



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Tecnologías de información-comunicación y gestión por procesos en
la municipalidad provincial de Huallaga - 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Cárdenas Cárdenas, Gianmarco (orcid.org/0000-0001-8525-797X)

ASESORES:

Mg. Pérez Arboleda, Pedro Antonio (orcid.org/0000-0002-8571-4525)

Dr. Panduro Salas, Aladino (orcid.org/0000-0003-2467-2939)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Innovación tecnológica y desarrollo sostenible

TARAPOTO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida, por ser mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado conmigo hasta el día de hoy.

A mis padres, Eliacín y Caroly, quienes, con su amor, paciencia y apoyo constante, me han permitido llegar a cumplir esta meta, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y superación.

Gianmarco

AGRADECIMIENTO

A los funcionarios y colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huallaga, por brindarme todas las facilidades para la realización de esta investigación.

Al Mg. Pedro Antonio Pérez Arboleda, por su apoyo, orientación y exigencia en la realización de la presente tesis, sin sus palabras y correcciones precisas no hubiese podido lograr llegar a esta instancia tan anhelada, mi profunda gratitud por su guía, motivación y sabios consejos.

El autor

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD DE LOS ASESORES



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, PANDURO SALAS ALADINO, PEREZ ARBOLEDA PEDRO ANTONIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Tecnologías de información-comunicación y gestión por procesos en la Municipalidad Provincial de Huallaga - 2023", cuyo autor es CÁRDENAS CÁRDENAS GIANMARCO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 04 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PANDURO SALAS ALADINO, PEREZ ARBOLEDA PEDRO ANTONIO DNI: 01128059 ORCID: 0000-0003-2467-2939	Firmado electrónicamente por: PSALASA10 el 04-08-2023 19:38:02
PANDURO SALAS ALADINO, PEREZ ARBOLEDA PEDRO ANTONIO DNI: 16456428 ORCID: 0000-0002-8571-4525	Firmado electrónicamente por: PAPERESA el 04-08-2023 19:18:04

Código documento Trilce: TRI - 0641311



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CÁRDENAS CÁRDENAS GIANMARCO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Tecnologías de información-comunicación y gestión por procesos en la Municipalidad Provincial de Huallaga - 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
GIANMARCO CÁRDENAS CÁRDENAS DNI: 70242310 ORCID: 0000-0001-8525-797X	Firmado electrónicamente por: CGCARDENASC el 04- 07-2023 16:01:48

Código documento Trilce: TRI - 0568576



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS.....	40

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de las tecnologías de información-comunicación.....	18
Tabla 2 Nivel de la gestión por procesos	19
Tabla 3 Relación entre las dimensiones de las tecnologías de información- comunicación y las dimensiones de la gestión por procesos	20
Tabla 4..Relación entre las tecnologías de información-comunicación y la gestión por procesos	22

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Representación gráfica	14
---------------------------------------	----

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre las tecnologías de información-comunicación y la gestión por procesos en la Municipalidad Provincial de Huallaga - 2023. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, cuya población fue 118 y muestra fue de 90 trabajadores. La técnica de recolección fue encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de tecnologías de información-comunicación, tiene un nivel bajo en 25.6%, nivel medio en 56.7% y un nivel alto en 17.7%, falta de implementación tecnológica, entre otros recursos para ser posible la utilización de herramientas; y el nivel de gestión por procesos, tiene un nivel bajo en 30%, nivel medio en 48.8% y un nivel alto en 21.2%, debido a que la gestión institucional no se realiza de acuerdo a una visión sistemática de los procedimientos. Concluyendo que existe relación significativa entre las tecnologías de información-comunicación y la gestión por procesos, cuyo grado de correlación según la escala de Rho de Spearman (0.961) es correlación positiva muy alta y su sig = 0,000 ($P < 0,01$), por lo tanto, a mejor desarrollo de las tecnologías de información-comunicación, mejor será la gestión por procesos.

Palabras clave: tecnología, internet, intranet, gestión, proceso.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between information-communication technologies and process management in the Provincial Municipality of Huallaga - 2023. The research was basic type, non-experimental design, whose population 118 and sample was 90 workers. The collection technique was a survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of information-communication technologies has a low level of 25.6%, a medium level of 56.7% and a high level of 17.7%, lack of technological implementation, among other resources to be possible the use of tools; and the level of management by processes, has a low level of 30%, a medium level of 48.8% and a high level of 21.2%, due to the fact that institutional management is not carried out according to a systematic vision of the procedures. Concluding that there is a significant relationship between information-communication technologies and process management, whose degree of correlation according to Spearman's Rho scale (0.961) is a very high positive correlation and its sig = 0.000 ($P < 0.01$), therefore, the better development of information-communication technologies, the better the management by processes.

Keywords: technology, internet, intranet, management, process.

I. INTRODUCCIÓN

Desde la realización de la agenda 2030, se determinaron diversos objetivos orientados hacia la generación de desarrollo integral dentro de la población mundial a través de la integración de recursos y oportunidades (OIT, 2017), dentro de ello, el décimo objetivo establecido por la agenda antes mencionada de acuerdo con la meta 10.3 busca determinar un ambiente positivo (FAO, 2021). En ese sentido, para lograr progresivamente un mejor panorama respecto a los ingresos hasta en 40% o superior a ello, se requiere de la incorporación tecnológica constante (ONU, 2022). Por lo tanto, los objetivos del ODS se enmarcan en la mejoría futura de la población.

La globalización ha permitido contar con plataformas virtuales para poder brindar una atención de cabalidad a los usuarios (Bántay et al., 2022). En ese contexto, por medio de la generalización de las economías y la informatización, las instituciones se enfrentan a graves desafíos y nuevas oportunidades de desarrollo (Ullah et al., 2021). Es por ello que, en España, se ha empezado el proceso de la revolución informática, por lo que existen segmentos que están utilizando de forma eficiente los servicios tecnológicos, lo cual abarca el 41.9% (Observatorio Nacional de Tecnología y Sociedad, 2023). En consecuencia, el avance tecnológico ha permitido a las instituciones poder mejorar el servicio al ciudadano mediante el acceso a plataformas de acuerdo al tipo de trámite realizado.

En Latinoamérica, de acuerdo a Cepeda y Paredes (2020) las TIC's son una herramienta de mayor uso, sin embargo, en gran parte de los países de la región aún se puede observar desigualdad en cuanto a la posibilidad de acceso a los servicios tecnológicos hacia la población (Zhao et al., 2022), dentro de ello, en Montevideo hay una amplia extensión de hogares que no pueden tener el acceso a la digitalización, ya que sólo el 19.1% de familias tienen la posibilidad (Escuder, 2020). Los recursos digitales permiten a las personas poder acceder de una manera más rápida a las plataformas institucionales para desarrollar sus trámites de una manera más eficiente.

En el Perú la gran parte de las instituciones públicas carecen de equipos tecnológicos modernos dentro de su organización (Figueredo et al., 2019); adicional a ello, se ha podido descifrar que no cuentan con un cambio eficiente para plasmar las nuevas plataformas virtuales (Mamani, 2020). Además, el 94,8% de ciudadanos al menos utiliza una TIC, el 69,4% se conecta mediante aplicativo móvil (INEI, 2022). Queda evidenciado que las plataformas virtuales ayudan a la modernización de los procesos y de las gestiones actuales, brindándoles mayor rapidez en la atención.

En la región San Martín, el modo de gestión tradicional se centra en la gestión funcional (Cheng, 2022). Además, la división de más áreas internas hace que el proceso se encuentre en un estado de segmentación y mayor nivel de burocracias (Liu et al., 2022). En cuanto a las TIC's, los reportes evidenciaron un crecimiento importante teniendo como promedio 7.6%, entre ellos, Madre de Dios logró un incremento de 39% y San Martín con 24,6% (INEI, 2022). Indicando un notable avance tecnológico en las instituciones, lo que va permitir disminuir el porcentaje de burocracia en cada trámite.

En la Municipalidad Provincial de Huallaga, se ha notado una deficiente capacidad para la utilización de las TIC's como parte de las herramientas estratégicas que hagan posible la gestión por procesos de manera eficiente, dentro de las causas más resaltantes se encuentra la falta de implementación tecnológica, como las computadoras, la conexión a internet, entre otros recursos necesarios para ser posible la utilización de estas herramientas, todo ello genera que la gestión institucional no se realice de acuerdo a una visión sistemática de cada uno de los procesos internos, los cuales presentan deficiencias materializadas en la demora prolongada para la entrega de los servicios, el bajo nivel de calidad, entre otros.

Concordante a las falencias expuestas, fue pertinente abordar como problema general: ¿Cuál es la relación entre las tecnologías de información-comunicación y la gestión por procesos en la Municipalidad Provincial de Huallaga - 2023? y los problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de las tecnologías de información-comunicación?, ¿Cuál es el nivel de gestión por

procesos?, ¿Cuál es la relación que existe entre las dimensiones de las tecnologías de información-comunicación y las dimensiones de la gestión por procesos?

Este estudio se justificó por conveniencia, porque el investigador pretendió mejorar la gestión por procesos, en el aspecto social, permitió desarrollar estrategias para identificar las malas praxis realizadas dentro de la institución, de manera que se pudo ejecutar actividades para la implementación necesaria, en lo teórico, estuvo fundamentado en teorías respaldadas por autores reconocidos sobre el tema, teniendo así la teoría de Aprendizaje Bajo la Lupa TIC y la teoría General de Sistemas, en lo práctico, considerando los resultados detallados, hizo posible que se realicen actividades de mejora significativas, las cuales permitieron mejorar las capacidades para utilizar las herramientas tecnológicas, las mismas que lograron la determinación de instrumentos para la simplificación de los procesos innecesarios, como utilidad metodológica, se formularon cuestionarios de acuerdo a cada variable, los mismos que pudieron aplicarse en posteriores estudios que tengan similar problema.

Se estableció el objetivo general: determinar la relación entre las tecnologías de información-comunicación y la gestión por procesos en la Municipalidad Provincial de Huallaga - 2023; y en los objetivos específicos: identificar el nivel de las tecnologías de información-comunicación, conocer el nivel de gestión por procesos y analizar la relación entre las dimensiones de las tecnologías de información-comunicación y las dimensiones de la gestión por procesos.

Fue necesario contemplar una respuesta probable a las falencias detalladas líneas arriba, por lo que se abordó la determinación respectiva de la hipótesis general: existe relación entre las tecnologías de información-comunicación y la gestión por procesos en la Municipalidad Provincial de Huallaga - 2023. Como hipótesis específicas: el nivel de las tecnologías de información-comunicación es alto, el nivel de gestión por procesos es alto, existe relación entre las dimensiones de las tecnologías de información-comunicación y las dimensiones de la gestión por procesos.

