año 2017.

3.5.1 Muestra.-

Para determinar la muestra, se ha optado por el método que es al azar y de tipo probabilista, con los siguientes parámetros:

Parámetro	Símbolo	Valor
Nivel de confianza (95%)	Z	1.65
Nivel de aceptación del modelo	P	0.5
Nivel de rechazo del modelo	Q	0.5
Error (5%)	E	0.05
Número de muestra	n	
Población	N	84

$$n = \frac{Z^2 PQN}{\varepsilon^2 (N-1) + Z^2 PQ}$$

Aplicando los valores

$$n = (84 * 1.65^2 * 0.5 * 0.5) / (0.05^2 * 83 + 1.65^2 * 0.5 * 0.5)$$

$$n = 84$$

La muestra ha sido conformada por 38 trabajadores administrativos.

3.6 Técnicas e instrumentos para el recojo de datos

Las técnicas e Instrumentos que se emplearon fueron las siguientes:

- Las encuesta

Los Instrumentos a utilizarse para la recolección de datos son:

- El cuestionario
- El software office y SPSS para tratamiento de datos

3.7 Técnicas de procesamiento y presentación de datos

3.7.1 Técnicas de procesamiento de datos.- Los datos recogidos durante el trabajo de campo fueron procesados con métodos y técnicas de la Estadística Descriptiva.

Presentación de datos.- Los datos procesados fueron presentados mediante los gráficos de barras y grafico pastel.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 RESULTADOS OBTENIDOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS

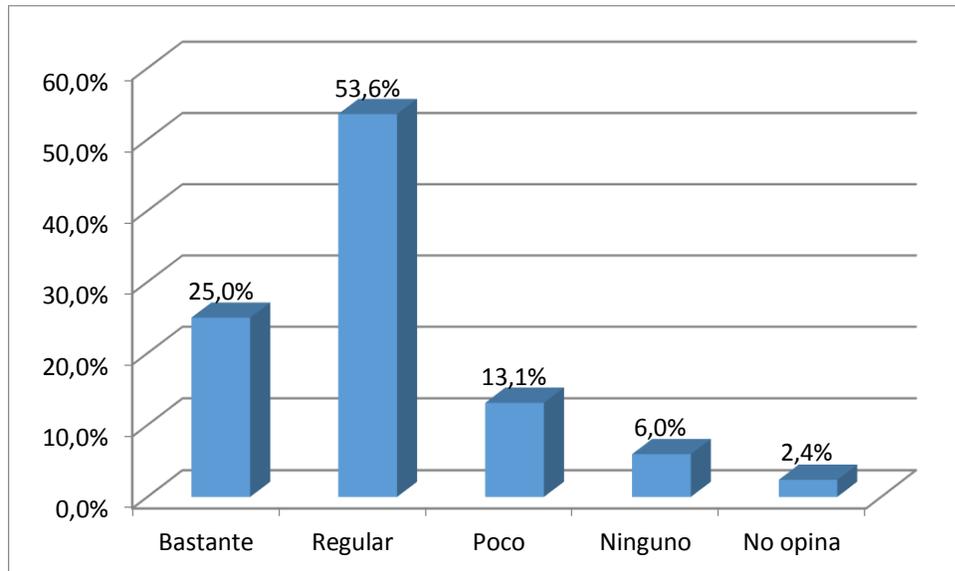
CUADRO Nº 01
ACCESO A UN SISTEMA INFORMÁTICO EN LA UNIDAD

CONCEPTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Bastante	21	25.0%
Regular	45	53.6%
Poco	11	13.1%
Ninguno	5	6.0%
No opina	2	2.4%
TOTAL	84	100.0%

Fuente : Cuestionario de la Encuesta (Setiembre 2017)

Elaboración : Las investigadoras

GRÁFICO Nº 01



Fuente : Resultados del cuadro Nº 01 (Setiembre 2017)

Elaboración : Las investigadoras

Interpretación

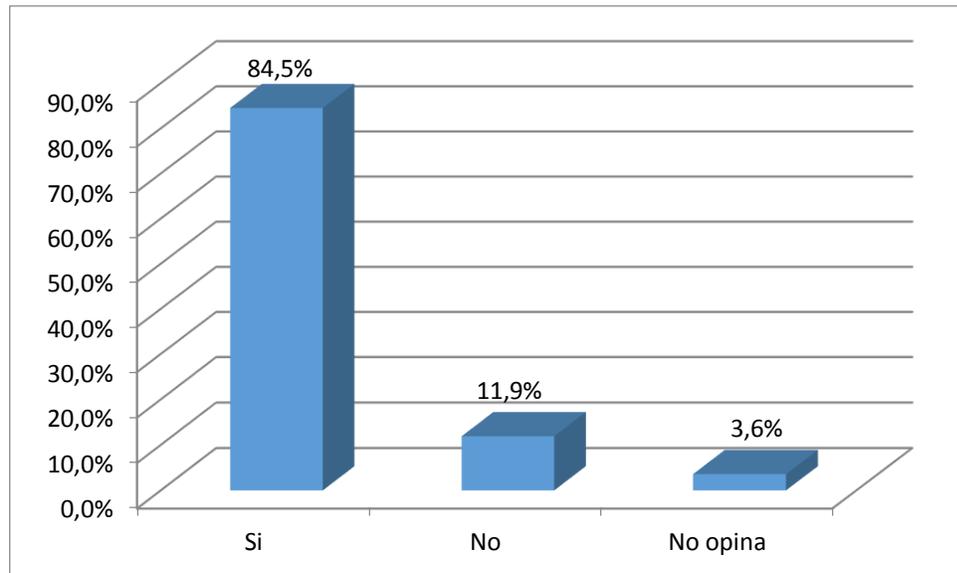
Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 01, responden a la pregunta: ¿Tiene acceso a un sistema informático en su unidad operativa dentro de la Municipalidad? De los datos obtenidos mediante el procesamiento estadístico se puede apreciar que el 53.6% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad señalan que “sí” tienen acceso en nivel “regular” a un sistema informático en su unidad; por otro lado se observa que un 25% de los trabajadores administrativos, señalan “sí” tener acceso en un nivel de “bastante”. Así mismo un 13% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad señalan “sí” tener acceso en nivel “poco”, finalmente un 2.4% de los trabajadores administrativo indicaron “no opinar nada” respecto a la pregunta formulada en este ítem.

CUADRO N° 02
CONOCIMIENTO DE SISTEMAS DE OFIMÁTICA

CONCEPTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	71	84.5%
No	10	11.9%
No opina	3	3.6%
TOTAL	84	100.0%

Fuente : Cuestionario de la Encuesta (Setiembre 2017)

Elaboración : Las investigadoras

GRÁFICO Nº 02

Fuente : Resultados del cuadro Nº 02(Setiembre 2017)

Elaboración : Las investigadoras

Interpretación

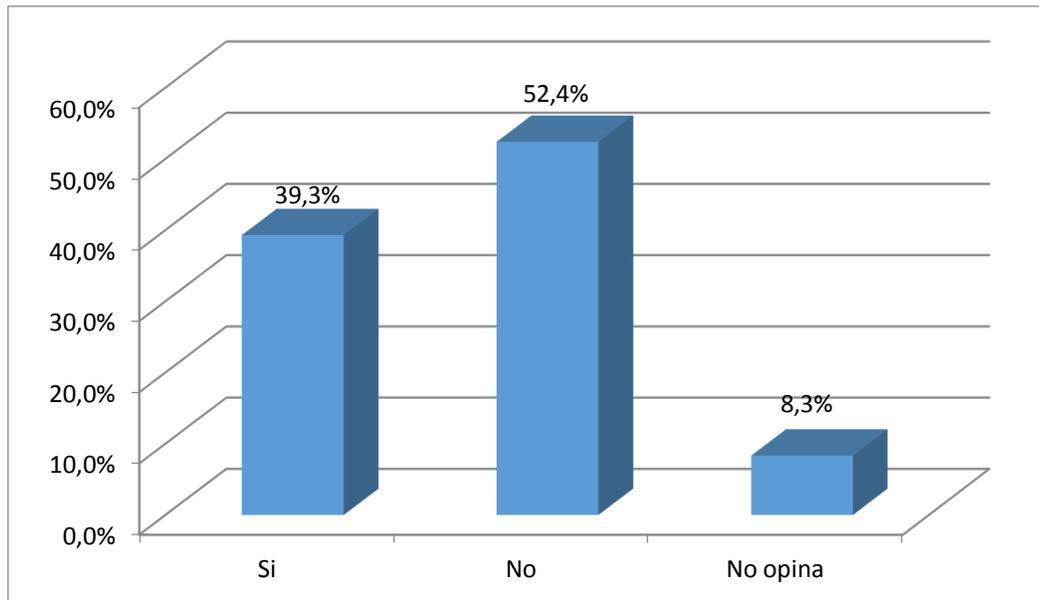
Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico Nº 02, responden a la pregunta: ¿Tiene conocimiento de Sistemas de Ofimática? De los datos que se muestran en la tabla anterior, se observa que el 84.5% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad señalan que “sí” tienen conocimiento de Sistemas de Ofimática; por otro lado un 11.9% de los trabajadores administrativos señalan “no” tener conocimiento de Sistemas de Ofimática. Finalmente se evidencia a un sector de 3.6% de trabajadores administrativos que prefirieron “no opinar” respecto a la pregunta formulada en esta parte.