II. MARCO TEÓRICO

Se consignó las exploraciones abordadas relacionados a la investigación, como también las bases teóricas, para ello se empezó describiendo los estudios anteriores al tema, que se detallaron a continuación:

Se citaron a Avendaño et al. (2021), Montalvo et al. (2021), Arras et al. (2021), Morales et al. (2021) y Vílchez y Sánchez et al. (2019), quienes coinciden que las estrategias tecnológicas aplicadas para el mejoramiento del sector público son de alta importancia, debido a que ayuda a mejorar la eficiencia institucional para el crecimiento del país, además, se demostró que el mayor uso de herramientas tecnológicas (76,9%) es propiciada por las plataformas sociales, para ello, se debe formular no solamente estrategias sino también políticas viables que avalen la incorporación de la tecnología, de modo que se garantice la expansión de este servicio hacia un público. Esto a su vez, permite incrementar la posibilidad de generar conocimientos relevantes para que los beneficiarios puedan utilizar estas herramientas con mayor facilidad, ya que hará posible el acceso hacia contenidos relevantes que garanticen una formación eficiente.

En cuanto a los autores Cuesta et al. (2023), Medina et al. (2019), Vílchez y Sánchez et al. (2021) y Vasquez et al. (2021), describen que solo el 55% de los colaboradores emplean las tecnologías dentro de su día a día en la institución, asimismo, la aplicación del liderazgo en los procesos de cambio organizacional, permite la preparación psicológica y de competencias en los colaboradores para que la integración de tecnología en las actividades cotidianas se realice de forma exitosa sin experimentar trabas o limitantes que puedan exponer a la organización al atraso, debido a que las herramientas van incrementando su nivel de obsolescencia a medida que pasa el tiempo. Por lo tanto, no se debe escatimar esfuerzos y recursos por parte de las instituciones, siempre y cuando estén enfocados en garantizar la accesibilidad a los servicios de forma óptima para la ciudadanía.

Se citaron a Gonzales y Cevallos (2022), Cusihumán et al. (2020), y Loo et al. (2021), determinan que existe una relación causal en 0.238, además, la

incorporación de un sistema integrado para la realización del control sobre la identidad de las personas es muy importante, debido a que no solamente permite dinamizar la realización de estas actividades, sino que además permite que los colaboradores se desempeñen de una manera menos complicada. El sistema informático ayuda a sintetizar datos para el control y al mismo tiempo disminuir los tiempos de espera para el público usuario que en ocasiones ha mostrado su molestia, su aplicación repercutirá de manera positiva, no solamente mejorará el desempeño del estado para manejar los recursos, sino que también harán posible la gestión de cada uno de los procesos de forma sistematizada.

En tanto, se citó a Flores y Delgado (2020), Mori et al. (2022), Gutierrez et al. (2023), manifiestan que la mitad de personas encuestadas sostuvieron que la entidad no está encaminada hacia el éxito, porque los directivos no presentan la capacidad que se requiere inminentemente. A través de la incorporación tecnológica la institución podrá llevar a cabo la planeación respectiva y la identificación de aquellos procesos para aplicar las mejoras que sean necesarias para entregar servicios eficientes y confiables hacia la ciudadanía, también permitirá la capacitación continua de los trabajadores para poder brindar el soporte requerido. En base a ello, se establece que se requiere un análisis imparcial de elementos sobre la adaptabilidad de los trabajadores, de modo que éstos, estén siempre preparados para afrontar diversos retos.

Se citaron a Tapi et al. (2020), Booz (2021) y Saavedra (2021), indican que la determinación de correlación por parte de Pearson no alcanza al 0.05, por lo que se estableció como el determinante para considerar una correlación muy alta, de modo que se vislumbró que las TIC's permiten mejorar en gran manera la gestión de los recursos empresariales. Todo ello, incrementa las posibilidades de integrar sistemas computacionales para la gestión de la información y al mismo tiempo la simplificación de procedimientos internos para agilizar los resultados, asimismo, permitirá que los docentes brinden clases de alto valor mediante la utilización de recursos digitales. Por ende, se determinó que paulatinamente se va incrementando este servicio debido a

que existen usuarios frecuentes a la entidad por lo que la orientación hacia este campo es mucho más efectiva.

Respecto a las TIC, se considera a la teoría de Aprendizaje Bajo la Lupa TIC, brinda una orientación sobre la fusión de la tecnología por medio de sus componentes como elementos fundamentales para mejorar el aprendizaje en diferentes campos (Castillo y Jiménez, 2019). Asimismo, la teoría Psicopedagógica que respaldan el uso de la TIC, permite implantar estas herramientas dentro de este campo para brindar el soporte necesario para que los alumnos puedan ingresar a diversos recursos alojados en internet para una formación dinámica (Irias et al., 2009). Teoría del Aprendizaje Constructivista, considera a las TIC's como aliado para generar conocimientos en diversos campos ya sea de la educación o de la función pública (Montoya et al., 2019). Por lo tanto, el uso de las herramientas tecnológicas permitirá contar con una amplia gama de información.

En cuanto a la segunda variable, se encuentra a la teoría General de Sistemas, la cual orienta hacia la realización de actividades organizacionales como un conjunto que conforma un proceso idóneo que necesita ser gestionado eficientemente juntamente con los medios tecnológicos (Zamora, 2017). Teoría Estructuralista, la cual determina que la estructura organizacional está conformada por procesos cohesionados que necesitan una gestión individualizada para observar el comportamiento de cada uno de ellos (Zamora, 2017). Teoría de las Relaciones Humanas, la cual considera que las personas son las principales encargadas del funcionamiento organizacional, por lo tanto, deben estar incluidas dentro del análisis de los procesos (Zamora, 2017). Es por ello que se destaca la importancia de analizar cada uno de los procesos para generar las mejoras.

Considerando la primera variable de estudio, las TIC está representado por una infinidad de recursos que se complementan entre sí para facilitar la vida de las personas, por medio de la interconexión adecuada, que permiten el procesamiento de datos, fortaleciendo la competitividad, conectividad y seguridad informática (Del Castillo y Chamán, 2021). Asimismo, la tecnología

de comunicación es la transmisión y almacenamiento de datos de comunicación en tiempo real, y con el desarrollo de dispositivos ópticos (Wang et al., 2022). De esa misma manera, las conexiones de red, el almacenamiento de datos y las conexiones de red de comunicación óptica son propensas al acceso externo y al robo, lo que provoca la pérdida de los datos (Zhang et al. 2021). El uso de las TIC permite el adecuado procesamiento de la información, brindando un excelente almacenamiento de los archivos.

Con el cambio de los tiempos, la tecnología de la información electrónica se ha desarrollado rápidamente hasta diversos sectores, tanto privados como estatales (Zhang, 2022). Además, las tecnologías ayudan a la informatización de la gestión de proyectos, expone y analiza los tres modos de utilización que debe seguir la informatización de la gestión colaborativa de proyectos (Zhang, 2022); por su parte, propone un método de diseño e investigación de un método de comunicación de seguridad de la información informática mediante la introducción de tecnología de cifrado de datos (Mao, 2022). Bajo lo conceptualizado por los autores, podemos argumentar que las organizaciones públicas están implementando mejores soportes tecnológicos que faciliten el desarrollo de sus actividades, con el fin de mejorar la eficiencia de la comunicación y al mismo tiempo garantizar la seguridad de la información.

Se propone un nuevo método de comunicación, a través de la construcción de un modelo de transmisión de seguridad informática que permita la acreditación de la identidad de cada usuario (Guan y Chih, 2022); en este contexto, la computadora ha derivado la tecnología de cifrado para mejorar la seguridad de la comunicación de la red informática y proteger la privacidad de las personas (Shah et al., 2022), así mismo, a medida que aumenta gradualmente la atención global al valor de la información, las personas se ven cada vez más influenciadas por la ciencia y la tecnología (Cheng y Cheng, 2022). Cuanto mayor sea el impacto del valor de la información en las personas, más importante será la seguridad de las comunicaciones de red en el desarrollo de las computadoras.

La utilización de medios visuales y auditivos también forman parte de la integración de los recursos tecnológicos dentro de las actividades organizacionales para facilitar la realización de las actividades cotidianas (More - Valencia, 2018). La comunicación inalámbrica simplifica las actividades de las personas, cada vez más servicios y aplicaciones de comunicación se están desarrollando hacia la tecnología inalámbrica y móvil (Del Castillo y Chamán, 2021). El problema de la seguridad de la red de comunicación inalámbrica también se está volviendo cada vez más crítico (Zhen, 2022). El bajo umbral y la interactividad de los nuevos medios hacen que se amplíe el volumen de información y disminuya la calidad; la velocidad de difusión de la información es cada vez más rápida y la opinión pública no cambia en los diferentes canales de comunicación.

La importancia de los equipos tecnológicos radica en facilitar el acceso de la información de una manera más rápida a los colaboradores y con eso brindar un adecuado servicio a la sociedad (Guan y Chih, 2022). Además, permite la comunicación adecuada entre compañeros de trabajo y superiores, debido a que permitirá una mejor coordinación que beneficia de manera directa a la institución (Zhang et al., 2021). Asimismo, ayuda a la interacción entre el uso tecnológico y los usuarios, conllevan a la satisfacción de las necesidades institucionales (Wang et al., 2022). El acceso a la información de manera instantánea permitirá la comunicación instantánea con otros dispositivos, incluso al otro lado del mundo.

Si bien es cierto, las administraciones de la región aún muestran deficiencias en cuanto al uso de mecanismos tecnológicos, esto debido a las condiciones demográficas y sociales que no han permitido a las personas tener accesos virtuales a sus trámites (Wang et al., 2022). Además, las tic son de suma importancia en el desarrollo interno de las instituciones, ya que por medio de este, se articula con todas las áreas en el menor tiempo posible, satisfaciendo las necesidades de los clientes (Mao, 2022). Asimismo, las capacidades de los colaboradores influyen en el desarrollo y el uso de los tics a nivel interno, por ende, estos deben estar capacitados y conocedores de sus funciones para dar sostenibilidad en todos los procesos (Del Castillo y Chamán, 2021). Por

ende, es fundamental estas integraciones para facilitar las actividades institucionales.

Los gobiernos locales deben articular acciones con diferentes organismos para implementar de manera adecuada las tics en las instituciones, fortaleciendo e implementando con equipamiento moderno sus servicios digitales (Mao, 2022). Asimismo, se debe priorizar proyectos tecnológicos que incentiven el uso de las tics en todos los aspectos, para ello deben enfocarse en el proceso de simplificación, acceso a las plataformas virtuales (Zhao y Ouyang, 2022). De igual forma, se debe incentivar la inversión privada para que el usuario tenga mayor conocimiento en cuanto al uso de las tic, como también definir políticas públicas para su uso (Guan y Chih, 2022). La cooperación entre instituciones generará un mejor soporte en cuanto al uso de las Tic's.

Las Tic han transformado la forma de interrelación entre los gobiernos y los ciudadanos, pues por medio de esto, brindan soluciones a los problemas que aquejan a los ciudadanos (Cuesta et al., 2023). La tecnología ayuda a las instituciones a desarrollar de manera eficiente sus actividades mediante la coordinación entre las áreas, permitiendo realizar de manera eficiente sus actividades (Montalvo et al., 2021). Asimismo, los gobiernos deben aprovechar el uso de las tics para hacer un mejor uso de sus recursos, transparentar su actividades, dar mayor accesibilidad virtual a los ciudadanos y por ende mejorar sus relaciones públicas (Zhen, 2022). Por lo tanto, las TIC son de gran ayuda en los gobiernos municipales ya que les permite hacer más eficiente sus actividades, a la vez incrementa su transparencia para que las personas reviertan su confianza para una administración adecuada.

La variable se divide en 5 dimensiones: Dimensión 1: procesamiento de datos, es poder contar con la información requerida sobre lo que desarrollas o lo que obtienes frente a la resolución de tus operaciones, por lo que puedes guardar, restaurar y recuperar (Del Castillo y Chamán, 2021). Permite la aplicación de instrumentos complejos para obtener información sucinta que permita esclarecer ciertos aspectos analizados (Cruz et al., 2019); se especificaron

que esta actividad permite desplegar herramientas estratégicas para determinar problemáticas a partir del análisis de datos, los cuales determinan resultados específicos (Figueredo et al., 2019). Según las definiciones indicadas, es aquel proceso donde almacena datos para corregir errores mediante el uso de las operaciones tecnológicas para el cumplimiento de los objetivos en los que se enmarca el avance organizacional.

Dimensión 2: compatibilidad, es una modalidad de adaptación ante la existencia de los distintos sistemas operativos, por lo cual cada quien cuenta con un mejor contenido de su resolución, lo cual hace ser mejor su trabajo operativo, y es parte también de adaptarse a sus nuevas aplicaciones de configuración (Del Castillo y Chamán, 2021). Asimismo, permite la conexión de diferentes instrumentos para implementar la capacidad de funcionamiento de la herramienta (Santamaría y Sánchez, 2022). Además, la mejora de la compatibilidad permite la aplicación de esta herramienta en diferentes campos o escenarios para el aprovechamiento óptimo de sus prestaciones (Romero et al., 2019). Son aquellas actividades que permiten desarrollar en diferentes escenarios como mecanismo que sostiene el mejoramiento.

Dimensión 3: conectividad, es el acceso de poder conectarse con nuevos dispositivos para poder cambiar información, lo cual se llama el enlace de hacer posible el internet, para poder tener un acceso directo o realizar cualquier operación según tu necesidad (Del Castillo y Chamán, 2021). Además, fortalece las comunicaciones, facilitando que los mensajes sean entregados en mejor tiempo sin la distorsión que provocan los medios tradicionales (Acevedo et al., 2021). La conexión adecuada facilita la vida y el accionar organizacional mediante recursos indispensables pensados estratégicamente en mejorar el desempeño (Hernández et al., 2021). Es el proceso de accesibilidad de lo equipos tecnológicos al internet, para un eficiente uso de los mismos en el desarrollo de cada actividad realizada por el colaborador, permitiendo cumplir con sus funciones asignadas.

Dimensión 4: seguridad informática, es contar con la llave como contraseña que cada usuario crea o genera, con el objetivo de asegurar sus propios

archivos que desarrollan su operación, siendo como un almacén con seguridad (Del Castillo y Chamán, 2021). Asimismo, se determinó que fundamentalmente debe tomarse en cuenta al momento de realizar la estructura de los componentes del sistema informático (Peñañiel, 2021); es importante desarrollar una infraestructura sólida para que los datos sean almacenados de manera segura sin que éstos estén expuestos al alcance de personas inescrupulosas que puedan utilizarlos de manera fraudulenta (Solís et al., 2023). El objetivo es asegurar que los archivos digitales sean seguros y confiables, además de evitar las pérdidas que de una u otra manera pueden perjudicar los intereses de la institución.

Dimensión 5: transparencia, es cuando cada institución cuenta con su propia creación de tener su propio sistema para poder adaptarse a sus operaciones que quiere brindar, para poder llevar de la mejor forma su propio control de gestión administrativa (Del Castillo y Chamán, 2021). Facilita la extensión de permisos, de modo que los procedimientos desarrollados a nivel interno de la institución no sean desconocidos, lo cual también permite promover la confianza (Shah et al., 2022). En tanto, determinaron que a medida que las organizaciones realicen la transmisión de información hacia sus usuarios o permitan el acceso de manera fácil hacia ello (Cheng y Cheng, 2022). Lo que conlleva a fortalecer la imagen institucional respecto a la actuación de forma responsable cumpliendo las normativas dictaminadas y transparentando todas las actividades realizadas.

De acuerdo con la segunda variable, la gestión por procesos es aquella que se alinea estratégicamente con las normativas legales vigentes dentro del sector estatal, el cual implica la identificación y manejo de cada uno de los procesos internos para la planificación respectiva (Escuela Nacional de Administración Pública, 2021). Para mejorar en base a los servicios compartidos, las empresas pueden promover mejor el establecimiento, la profundización y el desarrollo óptimo de su propia informatización (Li y Fang, 2022). La percepción del proceso de la gestión de procesos comerciales y verifica que la percepción del proceso puede promover la investigación del sistema de información con la ayuda del análisis de casos (Huang, 2022). El

fin es adaptarse al mercado altamente competitivo que cambia rápidamente para mejorar la capacidad de supervivencia y desarrollo del entorno.

Asimismo, con el rápido desarrollo de la economía, demanda a que las organizaciones establezcan nuevos procesos en sus gestiones para poder adaptarse a las nuevas exigencias de los usuarios (Abunadi y Kumar, 2021). Además, los recursos tecnológicos son de gran ayuda para una adecuada gestión de los procesos internos de las instituciones, en la medida que permite contar con información de manera más rápida para así poder tomar mejores decisiones que permita al usuario brindarle una adecuada atención (Wu, 2021). La tecnología del Internet es un medio para mejorar y optimizar de manera efectiva el modo de operación de la cadena de suministro (Zhao y Ouyang, 2022). El funcionamiento organizacional está compuesto por diferentes procesos y actividades que se desarrollan de manera interna para poder cumplir con los objetivos estratégicos (Sun, 2022). Dentro de este marco, la gestión adecuada de cada uno de ellos permitirá la obtención de grandes beneficios, entre los cuales principalmente se encuentra la posibilidad de identificar errores o necesidades en cada proceso.

La gestión por procesos es una actividad que permite la mejora continua institucional en todas las actividades de la organización, buscando optimizar los tiempos, hacer más eficientes los procesos con el menor número de trabas administrativas (Abunadi y Kumar, 2021). Es una forma de enfocar el trabajo basándose en cada actividad, desde la identificación hasta lograr el eficiente servicio hacia el usuario (Escuela Nacional de Administración Pública, 2021). Su importancia radica en la eficiencia de las actividades que se brindará al usuario (Li y Fang, 2022). Por lo tanto, el mejoramiento continuo de los procesos ayudará que las gestiones mejoren su servicio hacia el usuario.

Así mismo, dentro de la variable indica tres dimensiones: Primera dimensión, personas: tiene que ver con el seguimiento del comportamiento de los recursos humanos al responder hacia las buenas actividades como perteneciente de la responsabilidad al estar al cargo de una gestión administrativa (Escuela Nacional de Administración Pública, 2021). Asimismo,

definen que son los principales encargados de poner en marcha las planificaciones organizacionales respecto a la realización de actividades laborales (Wu, 2021). La gestión por procesos debe ser integrada juntamente con las capacitaciones al personal sobre los procedimientos a realizar (Cieza-Mostacero y González-Castro, 2021). Son aquellas que cuentan con la capacidad específica o multidisciplinaria para brindar el funcionamiento.

Segunda dimensión, recursos físicos: es poder consagrar con las herramientas a necesitar para poder resolver sus actividades, por lo cual se necesita de recursos económicos para poder asumir la responsabilidad operativa (Escuela Nacional de Administración Pública, 2021). Asimismo, está compuesto por todas aquellos elementos visibles que permiten el funcionamiento organizacional a través de la realización del proceso productivo, dentro de los cuales se encuentran los materiales, equipos, etc. (Flores y Núñez, 2021). Cuando existe una carencia de los productos, el ciclo productivo no podrá funcionar, por lo que la rentabilidad o la capacidad para satisfacer la necesidad disminuirá (Rivero, 2019). De este modo, los recursos físicos son sumamente necesarios para poder cumplir con las planificaciones de productividad organizacional establecidas.

Tercera dimensión, planificación del proceso: son acciones pertenecientes a desarrollar el proceso administrativo, para poder asegurar el cumplimiento de las actividades y así poder determinar los alcances de las propias metas y asegurar un crecimiento progresivo (Escuela Nacional de Administración Pública, 2021). Es una etapa indispensable que permite no sólo la identificación de factores positivos (Eneque et al., 2020). El fortalecimiento continuo de la planificación de los procesos internos permitirá disponer con planes de contingencia para contrarrestar ciertas divergencias encontradas posteriormente (Londoño y Gaviria, 2021). Aquellos requerimientos organizacionales deben estar presentes para garantizar la continuidad de cada uno de los procesos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de estudio

Fue de tipo básica, ya que únicamente se buscó incrementar el conocimiento existente respecto a los temas o hallazgos a partir del análisis y evaluación minuciosa de su comportamiento pertinente (CONCYTEC, 2020).

3.1.2 Diseño de investigación

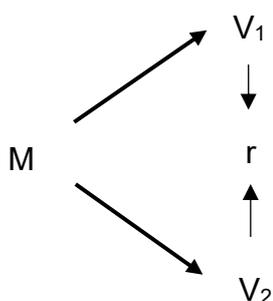
El diseño fue no experimental, pues no se interfirió en el comportamiento de los investigados ni se manipuló el escenario en el que se desenvuelven (Hernández- Sampieri & Mendoza, 2018).