CUADRO N° 03**ACCESO A UNA RED INFORMÁTICA DE ÁREA LOCAL**

CONCEPTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	33	39.3%
No	44	52.4%
No opina	7	8.3%
TOTAL	84	100.0%

Fuente : Cuestionario de la Encuesta (Setiembre 2017)

Elaboración : Las investigadoras

GRÁFICO N° 03

Fuente : Resultados del cuadro N° 03(Setiembre 2017)

Elaboración : Las investigadoras

Interpretación

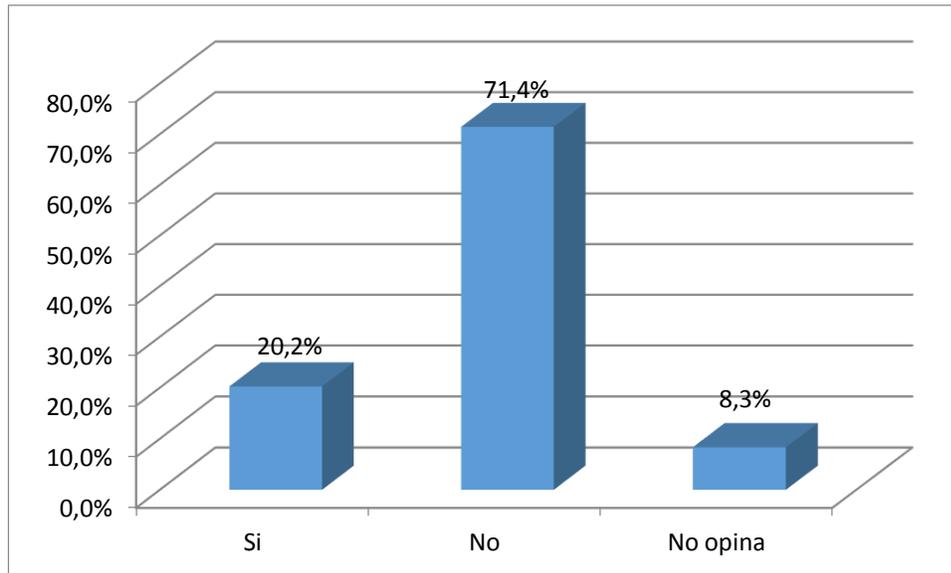
Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 03, responden a la pregunta: ¿Tiene acceso a una red Informática de área local en la Municipalidad? De los datos que se muestran en el cuadro anterior señalado, se puede apreciar que el 52.4% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad indican “No” tener acceso a la Red Informática de área local de la Municipalidad, por otro lado se aprecia que el 39.9% de los trabajadores administrativos indican que “si” tener acceso a la Red Informática de área local en la Municipalidad, y finalmente se observa que existe un 8.3% de los trabajadores quienes prefirieron “no opinar” respecto a la pregunta formulada.

CUADRO N° 04
ACCESO AL SISTEMA DE INTERNET EN LA MUNICIPALIDAD

CONCEPTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	17	20.2%
No	60	71.4%
No opina	7	8.3%
TOTAL	84	100.0%

Fuente : Cuestionario de la Encuesta (Setiembre 2017)

Elaboración : Las investigadoras

GRÁFICO N° 04

Fuente : Cuestionario de la Encuesta (Setiembre 2017)

Elaboración : Las investigadoras

Interpretación

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 04, responden a la pregunta: ¿Tiene acceso al Sistema de Internet dentro de la Municipalidad? De los datos obtenidos mediante el procesamiento estadístico se puede apreciar que el 71.4% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad señalaron “no” tener acceso al Sistema de Internet dentro de la Comuna. Por otro lado se aprecia a un 20.2% de los trabajadores indicar que “sí” tienen acceso al Sistema de Internet en la Municipalidad, finalmente se observa de los resultados del cuadro a un sector del 8.3% de trabajadores quienes prefirieron “no opinar” sobre la pregunta formulada.

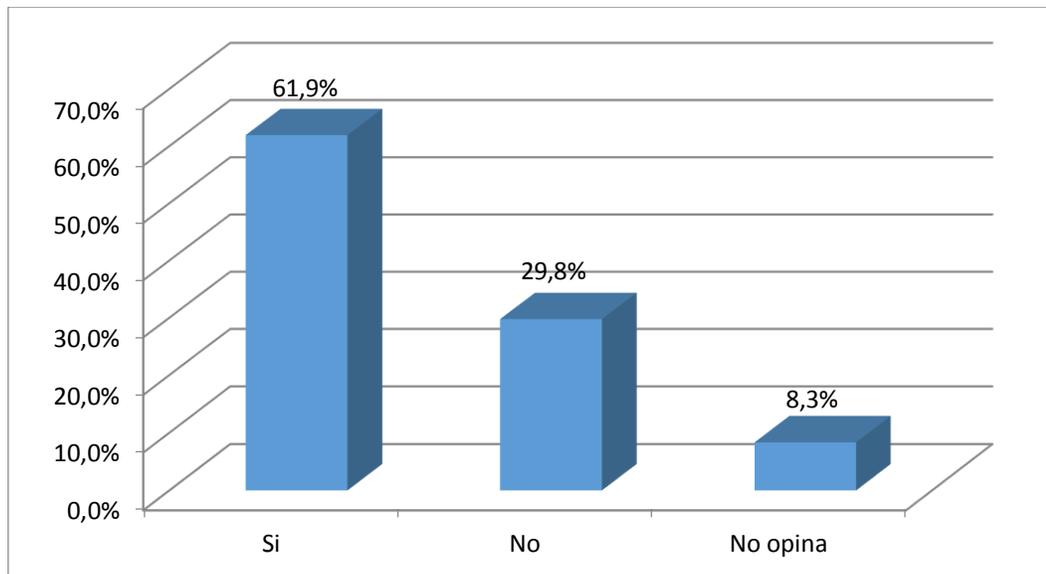
CUADRO N° 05
DISPOSICIÓN DE UNA CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO

CONCEPTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	52	61.9%
No	25	29.8%
No opina	7	8.3%
TOTAL	84	100.0%

Fuente : Cuestionario de la Encuesta (Setiembre 2017)

Elaboración : Las investigadoras

GRÁFICO N° 05



Fuente : Resultados del cuadro N° 05 (Setiembre 2017)

Elaboración : Las investigadoras

Interpretación

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 05, responden a la pregunta: ¿Dispone de una cuenta de correo electrónico? De los datos obtenidos mediante los procesamientos estadísticos se puede apreciar que el 61.9%% de los trabajadores de la Municipalidad indicaron que “sí” disponen de una cuenta de correo electrónico; así mismo un 29.8% dijeron “No” cuentan con un correo electrónico, y un 8.3% decidieron “no opinar” sobre la pregunta propuesta.

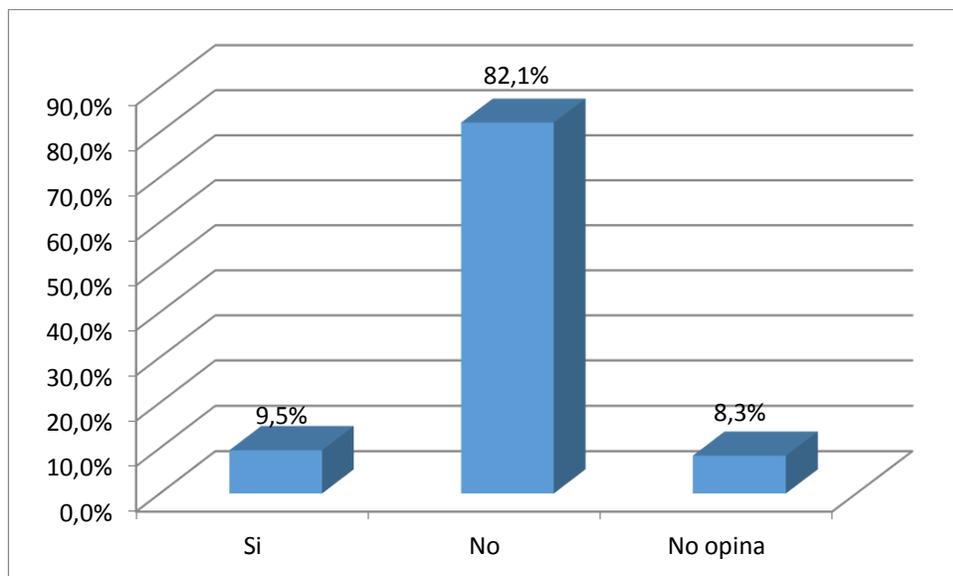
CUADRO N° 06
USO DE CORREO ELECTRÓNICO PARA FINES DE CAPACITACIÓN

CONCEPTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	8	9.5%
No	69	82.1%
No opina	7	8.3%
TOTAL	84	100.0%

Fuente : Cuestionario de la Encuesta (Setiembre 2017)

Elaboración : Las investigadoras

GRÁFICO N° 06



Fuente : Resultados del cuadro N° 06(Setiembre 2017)