Tuvo un enfoque cuantitativo, ya que los datos que se han recogido de la muestra han sido procesados mediante la estadística (Hernández- Sampieri & Mendoza, 2018). Además, fue correlacional, ya que a través de la evaluación minuciosa de los datos se pretendió especificar como la variable uno repercute en la variable problema (Guillén y Valderrama, 2019).

De corte transversal, pues el objetivo que se persiguió fue describir los hallazgos que se presentaron en la investigación a partir de un momento específico, es decir se describió las características en un solo periodo (Hernández- Sampieri & Mendoza, 2018).

Figura 1

Representación gráfica



Donde:

M = Muestra

V1 = Tecnologías de información-comunicación

V2 = Gestión por procesos.

r = Relación entre las variables.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Tecnologías de información-comunicación

Variable 2: Gestión por procesos

Nota: La operacionalización se encuentran en el apartado de anexo 1.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1 Población: Hizo referencia a las unidades que se circunscriben dentro de la investigación, por lo tanto, está conformado por 118 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huallaga (Hernández- Sampieri & Mendoza, 2018).

Criterios de selección

Se incluyó a los colaboradores nombrados, C.A.S., colaboradores que se encuentren en planilla; con más de 6 meses de antigüedad y aquellos de entre 18 a 65 años.

Se excluyó a los trabajadores locadores; con menos de 6 meses; colaboradores que se encuentren fuera de las edades de 18 a 65; practicantes y personal de servicio.

3.3.2 Muestra: Fue seleccionada para cumplir con los objetivos, por tanto, representó solo un conjunto de unidades extraídas de la población global, la muestra fue de 90 trabajadores (Hernández- Sampieri & Mendoza, 2018).

3.3.3 Muestreo: Fue de forma probabilístico aleatorio simple, estuvo dada por el uso de una fórmula estadística (Babativa, 2018).

3.3.4 Unidad de análisis: Se consideró a cada uno de los colaboradores (Babativa, 2018).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Se determinó que fue empleada una encuesta a los colaboradores (Hernández- Sampieri & Mendoza, 2018).

Instrumentos

Los instrumentos, fueron cuestionarios en ambas variables, las dos variables presentaron quince ítems, con respuestas politómicas tipo Likert (Hernández- Sampieri & Mendoza, 2018).

Validez

En cuanto a la validez, fue corroborada por cinco profesionales y medida por el coeficiente de la V de Ayken, en el caso de la variable 1 fue de 0.94 y la segunda variable tuvo una validez de 0.92 (Hernández- Sampieri & Mendoza, 2018).

Confiabilidad

La confiabilidad de los cuestionarios que han sido diseñados por el investigador, se hizo uso del Alfa de Cronbach, estipulando que el valor alcanzado debe situarse por encima o igual a 0.7, el nivel de confiabilidad de la variable 1 tuvo un valor de 0.975 y la variable 2 una confiabilidad de 0.977, siendo altamente confiables (Hernández- Sampieri & Mendoza, 2018).

3.5. Procedimientos

En un primer momento se definió el tema a abordar, luego se describió la realidad problemática que atraviesa la entidad a partir de la variable dos. Para

el desarrollo del marco teórico se incorporaron datos resaltantes y puntuales; posterior a ello, se diseñaron los instrumentos los cuales permitieron recoger información de la muestra elegida. Con los datos recopilados y procesados se pasó a la discusión; para culminar se realizaron las conclusiones y sugerencias (Hernández- Sampieri & Mendoza, 2018).

3.6. Método de análisis de datos

Todo lo obtenido a partir de los resultados que han sido dispuestos por los encuestados se realizó a través del Spss, posterior a ello, se hizo uso del método descriptivo donde se tabuló en Excel las tablas y figuras estadísticas, ya que esto facilitó su interpretación. Para tomar decisiones sobre las hipótesis se empleó el método inferencial, mediante la correlación de acuerdo a la normalidad obtenida. Posteriormente, la decisión sobre las hipótesis se apoyó en los resultados brindados por el coeficiente de correlación y finalmente se hizo uso del método analítico, para el análisis de los resultados alcanzados (Hernández- Sampieri & Mendoza, 2018).

3.7. Aspectos éticos

La tesis se realizó en función a los principios de la integridad científica mencionadas en el código de ética universitario: beneficencia, ya que se buscó detectar los dilemas que atraviesa el ente y a partir de ello brindar medidas estratégicas que facilitan su crecimiento interno. No maleficencia, pues los resultados que se obtuvieron no fueron manipulados por el autor, además, no se buscó afectar la competitividad ni a la identidad institucional. Justicia, puesto que todos los colaboradores han sido tratados de la misma manera dejando constancia de que no hubo ningún tipo de favoritismo. Autonomía, pues los encuestados fueron libres de emitir sus respuestas de acuerdo a su criterio. Equidad, debido a que se trata a todos los participantes por igual (Resolución de Consejo Universitario N° 0470-2022/UCV, 2022).

IV. RESULTADOS

A continuación, mediante este capítulo se demostró en base al enfoque cuantitativo los resultados descriptivos e inferenciales para dar respuesta a los objetivos.

Tabla 1

Nivel de las tecnologías de información-comunicación

Niveles	Procesamiento de datos		Compatibilidad		Conectividad		Seguridad informática		Transparencia		Tecnologías de información-comunicación	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	31	34.4	37	41.1	26	28.9	42	46.7	29	32.2	23	25.6
Medio	40	44.4	44	48.9	55	61.1	34	37.8	43	47.8	51	56.7
Alto	19	21.2	9	10.0	9	10.0	14	15.5	18	20.0	16	17.7
Total	90	100	90	100	90	100	90	100	90	100	90	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huallaga

Interpretación

Nota 1. Respecto al procesamiento de datos se evidencia que tres de cada 10 encuestados considera que se realiza de manera deficiente, como resultado la institución no realiza un buen trabajo en el procesamiento de datos (44,4%). Esto preocupa porque cerca del 50% de los colaboradores considera que no se cuenta con procesos establecidos para el desarrollo de los datos.

Nota 2. Respecto a la dimensión de compatibilidad se evidencia que cuatro de cada 10 encuestados considera que se realiza de manera deficiente, como resultado la institución no realiza un buen trabajo en la compatibilidad (48,9%). Esto preocupa porque cerca del 50% de los colaboradores considera que no se cuenta con un adecuado sistema operativo dentro de la institución.

Nota 3. Respecto a la conectividad se evidencia que tres de cada 10 encuestados considera que se realiza de manera deficiente, como resultado la institución no realiza un buen trabajo en la conectividad (61,1%). Esto preocupa porque cerca del 50% de los colaboradores considera que no se cuenta con un adecuado servicio de internet ni intranet.

Nota 4. Respecto a la seguridad informática se evidencia que cinco de cada 10 encuestados considera que se realiza de manera deficiente, como resultado la institución no realiza un buen trabajo en la seguridad informática (46,7%). Esto preocupa porque cerca del 50% de los colaboradores considera que no se cuenta con procesos establecidos ante fallas de los protocolos de seguridad.

Nota 5. Respecto a la dimensión de transparencia se evidencia que tres de cada 10 encuestados considera que se realiza de manera deficiente, como resultado la institución no realiza un buen trabajo en la transparencia (47,8%). Esto preocupa porque cerca del 50% de los colaboradores considera que no se tiene equipamiento necesario.

Nota 6. Respecto a la variable TIC se evidencia que tres de cada 10 encuestados considera que se realiza de manera deficiente, como resultado la institución no realiza un buen trabajo en las tecnologías de información-comunicación (56,7%). Esto preocupa porque cerca del 50% de los colaboradores considera que existe falta de implementación tecnológica, como las computadoras, la conexión a internet.

Tabla 2

Nivel de la gestión por procesos

Niveles	Personas		Recursos físicos		Planificación del proceso		Gestión por procesos	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	31	34.4	27	30.0	39	43.3	27	30.0
Medio	40	44.4	44	48.8	32	35.5	44	48.8
Alto	19	21.2	19	21.2	19	21.2	19	21.2
Total	90	100	90	100	90	100	90	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huallaga

Interpretación

Nota 1. Respecto a la dimensión de las personas, se evidencia que la institución no realiza un buen trabajo en cuanto a las personas (44,4%). Esto preocupa porque cerca del 50% de los colaboradores considera que no se tiene el conocimiento sobre la gestión por procesos dentro de la institución.

Nota 2. Respecto a la dimensión de los recursos físicos se evidencia que la institución no realiza un buen trabajo en cuanto a los recursos físicos (48,8%). Esto preocupa porque cerca del 50% de los colaboradores considera que no se cuenta con instalaciones adecuadas.

Nota 3. Respecto a la planificación del proceso se evidencia que la institución no realiza un buen trabajo (43,3%). Esto preocupa porque cerca del 50% de los colaboradores considera que los procedimientos desarrollados no ayudan a cumplir los objetivos institucionales.

Nota 4. Respecto a la variable gestión por procesos se evidencia que la institución no realiza un buen trabajo (48,8%). Esto preocupa porque cerca del 50% de los colaboradores considera que la gestión institucional no se realiza de acuerdo a una visión sistemática de cada uno de los procedimientos.

Tabla 3

Relación entre las dimensiones de las tecnologías de información-comunicación y las dimensiones de la gestión por procesos

Coeficiente	Dimensiones	Ítems	Personas	Recursos Físicos	Planificación de procesos
Rho de Spearman	Procesamiento de datos	Coef. Correl.	,980**	,979**	,947**
		Sig. (bilat.)	,000	,000	,000
		N	90	90	90
	Compatibilidad	Coef. Correl.	,869**	,820**	,849**
		Sig. (bilat.)	,000	,000	,000
		N	90	90	90
	Conectividad	Coef. Correl.	,679**	,693**	,708**
		Sig. (bilat.)	,000	,000	,000
		N	90	90	90
	Seguridad informática	Coef. Correl.	,934**	,903**	,911**
		Sig. (bilat.)	,000	,000	,000
		N	90	90	90
	Transparencia	Coef. Correl.	,969**	,966**	,934**
		Sig. (bilat.)	,000	,000	,000
		N	90	90	90

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huallaga

Interpretación

Nota 1. Respecto al procesamiento de datos, tiene relación significativa con todas las dimensiones de la gestión por procesos. Cuyos grados de correlación oscilan entre la correlación positiva muy alta (Rho de Spearman= 0,947) y la positiva muy alta (Rho de Spearman =0,980).