Elaboración : Las investigadoras

Interpretación

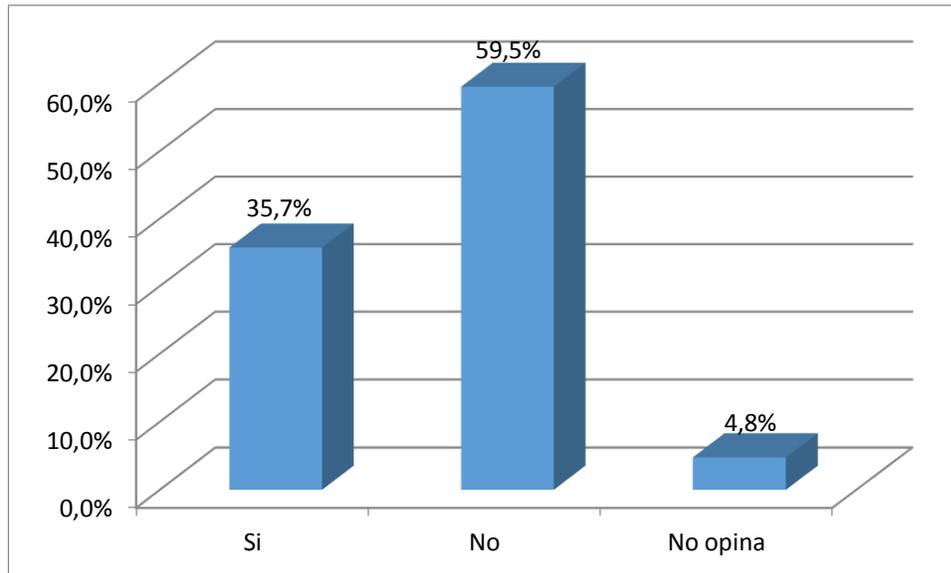
Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 06, responden a la pregunta: ¿Usa la cuenta de correo electrónico para fines de capacitación en la Municipalidad? De los resultados que se muestra en el cuadro anterior se puede apreciar que el 82.1% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad indicaron que “no” usan la cuenta del correo electrónico para fines de capacitación. Así mismo se observa a un 9.5% de los trabajadores administrativos encuestados que expresaron “sí” usan la cuenta del correo electrónico para fines de capacitación. Por otro lado un sector del 8.3% de trabajadores de la Municipalidad prefirieron “no opinaron sobre la pregunta formulada en este ítem.

CUADRO N° 07
DISPOSICIÓN DE UNA CUENTA EN LA RED SOCIAL FACEBOOK

CONCEPTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	30	35.7%
No	50	59.5%
No opina	4	4.8%
TOTAL	84	100.0%

Fuente : Cuestionario de la Encuesta (Setiembre 2017)

Elaboración : Las investigadoras

GRÁFICO N° 07

Fuente : Cuestionario de la Encuesta (Setiembre 2017)

Elaboración : Las investigadoras

Interpretación

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 07, responden a la pregunta: ¿Su persona, dispone de una cuenta en la red social Facebook? De los resultados obtenidos y que se muestran el cuadro anterior, se puede apreciar que el 59.5% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad señalaron que “no” disponer de una cuenta en la red social Facebook; mientras que otro grupo del 35.7% de trabajadores indicaron que “sí” disponen de una cuenta en la red social Facebook, finalmente se observa que existe un sector del 4.8% de trabajadores que decidieron “no opinar”.

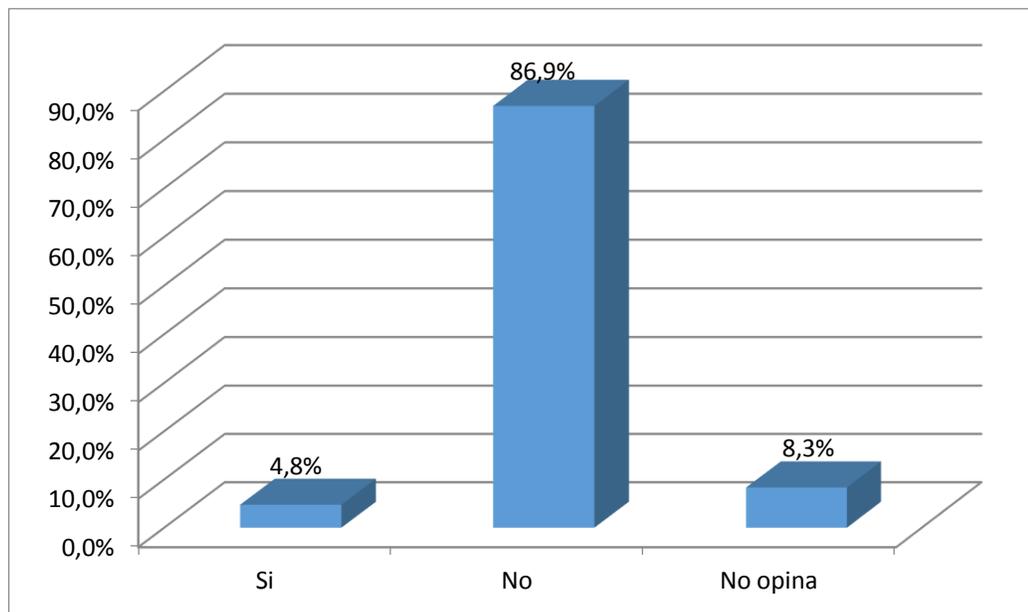
CUADRO N° 08
USO DE LA RED SOCIAL FACEBOOK PARA FINES DE CAPACITACIÓN

CONCEPTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	4	4.8%
No	73	86.9%
No opina	7	8.3%
TOTAL	84	100.0%

Fuente : Cuestionario de la Encuesta (Setiembre 2017)

Elaboración : Las investigadoras

GRÁFICO N° 08



Fuente : Resultados del cuadro N° 08(Setiembre 2017)

Elaboración : Las investigadoras

Interpretación

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 08, responden a la pregunta: ¿Usa la cuenta del Facebook para fines de capacitación en la Municipalidad? De los resultados obtenidos en esta parte se puede apreciar que el 86.9% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad señalaron “no” usar la cuenta del Facebook para fines de capacitación. Así mismo se evidencia a un 4.8% de trabajadores, indicar que “sí” usan la cuenta del Facebook para fines de capacitación, Por otro lado se observa a un sector de 8.3% de los encuestados expresar que “no opinan nada” sobre la pregunta formulada en este rubro.

CUADRO N° 09

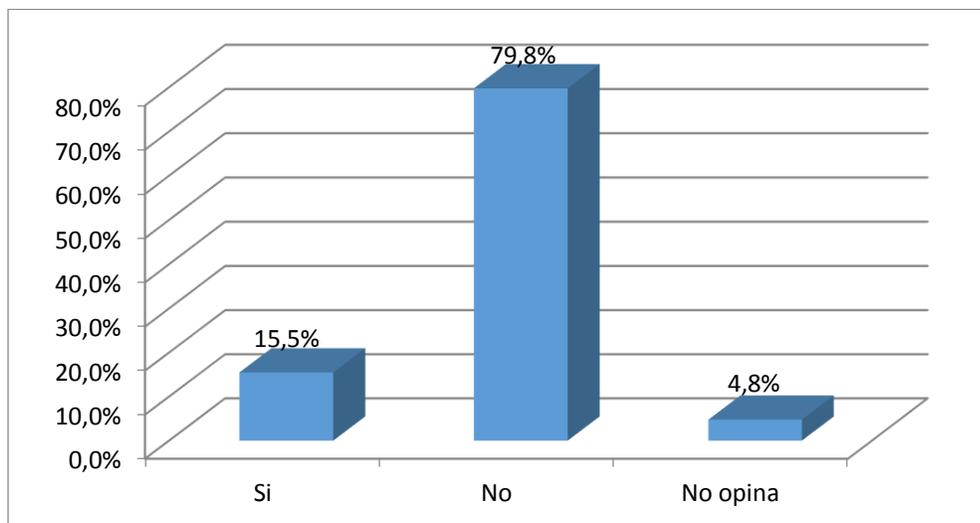
USO DEL BUSCADOR GOOGLE PARA FINES DE CAPACITACIÓN

CONCEPTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	13	15.5%
No	67	79.8%
No opina	4	4.8%
TOTAL	84	100.0%

Fuente : Cuestionario de la Encuesta (Setiembre 2017)

Elaboración : Las investigadoras

GRÁFICO N° 09



Fuente : Resultados del cuadro N° 09(Setiembre 2017)