Nota 2. Respecto a la compatibilidad, tiene relación significativa con todas las dimensiones de la gestión por procesos. Cuyos grados de correlación oscilan entre la correlación positiva alta (Rho de Spearman= 0,849) y la positiva alta (Rho de Spearman =0,869).

Nota 3. Respecto a la conectividad, tiene relación significativa con todas las dimensiones de la gestión por procesos. Cuyos grados de correlación oscilan entre la correlación positiva alta (Rho de Spearman= 0,708) y la positiva moderada (Rho de Spearman =0,679).

Nota 4. Respecto a la seguridad informática, tiene relación significativa con todas las dimensiones de la gestión por procesos. Cuyos grados de correlación oscilan entre la correlación positiva muy alta (Rho de Spearman= 0,911) y la positiva muy alta (Rho de Spearman =0,934).

Nota 5. Respecto a la transparencia, tiene relación significativa con todas las dimensiones de la gestión por procesos. Cuyos grados de correlación oscilan entre la correlación positiva muy alta (Rho de Spearman= 0,934) y la positiva muy alta (Rho de Spearman =0,969).

Se puede apreciar que no solamente se correlacionan significativamente las variables tecnologías de información-comunicación con la gestión por procesos, sino que, además, las propias dimensiones de ambas variables se correlacionan muy significativamente, tanto es así que se ha obtenido como resultados grados de correlación entre positivo moderado y positivo alto. Como evidencia: a) del proceso eficiente de rigor científico de los instrumentos y de la recolección de datos, y, además, del reflejo objetivo de la realidad problemática en esta investigación.

Tabla 4

Relación entre las tecnologías de información-comunicación y la gestión por procesos

Coeficiente	Variables	Ítems	Tecnologías de información-comunicación	Gestión por procesos
Rho de Spearman	Tecnologías de información-comunicación	Coef. Correl.	1,000	,961**
		Sig. (bilat.)	.	,000
		N	90	90
	Gestión por procesos	Coef. Correl.	,961**	1,000
		Sig. (bilat.)	,000	.
		N	90	90

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huallaga

Contrastación de la hipótesis:

H₀ : La tecnología de información-comunicación no se relaciona con la gestión por procesos en la Municipalidad Provincial de Huallaga-2023.

H₁ : La tecnología de información-comunicación se relaciona con la gestión por procesos en la Municipalidad Provincial de Huallaga-2023.

Interpretación

De acuerdo a la tabla 1, se evidencia que sig = 0,000, por lo tanto, $P < 0,05$, es factible la aprobación de la hipótesis alterna; es decir, se aprecia que existe relación significativa entre las tecnologías de información-comunicación y la gestión por procesos, cuyo grado de correlación según la escala de Rho de Spearman (0.961) es positiva muy alta.

V. DISCUSIÓN

A continuación, se desarrolla el apartado de la discusión, para lo cual se destaca como elementos preponderantes en primer lugar a los resultados propios, seguido de los antecedentes de acuerdo a lo presentado por los autores, las teorías sobre cada variable, los aportes teóricos y las explicaciones críticas del investigador, de modo que, de esta manera, se cumple con los objetivos tanto específicos como el general.

En cuanto al objetivo específico 1: Identificar el nivel de las tecnologías de información-comunicación en la Municipalidad Provincial de Huallaga - 2023. Los resultados descriptivos demuestran que, el nivel de las TIC, tiene un nivel bajo en 25.6 %, nivel medio en 56.7 % y un nivel alto en 17.7 %, falta de implementación tecnológica, como las computadoras, la conexión a internet, entre otros recursos necesarios para ser posible la utilización de estas herramientas. Este resultado se relaciona con lo hallado por Avendaño et al. (2021), Montalvo et al. (2021), Arras et al. (2021), Morales et al. (2021) y Vílchez y Sánchez et al. (2019), quienes coinciden que las estrategias tecnológicas aplicadas para el mejoramiento del sector público son de alta importancia, debido a que ayuda a mejorar la eficiencia institucional para el crecimiento del país, además se demostró que el mayor uso de herramientas tecnológicas (76,9%) es propiciada por las plataformas sociales, para ello se debe formular no solamente estrategias sino también políticas viables que avalen la incorporación de la tecnología, de modo que se garantice la expansión de este servicio hacia un público. Esto a su vez, permite incrementar la posibilidad de generar conocimientos relevantes para que los beneficiarios puedan utilizar estas herramientas con mayor facilidad, ya que hará posible el acceso hacia contenidos relevantes que garanticen una formación eficiente. Se sustenta en la teoría de Aprendizaje Bajo la Lupa TIC, brinda una orientación sobre la fusión de la tecnología por medio de sus componentes como elementos fundamentales para mejorar el aprendizaje en diferentes campos (Castillo y Jiménez, 2019). Teóricamente se sostiene en las afirmaciones que indican que, está representado por una infinidad de recursos que se complementan entre sí por medio de la interconexión adecuada, que

permiten el procesamiento de datos, fortaleciendo la competitividad, conectividad y seguridad informática (Del Castillo y Chamán, 2021). Asimismo, la tecnología de comunicación es la transmisión y almacenamiento de datos de comunicación en tiempo real, y con el desarrollo de dispositivos ópticos (Wang et al. 2022). De esa misma manera las conexiones de red, el almacenamiento de datos y las conexiones de red de comunicación óptica son propensas al acceso externo y al robo (Zhang et al., 2021). De esta forma, se cumplió con el objetivo y, además, se destaca que la problemática se sustenta en la falta de actualización de los equipos tecnológicos que facilitan la conexión a internet, entre otros que debería encontrarse en perfecto estado, sumado a ello la poca adaptación los nuevos cambios y la modernización de los procesos tecnológicos, lo que genera que el personal se oponga a algunos cambios internos que la organización realiza.

En cuanto al objetivo específico 2: Conocer el nivel de gestión por procesos en la Municipalidad Provincial de Huallaga - 2023. Los resultados descriptivos demuestran que, el nivel de gestión por procesos, tiene un nivel bajo en 30 %, nivel medio en 48.8 % y un nivel alto en 21.2 %, debido a que la gestión institucional no se realice de acuerdo a una visión sistemática de cada uno de los procedimientos, demora prolongada para la entrega de los servicios, el bajo nivel de calidad, entre otros. Este resultado se asemeja a los encontrados por Flores y Delgado (2020), Mori et al. (2022), Gutierrez et al. (2023), manifiestan que la mitad de personas preguntadas sostuvieron que la entidad no está encaminada hacia el éxito porque los directivos no presentan esta capacidad que se requiere inminentemente. A través de la incorporación de la mencionada herramienta la institución podrá llevar a cabo la planeación respectiva y la identificación de aquellos procesos para aplicar las mejoras que sean necesarias para entregar servicios eficientes y confiables hacia la ciudadanía, también permitirá la capacitación continua de los trabajadores para poder brindar el soporte requerido. En base a ello, se establece que se requiere un análisis imparcial de elementos sobre la adaptabilidad de los trabajadores, de modo que éstos estén siempre preparados para afrontar diversos retos. Se sustenta en la teoría General de Sistemas, la cual orienta hacia la realización de actividades organizacionales como un conjunto que

conforma un proceso idóneo que necesita ser gestionado eficientemente juntamente con los medios tecnológicos (Zamora, 2017). El respaldo teórico se refleja en que, la gestión por procesos es una actividad que permite la mejora continua institucional en todas las actividades de la organización, buscando optimizar los tiempos, hacer más eficientes los procesos con el menor número de trabas administrativas (Abunadi y Kumar, 2021). Es una forma de enfocar el trabajo basándose en cada actividad, desde la identificación hasta lograr el eficiente servicio hacia el usuario (Escuela Nacional de Administración Pública, 2021). Su importancia radica en la eficiencia en las actividades que se brindará al usuario (Li y Fang, 2022). De esta manera se cumple con el objetivo y al mismo tiempo que expande la explicación sobre la falta de eficiencia para una adecuada gestión por procesos dentro de la institución, exponiendo que se debe a la falta de una visión sistemática sobre la importancia de gestionar adecuadamente los procesos de forma independiente, además que la gestión de los procesos internos permitirá a los colaboradores contar con altos niveles de eficiencia evidenciado en la rapidez en la atención a los usuarios, con adecuadas capacidades de respuesta y sumado a ello cumpliendo los objetivos institucionales.

En cuanto al objetivo específico 3: Determinar la relación entre las dimensiones de las tecnologías de información-comunicación y las dimensiones gestión por procesos. Los resultados demuestran que, existe relación entre las dimensiones de las TIC y las dimensiones de la gestión por procesos, cuyos grados de correlación oscilan entre la correlación positiva moderada, alta y muy alta (Rho de Spearman= 0,947, 0,980, 0,849, 0,869 0,708, 679, 0.911, 0.934, 0,934 y 0.969) y un p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), en todas las correlaciones, aduciendo que a mejor desarrollo de las TIC mejor será la gestión por procesos, debido a que actualmente la implementación tecnológica en cualquier campo está ayudando a simplificar diversos procesos que anteriormente tomaban una gran cantidad de tiempo y recursos para ser realizados, lo cual además ayuda a optimizar los recursos fundamentales. Esto se asemeja a lo expuesto por Cuesta et al. (2023), Medina et al. (2019), Vílchez y Sánchez et al. (2021) y Vasquez et al. (2021),

describen que solo 55 % emplea las tecnologías dentro de su día a día en la institución, asimismo, la aplicación de liderazgo en los procesos de cambio organizacional, permite la preparación psicológica y de competencias en los colaboradores para que la integración de tecnología en las actividades cotidianas se realice de forma exitosa sin experimentar trabas o limitantes que puedan exponer a la organización al atraso, debido a que las herramientas van incrementando su nivel de obsolescencia a medida que pasa el tiempo. Por lo tanto, no se debe escatimar esfuerzos y recursos por parte de las instituciones, siempre y cuando estén enfocados en garantizar la accesibilidad a los servicios de forma óptima para la ciudadanía. Se sustenta en la teoría Psicopedagógica que respaldan el uso de la TIC, permite implantar estas herramientas dentro de este campo para brindar el soporte necesario para que los alumnos puedan ingresar a diversos recursos alojados en internet para una formación dinámica (Irias et al., 2009). Asimismo, en la teoría Estructuralista, la cual determina que la estructura organizacional está conformada por procesos cohesionados que necesitan una gestión individualizada para observar el comportamiento de cada uno de ellos (Zamora, 2017). Se encuentra sustento en lo mencionado que, con el cambio de los tiempos, la tecnología de la información electrónica se ha desarrollado rápidamente hasta diversos sectores tanto privados como estatales (Zhang, 2022). Además las tecnologías ayudan a la informatización de la gestión de proyectos, expone y analiza los tres modos de utilización que debe seguir la informatización de la gestión colaborativa de proyectos (Zhang, 2022); por su parte, propone un método de diseño e investigación de un método de comunicación de seguridad de la información informática mediante la introducción de tecnología de cifrado de datos (Mao, 2022). Bajo lo conceptualizado por los autores, podemos argumentar que las organizaciones públicas están implementando mejores soportes tecnológicos que faciliten el desarrollo de sus actividades, con el fin de mejorar la eficiencia de la comunicación. De esta forma, se respondió al objetivo, corroborando además que los resultados negativos sobre la realización de las dimensiones de la gestión por procesos, precisamente se deben a que no se fortalece adecuadamente la incorporación de las dimensiones que conforman a las TIC,

además la inadecuada aplicación de las dimensiones conlleva a que no se ejecute del todo en todo los procesos, además que no permite que los demás procesos y actividades se desarrollen con normalidad y que ayuden a la consecución de los objetivos o metas plasmadas.