Elaboración : Las investigadoras

Interpretación

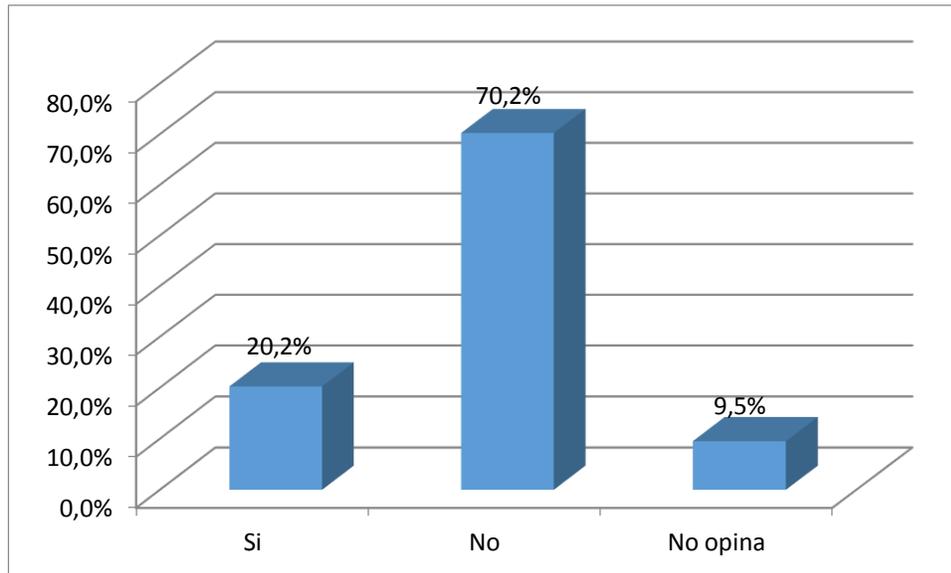
Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 9, responden a la pregunta: ¿Utiliza el Buscador de Google para fines de capacitación en la Municipalidad? De los datos que se muestran en el cuadro y que fueron obtenidos mediante los procesamiento estadístico, se puede apreciar que el 79.8% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad indicaron que “no” usan el del Buscador de Google para fines de capacitación. Por otro lado se observa que un 15.5% de los trabajadores encuestados, señalaron que “sí” usan el servicio del Buscador de Google para fines de capacitación. Finalmente se aprecia a un 4.8% de los trabajadores, señalar que “no opinan” sobre la pregunta formulada.

CUADRO N° 10
ACCESO A LA RED SOCIAL DE YOUTUBE

CONCEPTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	17	20.2%
No	59	70.2%
No opina	8	9.5%
TOTAL	84	100.0%

Fuente : Cuestionario de la Encuesta (Setiembre 2017)

Elaboración : Las investigadoras

GRÁFICO N° 10

Fuente : Resultados del cuadro N° 10 (Setiembre 2017)
Elaboración : Las investigadoras

Interpretación

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 10, responden a la pregunta: ¿Tiene acceso a la red social de YouTube en la Municipalidad? De los resultados obtenidos se puede apreciar que el 70.2% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad indicaron que “no” tienen acceso a la red social de YouTube. Así mismo se observa un 20.2% de los trabajadores señalar que “sí” tienen acceso a la red social de YouTube. Finalmente se evidencia a un sector del 9.5% de trabajadores indicar que “no opinan” sobre la pregunta planteada.

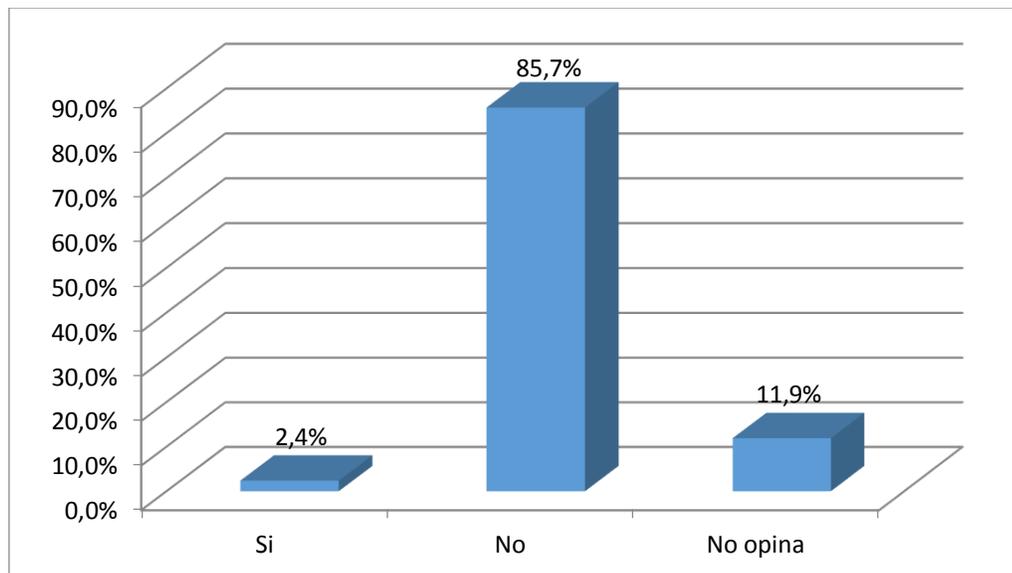
CUADRO N° 11
USO DE LA RED SOCIAL DE YOUTUBE PARA FINES DE CAPACITACIÓN

CONCEPTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	2	2.4%
No	72	85.7%
No opina	10	11.9%
TOTAL	84	100.0%

Fuente : Cuestionario de la Encuesta (Setiembre 2017)

Elaboración : Las investigadoras

GRÁFICO N° 11



Fuente : Resultados del cuadro N° 11 (Setiembre 2017)

Elaboración : Las investigadoras

Interpretación

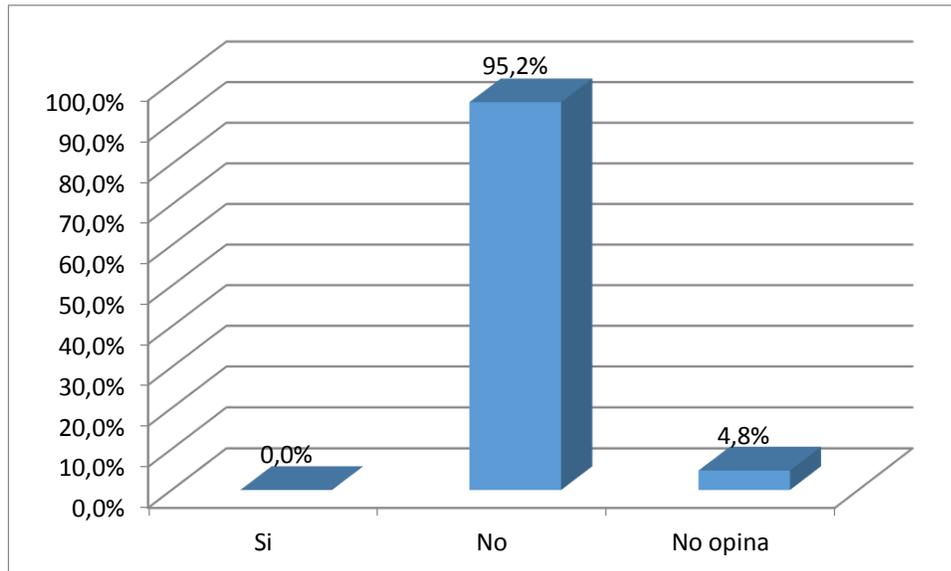
Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 11, responden a la pregunta: ¿Usa la red social de YouTube para fines de capacitación? De los resultados obtenidos mediante el tratamiento estadístico se puede apreciar que el 85.7% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad, señalan “no” usar la red social de YouTube para fines de capacitación. Así mismo se aprecia a otro grupo de 2.4% de trabajadores, señalar que “sí” usan la red social de YouTube para fines de capacitación. Por otro lado el 11.9% de trabajadores prefirieron “no opinar” nada respecto a la pregunta formulada en este ítem.

CUADRO N° 12
DISPOSICIÓN DE UNA CUENTA EN SISTEMA BLOGGER

CONCEPTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	0	0.0%
No	80	95.2%
No opina	4	4.8%
TOTAL	84	100.0%

Fuente : Cuestionario de la Encuesta (Setiembre 2017)

Elaboración : Las investigadoras

GRÁFICO N° 12

Fuente : Resultados del cuadro N° 12 (Setiembre 2017)

Elaboración : Las investigadoras

Interpretación

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 12, responden a la pregunta: ¿Dispone su persona de una cuenta en el Sistema del Blogger en el Internet? De los resultados mostrados en el cuadro anterior, se aprecia que el 95,2% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad expresan “no” tener una cuenta en el Sistema de Blogger del Internet; por otro lado se evidencia que algún trabajador administrativo encuestado responde de forma afirmativa, y un sector del 4,8% de trabajadores, prefirieron “no opinar” respecto a la pregunta formulada en este ítem.

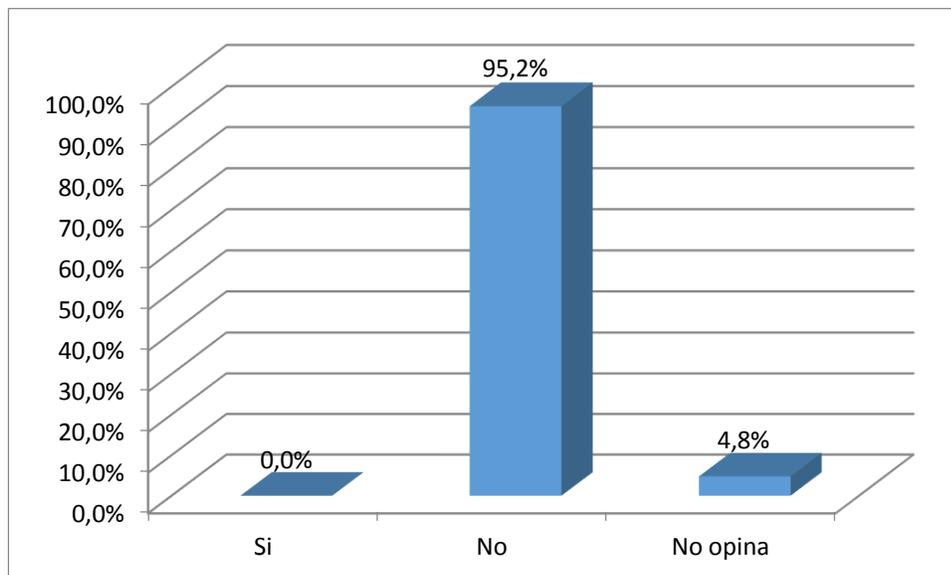
CUADRO Nº 13
USO DEL SISTEMA DE BLOGGERS PARA FINES DE CAPACITACIÓN

CONCEPTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	0	0.0%
No	80	95.2%
No opina	4	4.8%
TOTAL	84	100.0%

Fuente : Cuestionario de la Encuesta (Setiembre 2017)

Elaboración : Las investigadoras

GRÁFICO Nº 13



Fuente : Cuestionario de la Encuesta (Setiembre 2017)

Elaboración : Las investigadoras

Interpretación

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 13, responden a la pregunta: ¿Usa el Sistema de Blogger para fines de capacitación? De los resultados obtenidos mediante el procesamiento estadístico, se aprecia que el 95.2% de los trabajadores de la Municipalidad señalaron que “no” usan el sistema de Blogger para fines de capacitación, un 4.8% de los trabajadores encuestados decidieron “no opinar” sobre la pregunta formulada y ninguno de los trabajadores usa el sistema del Blogger.

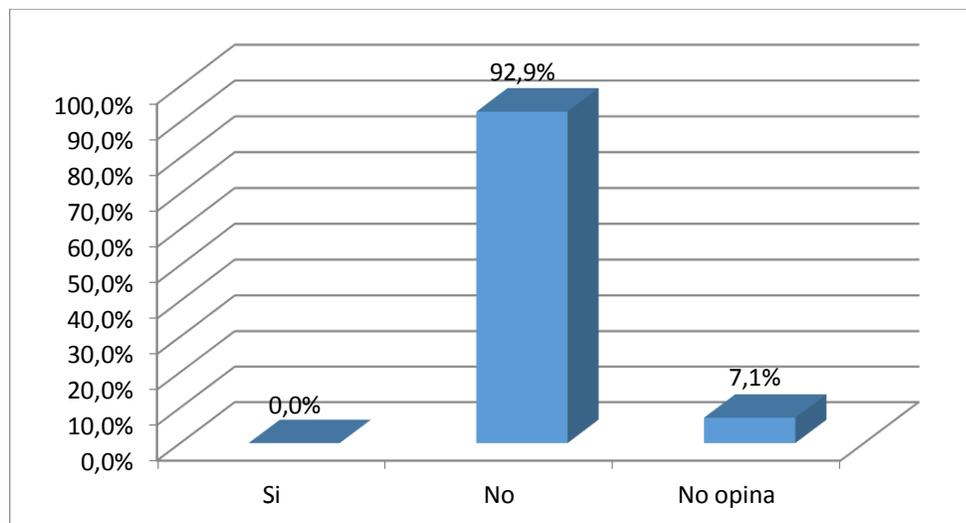
CUADRO N° 14
DISPOSICIÓN DE PLATAFORMA EN INTERNET PARA FINES DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL

CONCEPTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	0	0.0%
No	78	92.9%
No opina	6	7.1%
TOTAL	84	100.0%

Fuente : Cuestionario de la Encuesta (Setiembre 2017)

Elaboración : Las investigadoras

GRÁFICO N° 14



Fuente : Resultados del cuadro N° 14(Setiembre 2017)

Elaboración : Las investigadoras

Interpretación

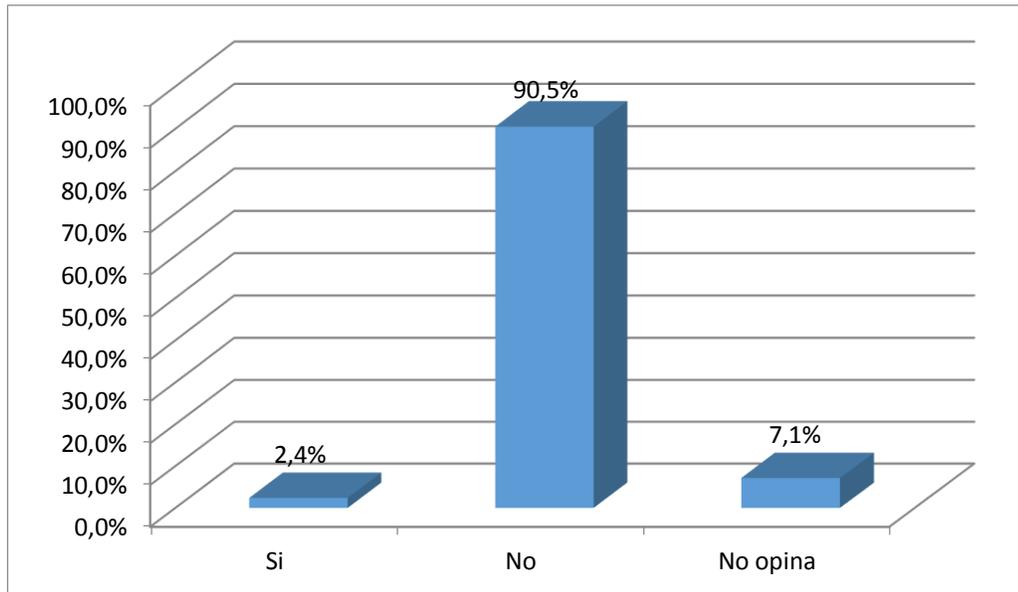
Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 14, responden a la pregunta: ¿Cuenta la Municipalidad con una plataforma en Internet para fines de capacitación virtual al personal administrativo? De los datos obtenidos mediante el procesamiento estadístico, se puede apreciar que el 92.9% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad señalaron que la Municipalidad “no” cuentan con una plataforma en Internet para fines de capacitación virtual al personal administrativo de la organización, así mismo se aprecia a un 7.1% de los trabajadores señalar que “no opinan” sobre la pregunta formulada. Finalmente se evidencia de los resultados que, ningún trabajador afirmó que existe o se disponga de alguna plataforma de aprendizaje en Internet.

CUADRO N° 15
DISPOSICIÓN DE PORTAL WEB PARA FINES DE CAPACITACIÓN

CONCEPTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	2	2.4%
No	76	90.5%
No opina	6	7.1%
TOTAL	84	100.0%

Fuente : Cuestionario de la Encuesta (Setiembre 2017)

Elaboración : Las investigadoras

GRÁFICO Nº 15

Fuente : Resultados del cuadro Nº 15(Setiembre 2017)

Elaboración : Las investigadoras

Interpretación

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico Nº 15, responden a la pregunta: ¿Cuenta la Municipalidad con un portal web para fines de capacitación del personal administrativo de la Organización? De los resultados que se muestran en el cuadro anterior, se puede apreciar que el 90.5% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad, expresaron que la Municipalidad “no” cuenta con un portal web para fines de capacitación del personal administrativo. Por otro lado un sector del 2.4% de trabajadores administrativos, señalaron que la Municipalidad “sí” cuenta con un portal web para fines de capacitación. Finalmente se observa a un 7.1% del personal administrativo quienes prefirieron “no opinar” respecto a la pregunta formulada.

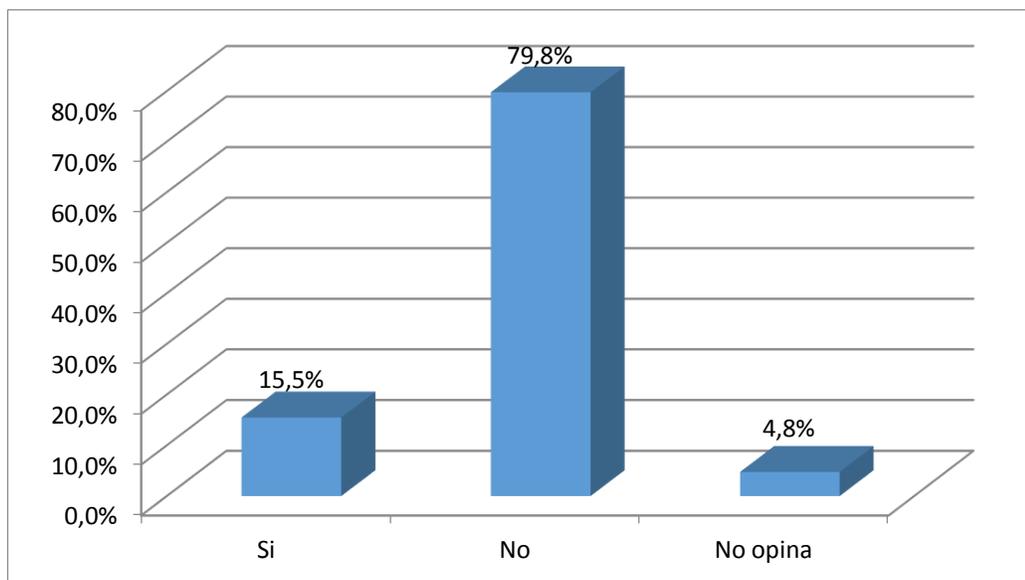
CUADRO N° 16
PLATAFORMA DIGITAL PARA ALOJAR ARCHIVOS EN LA NUBE

CONCEPTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	13	15.5%
No	67	79.8%
No opina	4	4.8%
TOTAL	84	100.0%