En cuanto al objetivo general: Determinar la relación entre las tecnologías de información-comunicación y la gestión por procesos en la Municipalidad Provincial de Huallaga - 2023. Los resultados demuestran que, existe relación significativa entre las TIC y la gestión por procesos, por lo tanto, a mejor desarrollo de las TIC, mejor será la gestión por procesos, por lo que se destaca la importancia del mejoramiento continuo para proveer siempre resultados concordantes con lo que la institución necesita para abordar la gestión por procesos adecuadamente, el cual se reflejará en la obtención de los resultados adecuados. Este resultado concuerda con Tapi et al. (2020), Booz (2021) y Saavedra (2021), indican que, la determinación de correlación por parte de Pearson no alcanza al 0.05, por lo que se estableció como el determinante para considerar una correlación muy alta, de modo que se vislumbró que las TIC permiten mejorar en gran manera la gestión de los recursos empresariales. Todo ello incrementa las posibilidades de integrar sistemas computacionales para la gestión de la información y al mismo tiempo la simplificación de procedimientos internos para agilizar los resultados, asimismo permitirá que los docentes brinden clases de alto valor mediante la utilización de recursos digitales. Por ende, se determinó que paulatinamente se va incrementando este servicio debido a que existen usuarios frecuentes a la entidad por lo que la orientación hacia este campo es mucho más efectiva. Además, es reforzado con las afirmaciones de Gonzales y Cevallos (2022), Cusihuamán et al. (2020), y Loo et al. (2021), determinan que existe una relación causal en 0.238, además, la incorporación de un sistema integrado para la realización del control sobre la identidad de las personas es muy importante debido a que no solamente permite dinamizar la realización de estas actividades, sino que además permite que los colaboradores se desempeñen de una manera menos complicada. El sistema informático ayuda a sintetizar datos para el control y al mismo tiempo disminuir los tiempos de espera para el público usuario que en ocasiones ha mostrado su molestia, su

aplicación repercutirá de manera positiva, no solamente mejorará el desempeño del estado para manejar los recursos, sino que también harán posible la gestión de cada uno de los procesos de forma sistematizada. Se sustenta en la teoría del aprendizaje constructivista, considera a las TIC's como aliado para generar conocimientos en diversos campos ya sea de la educación o de la función pública (Montoya et al., 2019). Por lo tanto, el uso de las herramientas tecnológicas permitirá contar con una amplia gama de información. Como también en la teoría de las Relaciones Humanas, la cual considera que las personas son las principales encargadas del funcionamiento organizacional, por lo tanto, deben estar incluidas dentro del análisis de los procesos (Zamora, 2017). Es por ello que se destaca la importancia de analizar cada uno de los procesos para generar las mejoras. En cuanto al sustento de los aportes teórico, la importancia de los equipos tecnológicos radica en facilitar el acceso de la información de una manera más rápida a los colaboradores y con eso brindar un adecuado servicio a la sociedad (Guan y Chih, 2022). Además permite la comunicación adecuada entre compañeros de trabajo y superiores, debido a que permitirá el acceso de información para una adecuada toma de decisiones que beneficia de manera directa a la institución (Zhang et al., 2021). El acceso a información de manera instantánea permitirá la comunicación instantánea con otros dispositivos, incluso al otro lado del mundo. Asimismo, se fortalece con la afirmación que, las TIC han transformado la forma de interrelación entre los gobiernos y los ciudadanos, pues por medio de esto brindan soluciones a los problemas que aquejan a los ciudadanos (Cuesta et al., 2023). De esta manera se cumple con el objetivo, al mismo tiempo que se determina que la falta de eficiencia de la institución para desarrollar la gestión por procesos adecuadamente, es el resultado de la ausencia de una apropiada integración de las tecnologías necesarias, además que la poca aplicación de las tecnologías de la comunicación, no ayuda a sistematizar algunos procesos y actividades, no permitiendo que los procesos tengan los resultados esperados y que las áreas no logren cumplir sus metas y objetivos institucionales.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1 Existe relación significativa entre las tecnologías de información-comunicación y la gestión por procesos, cuyo grado de correlación según la escala de Rho de Spearman (0.961) es correlación positiva muy alta y su sig = 0,000 ($P < 0,01$), por lo tanto, a mejor desarrollo de las tecnologías de información-comunicación, mejor será la gestión por procesos.
- 6.2 El nivel de tecnologías de información-comunicación, tiene un nivel bajo en 25.6 %, nivel medio en 56.7 % y un nivel alto en 17.7 %, falta de implementación tecnológica, como las computadoras, la conexión a internet, entre otros recursos necesarios para ser posible la utilización de estas herramientas.
- 6.3 El nivel de gestión por procesos, tiene un nivel bajo en 30 %, nivel medio en 48.8 % y un nivel alto en 21.2 %, debido a que la gestión institucional no se realice de acuerdo a una visión sistemática de cada uno de los procedimientos, demora prolongada para la entrega de los servicios, el bajo nivel de calidad, entre otros.
- 6.4 Existe relación entre las dimensiones de las tecnologías de información-comunicación y las dimensiones de la gestión por procesos, cuyos grados de correlación oscilan entre la correlación positiva moderada, alta y muy alta (Rho de Spearman= 0,947, 0,980, 0,849, 0,869 0,708, 679, 0.911, 0.934, 0,934 y 0.969) y un p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), en todas las correlaciones, aduciendo que a mejor desarrollo de las TIC's, mejor será la gestión por procesos.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1 Se recomienda al gerente municipal en coordinación con el área de sistemas, desarrollar una mejor implementación tecnológica con adquisición de nuevos equipos tecnológicos, mejor conexión a internet y demás recursos necesarios que permitan al colaborador desarrollar sus actividades de manera eficiente.
- 7.2 Se recomienda al órgano encargado de sistemas, tener mayor accesibilidad de los equipos tecnológicos al internet, para un eficiente uso de los mismos en el desarrollo de cada actividad realizada por el colaborador, permitiendo cumplir con sus funciones asignadas.
- 7.3 Se recomienda al gerente municipal, desarrollar una adecuada gestión institucional de acuerdo a una visión sistemática de cada uno de los procesos internos, evitando la demora prolongada para la entrega de los servicios, incremento la calidad de las prestaciones hacia el usuario.
- 7.4 Se recomienda al gerente municipal en coordinación con el órgano de recursos humanos, facilitar el acceso de la información de una manera más rápida a los colaboradores y con eso brindar un servicio de calidad, además incentivar al desarrollo de una comunicación asertiva entre compañeros de trabajo y superiores, lo que permitirá el acceso de información para una adecuada toma de decisiones que beneficia de manera directa a la institución.

REFERENCIAS

- Abunadi, I. y Kumar, L. (2021). Blockchain and Business Process Management in Health Care, Especially for COVID-19 Cases. *Revista Hindawi*, 16. <https://acortar.link/7CPImG>
- Acevedo-Flores, J., Pulido, V. y Neyra-Rivera, C. (2021). Tecnología para el control del COVID-19: Una revisión del caso peruano. *Revista Del Cuerpo Médico Del HNAAA*, 13(4), 3. <https://acortar.link/IIR57U>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto De Investigación* (6th ed.). Editorial Episteme. <https://doi.org/10.29327/527957>
- Arras-Vota, M., Bordas-Beltrán, L., Porrás-Flores, A. y Gutiérrez-Diez, M. (2021). Evolución en el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y competencias de los docentes de la Universidad Autónoma de Chihuahua (México), durante la pandemia. *Formación Universitaria*, 14(6), 10. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062021000600183>
- Avendaño, W., Hernández, C., Prada, R. (2021). Uso de las Tecnología de Información y Comunicación como valor pedagógico en tiempos de crisis. *Revista Historia De La Educación Latinoamericana*, 23(36), 25. <https://acortar.link/4IPqs7>
- Babativa, C. (2017). *Investigación cuantitativa*. Areandina. Fundación universitaria del área andina. <https://acortar.link/FImFQZ>
- Bántay, L., Dörgö, G., Tandari, F. y Abonyi, J. (2022). Simultaneous Process Mining of Process Events and Operator Actions for Alarm Management. *Revista Hundawi*, 13. <https://doi.org/10.1155/2022/8670154>
- Booz, W. (2021). *Tecnologías de información y comunicación y gestión empresarial en la avícola Nutriagro, Tarapoto - 2021* [Universidad César Vallejo]. <https://acortar.link/fEI8gS>
- Castillo, M. y Jiménez-Puello, J. (2019). (2019). *Las teorías de aprendizaje*,

bajo la lupa TIC. *Acción y Reflexión Educativa*, 44, 8.
<http://portal.amelica.org/ameli/journal/226/226955009/226955009.pdf>

Cepeda, M., y Paredes-García, M. (2020). Competencias TIC en docentes de un Programa de Ciencias de la Salud de Bogotá. *Edutec. Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, 73, 17.
<https://doi.org/10.21556/edutec.2020.73.1607>

Cieza-Mostacero SE, González-Castro JB (2021) Implementación de la Gestión por Procesos en la Gestión de Ventas de una Empresa Metalmeccánica, Universidad César Vallejo Trujillo, La Libertad,
<https://acortar.link/aaCvLw>

Cheng, Y. y Cheng, M. (2022). Alienation Control Technology of Information Pushed by Intelligent Algorithms in Media Communication. *Revista Hindawi*, 14. <https://doi.org/10.1155/2022/4855254>

Cheng, L. (2022). Evaluation Method of Enterprise Management Effectiveness Based on Improved Analytic Hierarchy Process. *Revista Hundawi*, 12. <https://doi.org/10.1155/2022/2409614>

Concytec. (2020). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento renacyt. 12. <https://acortar.link/qXyXp>

Cortés, M. e Iglesias, M. (2004). Generalidades sobre metodología de la investigación. Universidad. <https://acortar.link/hCFLIM>

Cruz-Pérez, M., Pozo-Vinueza, M., Aushay-Yupangui, H. y Arias-Parra, A. (2019). Las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) como forma investigativa interdisciplinaria con un enfoque intercultural para el proceso de formación estudiantil. *E-Ciencias de La Información.*, 9(1), 15. <https://acortar.link/gB9VbL>.