Fuente : Cuestionario de la Encuesta (Setiembre 2017)

Elaboración : Las investigadoras

GRÁFICO N° 16



Fuente : Resultados del cuadro N° 16 (Setiembre 2017)

Elaboración : Las investigadoras

Interpretación

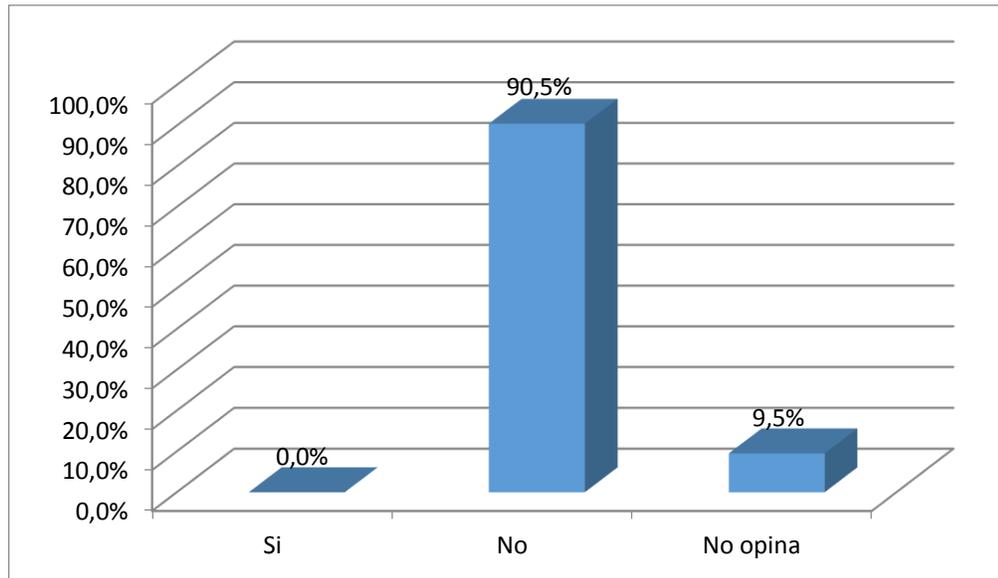
Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 16, responden a la pregunta: ¿Dispone de una plataforma digital para alojar archivos en la nube, tales como Onedrive, Google Drive, Icloud o similar? De los resultados obtenidos se puede apreciar que el 79.8% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad indicaron que “no” disponen de una cuenta para almacenar archivos en la nube, por otro lado se observa a un sector del 15.5% de trabajadores quienes señalaron que “sí” disponen de una cuenta para almacenar archivos en la nube. Finalmente se observa a un 4.8% de los trabajadores encuestados que decidieron “no opinar” respecto a la pregunta formulada en este rubro.

CUADRO N° 17
DISPOSICIÓN DE UNA AGENDA Y CALENDARIO DIGITAL PARA
ORGANIZAR SU TRABAJO

CONCEPTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	0	0.0%
No	76	90.5%
No opina	8	9.5%
TOTAL	84	100.0%

Fuente : Cuestionario de la Encuesta (Setiembre 2017)

Elaboración : Las investigadoras

GRÁFICO N° 17

Fuente : Resultados del cuadro N° 17 (Setiembre 2017)

Elaboración : Las investigadoras

Interpretación

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 17, responden a la pregunta: ¿Dispone de alguna agenda y calendario en la nube para organizar su trabajo tales como Google Calendar, Microsoft Outlook o similar? De los resultados obtenidos mediante el procesamiento estadístico, se puede apreciar que el 90.5% de los trabajadores administrativo de la Municipalidad, indican “no” disponer de alguna cuenta en alguna plataforma digital en la nube para organizar su trabajo, así mismo se observa a un sector del 9.5% de trabajadores administrativos quienes deciden “no opinar” respecto a la pregunta formulada en esta parte. Finalmente se evidencia que ningún trabajador administrativo dispone de una agenda o calendario digital en el Internet para organizar su trabajo.

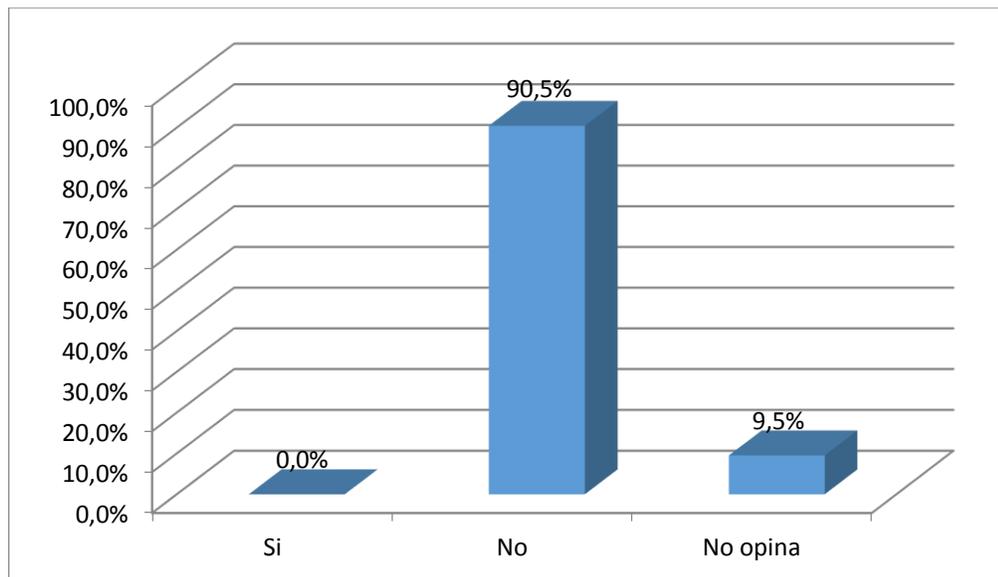
CUADRO N° 18
DISPOSICIÓN DE PLATAFORMA DE APRENDIZAJE
COLABORATIVO

CONCEPTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	0	0.0%
No	76	90.5%
No opina	8	9.5%
TOTAL	84	100.0%

Fuente : Cuestionario de la Encuesta (Setiembre 2017)

Elaboración : Las investigadoras

GRÁFICO N° 18



Fuente : Resultados del cuadro N° 18(Setiembre 2017)

Elaboración : Las investigadoras

Interpretación

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 18, responden a la pregunta: ¿Dispone de una plataforma de aprendizaje colaborativo en la nube tal como Wikispaces, Wikia, Google Sites o similar? De los resultados que se muestran, puede apreciar que el 90.5% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad señalan “no” disponer de una cuenta en alguna plataforma

digital de Wikispaces o similar, como para realizar un trabajo colaborativo. Así mismo se observa a un sector del 9.5% de los trabajadores encuestados quienes decidieron “no opinar” respecto a la pregunta formulada en este ítem. Finalmente se constata que ningún trabajador dispone o conoce una plataforma de aprendizaje colaborativo en la Institución.

CUADRO N° 19

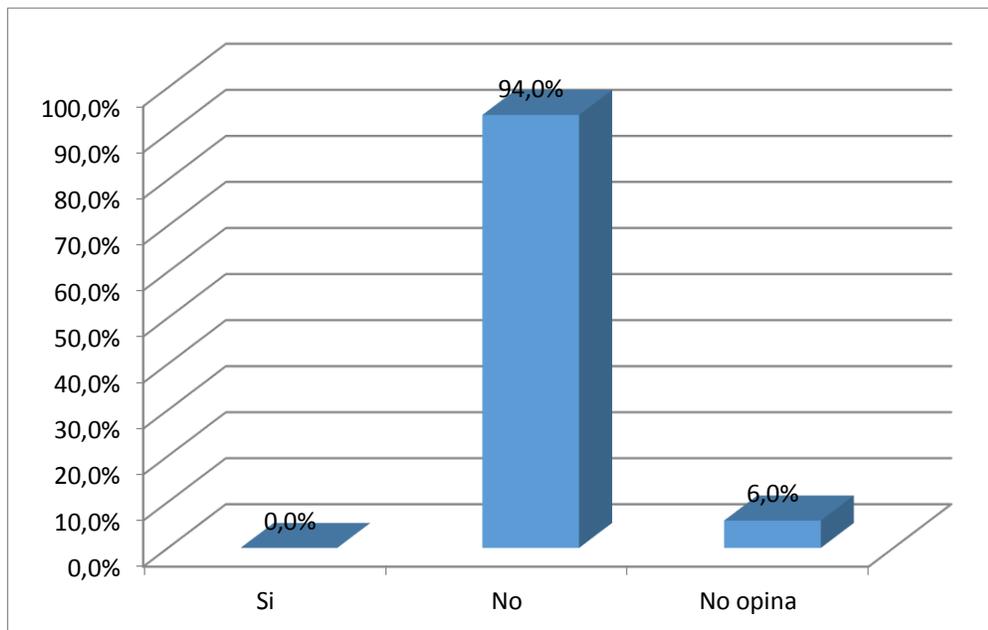
DISPOSICIÓN PLATAFORMA DE GESTIÓN DE APRENDIZAJE VIRTUAL

CONCEPTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	0	0.00%
No	79	94.0%
No opina	5	6.0%
TOTAL	84	100.0%

Fuente : Cuestionario de la Encuesta (Setiembre 2017)

Elaboración : Las investigadoras

GRÁFICO N° 19



Fuente : Resultados del cuadro N° 19 (Setiembre 2017)

Elaboración : Las investigadoras

Interpretación

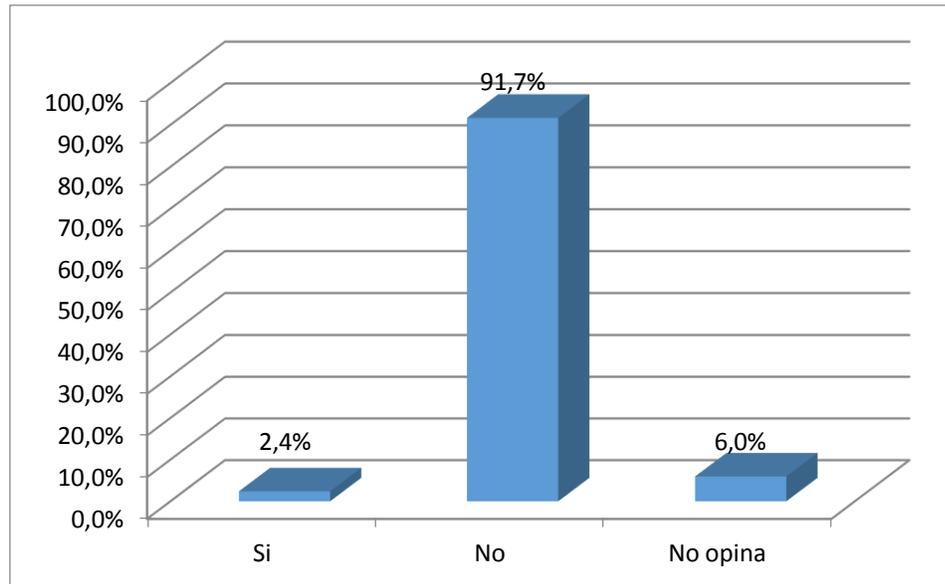
Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico N° 19, responden a la pregunta: ¿Dispone la Municipalidad de una plataforma de Gestión de Aprendizaje virtual, tales como el Moodle, Chamilo o similar? De los resultados obtenidos mediante el procesamiento estadístico, se puede apreciar que el 94% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad señalan que la Municipalidad “no” cuenta con una plataforma de Gestión de Aprendizaje en la Institución con fines de capacitación al personal administrativo. Así mismo se aprecia a un sector del 6.0% de trabajadores quienes prefirieron “no opinar” respecto a la pregunta formulada en esta parte. Finalmente se evidencia que ningún trabajador administrativo señala de forma afirmativa la existencia de una plataforma de Gestión de aprendizaje virtual en la Institución.

CUADRO N° 20
USO DE VIDEOS TUTORIALES EN DISCOS DIGITALES PARA FINES DE
CAPACITACIÓN

CONCEPTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	2	2.4%
No	77	91.7%
No opina	5	6.0%
TOTAL	84	100.0%

Fuente : Cuestionario de la Encuesta(Setiembre 2017)

Elaboración : Las investigadoras

GRÁFICO Nº 20

Fuente : Cuestionario de la Encuesta (Setiembre 2017)

Elaboración : Las investigadoras

Interpretación

Los resultados que se muestran en el Cuadro y Gráfico Nº 20, responden a la pregunta: ¿La Municipalidad utiliza videos tutoriales en discos digitales para fines de capacitación del personal administrativo de la institución? De los resultados mostrados mediante el procesamiento estadístico se puede apreciar que el 91.7% de los trabajadores de la Municipalidad indican que “no” se utilizan los video tutoriales en discos digitales para fines de capacitación al personal administrativo en la institución. Por otro lado sólo se observa a un 2.4% de trabajadores encuestados, quienes señalaron que la Municipalidad “si” produce videos tutoriales en discos digitales para fines de capacitación al personal administrativo de la institución. Finalmente se evidencia que un 6% de los trabajadores administrativos decidieron “no opinar” sobre la pregunta formulada en este ítem.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo del informe de investigación, se presenta la discusión de los resultados, las que se realizan con los comparando con los antecedentes, las y las bases teóricas; las mismas que se detallan a continuación:

5.1. CON LOS ANTECEDENTES.

Al momento de estructurar del proyecto de investigación se mencionaron los antecedentes de trabajos que tengan relación directa con el trabajo de investigación presentada, que señalamos a continuación:

- Domínguez R. Mirko Edgar y Contreras F. Percy Enrique. *“Las consecuencias de la tecnología de información y comunicación en la eficacia de la gestión de actividades de capacitación en la Municipalidad Distrital de Huánuco, en el año 2010”*. Tesis desarrollada para obtener el título profesional de Licenciado en Administración en la UNHEVAL, llegaron a la siguiente conclusión:

“Que, la eficacia de la gestión de actividades de capacitación para el caso la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco, se mejora empleando las nuevas tecnologías de la información y comunicaciones, a través del nivel de información vía Internet y del grado de utilización del correo electrónico y las redes sociales. Sin embargo la mayoría de los empleados administrativos desconoce el uso de las herramientas de la

tecnología de información, el cual no permite aprovechar el uso de la capacidad tecnológica instalada en la Municipalidad”.

Discusión con los resultados:

De acuerdo a los resultados de los autores mencionados se evidencia que la Municipalidad Provincial si tiene implementado herramientas de la Tecnología de Información y Comunicación, así mismo cuenta con el servicio de Internet y mediante ello existe la utilización del correo electrónico y las redes sociales.

Además se evidencia que existe un nivel de uso de estas herramientas tecnológicas para fines de gestión de actividades de capacitación en el personal de la Municipalidad, sin embargo una gran mayoría, por desconocimiento no aprovecha el uso de las herramientas tecnológicas para fines de capacitación.

En el caso de nuestro trabajo de investigación, se demuestra que la Municipalidad Distrital de Amarilis, si cuenta con herramientas de la tecnología de información y comunicación en la gran mayoría de oficinas, así mismo muchas de ellas están conectadas a una red de computadoras de área local con acceso de Internet, sin embargo no se aprovecha esta capacidad instalada para los fines de capacitación del personal administrativa de la institución. Lo cual coincide considerablemente con los resultados obtenidos por los autores Domínguez Mirko y Contreras Percy.

➤ Rosel César Alva Arce en su Tesis para optar el Grado de Magister en Administración, cuyo título es “*Las tecnologías de información y comunicación como instrumentos eficaces en la capacitación del personal: el caso de la oficina nacional de procesos electorales (ONPE)*”, llegó a las siguientes conclusiones:

1. Se afirma que, las tecnologías de información y comunicación influyen positivamente como instrumentos eficaces en la capacitación del personal, para el caso de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE), con un Nivel de Alta Influencia.

2. Se afirma que los trabajadores mayoritariamente conocen y usan las Tecnologías de Información y Comunicación como instrumentos eficaces en la capacitación dentro de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE). Los trabajadores de la ONPE, demuestran un dominio promedio de las competencias asociadas al conocimiento general de las TIC y el manejo de las herramienta de productividad, como los procesadores de textos, las hojas de cálculos e internet, desarrollando habilidades y destrezas para el aprendizaje permanente de nuevos hardware y software.

Discusión con los resultados:

De acuerdo a los resultados de los autores mencionados se evidencia que la Oficina Nacional de Electorales se hace uso eficientemente de las herramientas de la tecnología de información y comunicación como

instrumentos eficaces en la capacitación del personal y tiene una alta influencia.

Además se aprecia que los trabajadores de forma mayoritaria hacen uso de las herramientas de la tecnología de información y comunicación, demostrando dominio de las competencias asociadas a dicha tecnología, y resalta el uso del software de ofimática, y servicios del internet.

De acuerdo a los resultados de nuestro trabajo de investigación, se percibe que la Municipalidad Distrital de Amarilis, sí cuenta con herramientas de la tecnología de información y comunicación en la gran mayoría de oficinas, así mismo un alto porcentajes de dichas oficinas tiene acceso a una red de computadoras de área local y también al internet, pero no se aprovecha racionalmente esta capacidad tecnológica instalada, para los fines de capacitación del personal administrativo. Lo cual coincide en cierta proporción con los resultados obtenidos por el autor Rosel César Alva Arce.