Cuesta, A, Delgado, M, Fleitas, S y Linares, M (2023) Optimización del capital humano por innovación en procesos de gestión humana y del

conocimiento, Academia de Ciencias de Cuba, <http://scielo.sld.cu/pdf/aacc/v13n1/2304-0106-aacc-13-01-e1287.pdf>

Cusihuamán, G, Alarcón, J, y Ontiveros, W, (2020) Tecnologías de la información y comunicación, interculturalidad y desarrollo rural en la provincia de la unión, Arequipa Perú. Publicaciones, 50(2), 15–29. <https://acortar.link/9MmjAZ>

Del Castillo-Castro, C., y Chamán-Cabrera, L. (2021). Buenas prácticas en el uso de las TIC para el desarrollo de competencias educativas: revisión bibliográfica. Revista Conrado, 17(82), 7. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1944>

Eneque-Flores, K., Tello-Barahona, J. y Vásquez-Coronado, M. (2020). Gestión por procesos para incrementar la productividad en la empresa “comercio industria y servicios GMV E.I.R.L.” Revista Científica Ingeniería Ciencia, Tecnología e Innovación, 15. <https://doi.org/10.26495/icti.v7i1.1355>

Escuder, S. (2020). Regionalización de la brecha digital. Desarrollo de la infraestructura de las TIC en Latinoamérica y Uruguay. PAAKAT: Revista de Tecnología y Sociedad, 9(17), 23. <http://dx.doi.org/10.32870/Pk.a9n17.356>

Escuela Nacional de Administración Pública. (2021). Gestión por procesos para la Administración Pública. SERVIR. <https://acortar.link/zlVaBh>

Figueredo-Figueredo, A., León-Aguilar, R. y Martínez-Roselló, M. (2019). Procedure for the processing of scientific information in the DPI of the Forest Engineering programme. Biblios, 75, 16. <http://www.scielo.org.pe/pdf/biblios/n75/a05n75.pdf>

Flores-Tananta, C. y Delgado-Bardales, J. (2020). Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4(2), 15. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.150

- Flores-Vásquez, S., y Núñez-Lira, L. A. (2021). Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. *Alpha Centauri*, 2(3), 26. <https://doi.org/10.47422/ac.v2i3.54>
- Gonzales-Lovón, R. y Cevallos-Ampuero, J. (2022). Modelo de gestión con calidad de procesos y tecnología para la mejora del servicio aplicando ecuaciones estructurales. *Industrial Data*, 25(1), 13. <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v25i1.20769>
- Guan-Chen, L. y Chih-Hsiang, K. (2022). Visual Communication Design and Wireless Data Transmission Technology for Blockchain Big Data Information Presentation. *Revista Hindawi*, 14. <https://doi.org/10.1155/2022/1380387>
- Guillén, O. y Valderrama, S. (2013). Guía para elaborar la tesis universitaria: Escuela de Postgrado. Ando Educando. <https://acortar.link/8T03SL>
- Gutiérrez, J, Amado, J, Palomino, M y Arias, J (2023) Resiliencia: Un factor clave en la gestión de procesos y productividad empresarial, *Episteme Koinonía* vol.5 no.10 Santa Ana de Coro, <https://doi.org/10.35381/e.k.v5i10.2066>
- Loo, C (2021) Efecto de las nuevas tecnologías en el Perú, *TecnoHumanismo. Revista Científica* <https://acortar.link/jGu8aK>
- Hernández-Orellana, M., Pérez-Garcías, A. y Roco-Videla, A. (2021). Identidad digital y conectividad: conocimiento y actitudes en estudiantes universitarios chilenos. *Formación Universitaria*, 14(1), 10. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062021000100147>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación (6th ed.). Mc Graw Hill. <https://acortar.link/4hqOE>
- Huang, Y. (2022). Development of Quality Information Management System for Alumina Ceramic Tube Manufacturing Process. *Revista Hindawi*, 13. <https://doi.org/10.1155/2022/5816221>

- INEI. (2022). Estadísticas de la tecnologías de información y comunicación en hogares. <https://acortar.link/ZMQnBG>
- Irias-Pineda, M., Pastor-Velasquez, J. y Castro-Palma, F. (2009). Teorías del aprendizaje que respaldan el uso de la tecnología en la educación. Universidad Nacional Autónoma de Honduras, 6. <https://acortar.link/VT0Ckg>
- Li, F. y Fang, G. (2022). Process-Aware Accounting Information System Based on Business Process Management. Revista Hindawi, 15. <https://doi.org/10.1155/2022/7266164>
- Liu, L., Li, Sh., Li, Ch. y Zhang, J. (2022). Analysis of BIM in the Whole-Process Cost Management of Construction Projects. Revista Hundawi, 10. <https://doi.org/10.1155/2022/5248544>
- Londoño-Pulgarín, E. y Gaviria-Gutiérrez, D. (2021). Gestión por procesos, un enfoque desde el factor “Recurso humano” en las organizaciones. Adversia, 8. <https://acortar.link/USrAOK>
- Mamani-Ticona, J. T. (2020). Uso del tic y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de las universidades nacionales. Revista de Investigaciones de La Escuela de Posgrado de La UNA PUNO, 9(1), 10. <https://doi.org/10.26788/riepg.v9i3.2046>
- Mao, H. (2022). Information processing methods of electronic warfare events based on communication technology. Revista Hindawi, 11. <https://doi.org/10.1155/2022/9309710>
- More-Valencia AR (2018) Tecnicas y metodos de ingenieria para el proceso de ensenanza aprendizaje en tecnologias de informacion y comunicacion utilizando video social en estudiantes, Universidad César Vallejo, Piura, Perú, <https://acortar.link/uW8OGs>
- Montalvo-Charles, G., Torres-Jiménez, J. y Parra-González, E. (2021). Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en educación a

distancia durante la pandemia COVID-19 utilizadas en educación primaria. Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores, 9(42), 22. <https://acortar.link/kFvIY2>

Montoya-Acosta, L., Parra-Castellanos, M., Lescay-Arias, M., Cabello-Alcivar, O., Coloma-Ronquillo, G. (2019). Teorías pedagógicas que sustentan el aprendizaje con el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Información científica. <https://acortar.link/0K070X>

Morales, M, Cárdenas, M, Morales, Y, Bárzaga, J y Campos, D (2021) Las tecnologías de la información y comunicación en la gestión del conocimiento, Universidad y Sociedad vol.13 no.3, <https://acortar.link/B2aLPF>

Medina , A, Nogueira , D, Hernández, A y Comas ,R (2019) Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo, Ingeniare. Rev. chil. ing. vol.27 no.2, <https://acortar.link/Zj3egQ> .

Mori-Apuela, D., Flores-Saavedra, R., Torres-Manrique, J. y Pizango-Taricuarima, F. (2022). Nivel de los servicios educativos en una unidad de gestión educativa local, Perú 2022. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(4), 18. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2889

Niño, V. (2011). Metodología de la Investigación: Diseño y ejecución (2nd ed.). Ediciones de la U. <https://acortar.link/Zombrs>

OIT. (2017). Manual de referencia Sindical sobre la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Copyright © Organización Internacional del Trabajo. <https://acortar.link/M7IRBC>

Peñafiel-Lucuy, K. (2021). Factores que determinan la Vulnerabilidad Informática y el Desarrollo de una aplicación móvil para concientizar sobre los Impactos en los Activos. Fides Et Ratio, 21, 30. <https://acortar.link/bdtUUt>

Resolución De Consejo Universitario N° 0470-2022/UCV (2022) Código De

Ética En Investigación De La Universidad César Vallejo.
<https://acortar.link/o32xSg>

Rivero-Macias, M. E. (2019). El enfoque basado en proceso en la gestión editorial de las revistas científicas. *Humanidades Médicas*, 19(3), 23.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/hummed/hm-2019/hm193m.pdf>

Saavedra-Grández, S. (2021). Intervención de las TICs en redefinición de atención externa en Hospital II-2 Tarapoto en épocas de pandemia Covid 19. *Revista Científica de Sisetmas e Informática*, 1(1), 11.
<https://acortar.link/lqfOPH>

Sánchez-Otera, M., García-Guillany, J., y Hernández-Palma, H. (2019). Estrategias Pedagógicas en Procesos de Enseñanza y Aprendizaje en la Educación Superior incluyendo Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (artículo científico). *Revista Información tecnológica*.
<https://acortar.link/AOczhF>

Santamaría, P. y Sánchez-Sánchez, F. (2022). Open questions in the use of new technologies in psychological assessment. *Papeles Del Psicólogo*, 43(1), 7. <https://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/2984.pdf>

Shah, F., Liu, Y., Shah, Y., Haq, I., Mukred, M. y Alasaly, M. (2022). A Blockchain Technique for Trade Credit Maintainability Using the Role of Information and Communication Technology. *Revista Hindawi*, 11.
<https://doi.org/10.1155/2022/9621342>

Solís-Tejedor, B., Valderrama-Castrellón, H. y Tejedor De León, E. (2023). Seguridad de los Sistemas Informáticos Universitarios: Retos Pendientes. *Revista Especializada de Ingeniería*, 2(2), 30.
<https://revistas.up.ac.pa/index.php/REICIT/article/view/3585>

Sun, C. (2022). Data Collection and Management of Digital Process of Painting and Calligraphy Based on Internet of Things. *Revista Hindawi*, 6.
<https://doi.org/10.1155/2022/6060115>