5.2. CON LAS BASES TEÓRICAS

El en el capítulo del Marco Teórico, se mencionó el enfoque planteado por el autor Quiroz Silva Juan (2011) con respecto a entornos virtuales de aprendizaje (Elearning) quien afirma: “El Elearning es un sistema de aprendizaje electrónico y se refiere a la capacitación no presencial que, a través de tecnologías de información y comunicación, posibilita y flexibiliza el acceso y el tiempo en el proceso de enseñanza aprendizaje,

adecuándolos a las habilidades, necesidades y disponibilidades de cada participante, además de garantizar ambientes de aprendizaje colaborativos mediante el uso de herramientas de comunicación síncrona y asíncrona, potenciando en suma el proceso de gestión basado en competencias. Las herramientas de la tecnología de información y comunicación que son de mayor importancia para el aprendizaje virtual son: los software de oficina, el correo electrónico, las redes sociales, los buscadores de información, los portales web, las herramientas de gestión de aprendizaje las plataformas digitales de aprendizaje colaborativo entre otros”.

Discusión con los resultados:

De acuerdo a nuestros resultados observamos que la Municipalidad Distrital de Amarilis, a la fecha si ha logrado implementar herramientas de la tecnología de información y comunicación, entre las que se encuentran los equipos de cómputo, los software de ofimática, las redes de telecomunicaciones de área local, el acceso al internet y el uso de cierta cantidad de servicios del Internet; sin embargo no se hace uso del sistema de elearning, es decir al proceso de capacitación y aprendizaje virtual, aun contando con las herramientas tecnológicas disponibles en la Municipalidad. La mayoría de los trabajadores desconocen dichas herramientas y plataformas de aprendizaje, el cual no le permite mejorar

su aprendizaje tanto en sus funciones como en los modernos enfoques de la administración pública.

En consecuencia considerando los resultados y su respectiva discusión, queda demostrado la hipótesis general planteada en el presente trabajo de investigación: “La Municipalidad Distrital de Amarilis utiliza escasamente las herramientas de la Tecnología de Información y Comunicación para los fines de capacitación del personal administrativo”.

CONCLUSIONES

1. Se logró determinar que la mayoría del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis si tienen acceso a un sistema informático.
2. Se determinó que el personal administrativo de la Municipalidad conoce y usan las herramientas de Ofimática en sus unidades operativas.
3. La mayoría del personal de la Municipalidad mediante sus sistemas informáticos tienen acceso a la Red Local de computadoras así como al sistema de Internet dentro de la Municipalidad.
4. Los servicios de comunicación del Internet que conocen y usan el personal administrativo de la Municipalidad, son: el correo electrónico, la red social del Facebook, la red social del YouTube, los buscadores y el acceso a portales web, sin embargo no se utilizan para fines de capacitación en temas relacionados a la Municipalidad.
5. Los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Amarilis, no conocen ninguna plataforma de gestión de aprendizaje virtual.
6. Los trabajadores administrativos de la Municipalidad en baja proporción conocen y usan las redes sociales (Facebook y YouTube), si embargo no se les da el uso para fines de capacitación dentro de la organización.
7. La Municipalidad Distrital, si dispone de un portal Web cuyo dominio es <http://www.muniamarilis.gob.pe/> y que está enmarcado sólo a fines informativos de la Institución, sin embargo no contiene temas y/o cursos relacionado a capacitación del personal de la Municipalidad.

8. La Municipalidad no desarrolla ni usa videos tutoriales con temas relacionados gestión municipal, que permita la capacitación constante del personal administrativo.

SUGERENCIAS

1. Se sugiere a la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Amarilis, capacite a la totalidad del personal, para tener acceso a un sistema informático y al dominio de software relacionado a Ofimática.
2. Que el área de Informática de la Municipalidad, capacite al personal administrativo de la Municipalidad en el acceso a la red de computadoras de área local, así mismo en el acceso al sistema de Internet.
3. Que el área de Informática, fortalezca la capacitación del personal administrativo de la Municipalidad, en el uso de los servicios del Internet tales como: el correo electrónico, la red social del Facebook, la red social del YouTube, los buscadores y el acceso a portales web.
4. Que la Municipalidad implemente un Servidor de Gestión de Aprendizaje Virtual, mediante el apoyo de personal especializado, a fin de ofrecer temas, cursos y diplomados, orientado a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Amarilis en materia de Gestión Municipal.
5. La Municipalidad Distrital, debe aprovechar el servidor del portal Web cuyo dominio es <http://www.muniamarilis.gob.pe/>, para implementar un servidor de Gestión de Aprendizaje Virtual sin ocasionar mayores costos.
6. La Municipalidad debe diseñar y editar videos tutoriales con temas relacionados gestión municipal, a fin de difundir a sus trabajadores administrativos, y esto permita la capacitación constante.

BIBLIOGRAFÍA

1. CEGARRA, J. (2011). Metodología de la Investigación Científica y Tecnológica. Madrid, España: Editorial Diazdesantos.
2. CHIAPPE G, Aprendizajes Virtuales: Un gran negocio (1999, Mayo 25), El Universal p. 2-1 sección de Economía.
3. HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto (2003) “Metodología de la Investigación”, Editorial *Mc Graw, Hill* Edición 3ra – México.
4. MARSÉ, B. (2012). YouTube: Las claves para aprovechar todas sus potencialidades. Madrid, España: Profit Editorial.
5. REZA, J.C. (2000). Aprendizaje en la Organizaciones. México: Panorama Editorial.
6. SANCHEZ, R. (2014). Capital social y posibilidades de desarrollo en los Municipios. Lima, Perú: Editorial Plural.
7. SILICEO, A. (2004). Capacitación y desarrollo personal. México: Editorial Limusa.
8. SILVA, J. (2011). Diseño y moderación de entornos virtuales de aprendizaje. Santiago, Chile: Editorial UOC.

ANEXOS

ANEXO N° 01

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

Señor trabajador administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis, agradeceremos a su persona responder con mucha sinceridad las preguntas que se describen a continuación, el cual será de mucha utilidad para desarrollar el trabajo de investigación cuyo título aparece en la parte superior. Marque con un aspa (X) la respuesta que crea conveniente.

1. ¿Tiene acceso a un sistema informático en su unidad operativa dentro de la Municipalidad?
 - a. Sí, bastante []
 - b. Sí, regular []
 - c. Sí, poco []
 - d. No, ninguno []
 - e. No opina []

2. ¿Tiene conocimiento de Sistemas de Ofimática?
 - a. Sí []
 - b. No []
 - c. No opina []

3. ¿Tiene acceso a una red Informática de área local en la Municipalidad?
 - a. Sí []
 - b. No []
 - c. No opina []

4. ¿Tiene acceso al Sistema de Internet dentro de la Municipalidad?
 - a. Sí []
 - b. No []
 - c. No opina []

5. ¿Dispone de una cuenta de correo electrónico?
 - a. Sí []
 - b. No []
 - c. No opina []

6. ¿Usa la cuenta de correo electrónico para fines de capacitación en la Municipalidad?
- a. Sí []
 - b. No []
 - c. No opina []
7. ¿Dispone de una cuenta en la red social Facebook?
- a. Sí []
 - b. No []
 - c. No opina []
8. ¿Usa la cuenta del Facebook para fines de capacitación en la Municipalidad?
- a. Sí []
 - b. No []
 - c. No opina []
9. ¿Usa el servicio del Buscador de Google para fines de capacitación en la Municipalidad?
- a. Sí []
 - b. No []
 - c. No opina []
10. ¿Tiene acceso a la red social de YouTube en la Municipalidad?
- a. Sí []
 - b. No []
 - c. No opina []
11. ¿Usa la red social de YouTube para fines de capacitación?
- a. Sí []
 - b. No []
 - c. No opina []
12. ¿Dispone de una cuenta en el Sistema del Blogger en el Internet?
- a. Sí []
 - b. No []
 - c. No opina []
13. ¿Usa el Sistema de Blogger para fines de capacitación?
- a. Sí []

- b. No []
- c. No opina []

14. ¿Cuenta la Municipalidad con una plataforma en Internet para fines de capacitación virtual al personal administrativo?

- a. Sí []
- b. No []
- c. No opina []

15. ¿Cuenta la Municipalidad con un portal web para fines de capacitación del personal administrativo de la Organización?

- a. Sí []
- b. No []
- c. No opina []

16. ¿Dispone de una plataforma digital para alojar archivos en la nube, tales como Onedrive, Google Drive, Icloud o similar?

- a. Sí []
- b. No []
- c. No opina []

17. ¿Dispone de alguna agenda y calendario en la nube para organizar su trabajo tales como Google Calendar, Microsoft Outlook o similar?

- a. Sí []
- b. No []
- c. No opina []

18. ¿Dispone de una plataforma de aprendizaje colaborativo en la nube tal como Wikispaces, Wikia, Google Sites o similar?

- a. Sí []
- b. No []
- c. No opina []

19. ¿Dispone la Municipalidad de una herramienta de Gestión de Aprendizaje virtual, tales como el Moodle, Chamilo o similar?

- a. Sí []
- b. No []
- c. No opina []

20. ¿La Municipalidad usa videos tutoriales en discos digitales para fines de capacitación del personal administrativo de la institución?

- a. Sí []
- b. No []
- c. No opina []