- Tapia-Cortes, C. (2020). Tipologías de uso educativo de las Tecnologías de la Información y Comunicación: una revisión sistemática de la literatura. (artículo científico). Revista Electrónica de Tecnología Educativa. <https://acortar.link/tpWJNN>
- Ullah-Jan, R., Usman, M., Faisal-Abrar, M., Ullah, N. (2021). Scaling Agile Adoption Motivators from Management Perspective: An Analytical Hierarchy Process Approach. Revista Hundawi, 16. <https://doi.org/10.1155/2021/4522273>
- Vasquez, M. (2021). TIC y procesos de aprendizaje de los docentes en la institución educativa N.o 0620 Aplicación, Tarapoto - 2021 [Universidad César Vallejo]. <https://acortar.link/oiJF4X>
- Vílchez, M y Sánchez, K (2021) Gestión por procesos e imagen institucional: en busca de mayor visibilidad municipal para los ciudadanos, Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, <https://acortar.link/C3nG0U>
- Wang, Z., Li, W. y Wang, G. (2022). Information Steganography Technology of Optical Communication Sensor Network Based on Virtual Reality Technology. Journal of Sensors, 7. <https://acortar.link/BCdCzU>
- Wu, M. (2021). Optimization of E-Commerce Supply Chain Management Process Based on Internet of Things Technology. Revista Hindawi, 12. <https://doi.org/10.1155/2021/5569386>
- Zhang, J., Guo, X. y Xu, Y. (2021). Application of Wireless Communication Technology in Construction Project Information Management. Revista Hindawi, 2021. <https://doi.org/10.1155/2021/8174600>
- Zhang, H. (2022a). The Application of Data Encryption Technology in Computer Network Communication Security. Revista Hindawi, 7. <https://doi.org/10.1155/2022/9354441>
- Zhang, H. (2022b). The Shift in the Narrative of Doctor-Patient Communication and the Cultivation of Medical Information Exchange Communication

Based on the Information Technology Era. *Revista Hindawi*, 11.
<https://doi.org/10.1155/2022/7121092>

Zhao, Y., Zhu, R., Bai, J. y Li, J. (2022). The Application of Whole-Process Case Management in Patients with Triple-Negative Breast Cancer. *Revista Hindawi*, 6. <https://doi.org/10.1155/2022/1794288>

Zhao, Y. y Ouyang, W. (2022). Wireless Communication Network Security System Based on Big Data Information Transmission Technology. *Revista Hindawi*, 6. <https://doi.org/10.1155/2022/1066331>

Zhen, Y. (2022). The Interactive Design of Library Information Sharing in View of Network Communication Technology. *Revista Hindawi*, 14. <https://doi.org/10.1155/2022/5342645>

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de operacionalización de las variables

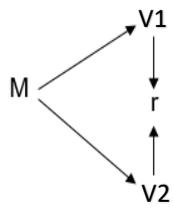
Matriz de operacionalización de las tecnologías de información-comunicación

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Tecnologías de información-comunicación	"Son aquellos dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos, capaces de manipular información que soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización, que permiten el procesamiento de datos, fortaleciendo la competitividad, conectividad y seguridad informática en todos los procesos mediante acciones de transparencia" (Del Castillo y Chamán, 2021)	Esta variable fue medida mediante los 15 ítems correspondiente a los 11 indicadores de las 5 dimensiones, en base a las 5 clasificaciones de la escala de Likert, las mismas que fueron categorizadas en tres niveles; bajo, medio y alto.	Procesamiento de datos	Proceso de datos	Ordinal Likert 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
				Data actualizada	
			Compatibilidad	Sistema operativo	
				Mantenimiento	
				Capacitación	
			Conectividad	Internet	
				Intranet	
			Seguridad informática	Protocolo de seguridad	
				Software	
			Transparencia	Servicios en línea	
				Atención	

Matriz de operacionalización de gestión por procesos

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión por procesos	Es aquella que se alinea con el marco legal existente, para contribuir al logro de los grandes objetivos estratégicos del país mediante la planificación de los procesos utilizando los recursos humanos y físicos (Escuela Nacional de Administración Pública, 2021)	Esta variable fue medida mediante los 15 ítems correspondiente a los 11 indicadores de las 3 dimensiones, en base a las 5 clasificaciones de la escala de Likert, las mismas que fueron categorizadas en tres niveles; bajo, medio y alto.	Personas	Conocimiento	Ordinal Likert 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
				Habilidades	
				Actitudes	
			Recursos Físicos	Instalaciones	
				Hardware	
				Software	
			Planificación de procesos	Método de trabajo	
				Procedimiento	
				Hoja de procesos	
				Instrucción técnica	
			Instrucción		

Anexo 2
Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos	
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Técnica Encuesta Instrumentos Cuestionario	
¿Cuál es la relación entre las tecnologías de información-comunicación y la gestión por procesos en la Municipalidad Provincial de Huallaga-2023?	Determinar la relación entre las tecnologías de información-comunicación y la gestión por procesos en la Municipalidad Provincial de Huallaga-2023.	Existe relación entre las tecnologías de información-comunicación y la gestión por procesos en la Municipalidad Provincial de Huallaga-2023.		
Problemas específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis específicas		
¿Cuál es el nivel de las tecnologías de información-comunicación?	Identificar el nivel de las tecnologías de información-comunicación	El nivel de las tecnologías de información-comunicación, es alto.		
¿Cuál es el nivel de gestión por procesos?	Identificar el nivel de gestión por procesos.	El nivel de gestión por procesos, es alto.		
¿Cuál es la relación que existe entre las dimensiones de las tecnologías de información-comunicación y las dimensiones de la gestión por procesos?	Analizar la relación entre las dimensiones de las tecnologías de información-comunicación y las dimensiones de la gestión por procesos.	Existe relación entre las dimensiones de las tecnologías de información-comunicación y las dimensiones de la gestión por procesos.		
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones		
Diseño No experimental - correlacional  <p>M = Muestra V1=Tecnologías de información-comunicación V2 = Gestión por procesos r = Relación entre ambas variables</p>	Población	Variables		
	La población objeto de estudio, estuvo constituido por 118 trabajadores.	Dimensiones		Tecnologías de información-comunicación Gestión por procesos
	Muestra			
	La muestra de la investigación estuvo conformada por 90 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huallaga.	Procesamiento de datos Compatibilidad Conectividad Seguridad informática Transparencia Personas Recursos Físicos Planificación del proceso		

Anexo 3

Instrumentos de recolección de datos

C-Nro.



Instrumentos de Recolección de Datos



Cuestionario Sobre las Tecnologías de información-comunicación

Dirigido a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huallaga

Señor(ra) (ita), el objetivo del presente cuestionario es recopilar datos sobre las tecnologías de información y comunicación dirigido a los trabajadores la Municipalidad Provincial de Huallaga, por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente. Donde 1 es el mínimo puntaje y 5 es el máximo puntaje.

DATOS GENERALES:

Edad:años Sexo: M F

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

Variables y sus dimensiones / Escala		1	2	3	4	5
VARIABLE 1: Tecnologías de información-comunicación						
Dimensión: Procesamiento de datos						
Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5
1	Proceso de datos	Se cuenta con procesos establecidos para el desarrollo de los datos obtenidos				
		El procesamiento de datos se realiza de acuerdo a las necesidades y exigencias institucionales				
2	Data actualizada	La institución cuenta con una data de información institucional actualizada				
Dimensión: Compatibilidad						
3	Sistema operativo	Se cuenta con un adecuado sistema operativo dentro de la institución				
4	Mantenimiento	Se da oportunos mantenimientos a los equipos tecnológicos institucionales				
5	Capacitación	Se capacita al personal encargado de monitorear el adecuado funcionamiento de las TIC en la institución				
Dimensión: Conectividad						
6	Internet	La institución cuenta con servicios de internet				
		El servicio de internet permite a las áreas agilizar sus procesos				
7	Intranet	La institución cuenta con servicio de intranet adecuado para el desarrollo de funciones del personal				
Dimensión: Seguridad informática						
8	Protocolo de seguridad	Se desarrolla protocolos de seguridad de la información en cada área de trabajo				
		Se cuenta con procesos establecidos ante fallas de los protocolos de seguridad				
9	Software	Se cuenta con softwares modernos dentro de la institución				
Dimensión: Transparencia						
10	Servicios en línea	Se atiende al usuario mediante servicios en línea				
		Se tiene equipamiento necesario para desarrollar servicios en línea				
11	Atención	Se brinda una atención adecuada al usuario ante la solicitud de información que requiera				

Muchas gracias por su colaboración
Tarapoto-2023

Instrumento de Recolección de Datos

Cuestionario Sobre la Gestión por procesos

Dirigido a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huallaga

Señor (ra) (ita), el objetivo del presente cuestionario es recopilar datos sobre Gestión por procesos dirigido a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huallaga, por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente. Donde 1 es el mínimo puntaje y 5 es el máximo puntaje.

DATOS GENERALES:

Edad:años Sexo: M F

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

Variables y sus dimensiones / Escala						
VARIABLE 2: Gestión por procesos						
Dimensión: Personas						
Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5
1	Conocimiento	Considera que el personal tiene conocimiento acerca de la gestión por procesos dentro de la institución				
		Con que frecuencia se capacita al personal para una mejor gestión por procesos que ayude a cumplir los objetivos institucionales				
2	Habilidades	Las habilidades del personal ayudan a cumplir los objetivos en el tiempo establecido				
		El personal tiene habilidades necesarias para el desarrollo de sus funciones.				
3	Actitudes	El personal muestra actitudes adecuadas para el desarrollo de sus funciones				
		Las actitudes del personal contribuyen a que exista un buen ambiente laboral				
Dimensión: Recursos Físicos						
4	Instalaciones	Las instalaciones de la institución son las adecuadas para el desarrollo de las actividades del personal de acuerdo al área que ocupa				
		Se cuenta con adecuadas instalaciones para los equipos tecnológicos institucionales				
5	Hardware	Se cuenta con hardware adecuado para el procesamiento de la información institucional				
6	Software	Se cuenta con softwares adecuados para el procesamiento de la información institucional.				
Dimensión: Planificación del proceso						
7	Método de trabajo	Considera adecuados los métodos de trabajo desarrollados por sus compañeros de trabajo				
8	Procedimiento	Los procedimientos desarrollados por el personal ayudan a cumplir los objetivos institucionales				
9	Hoja de procesos	El personal cuenta con una hoja de procesos adecuados de acuerdo a sus funciones				
10	Instrucción técnica	El personal recibe instrucciones técnicas adecuadas				
11	Instrucción general	El personal recibe instrucciones generales sobre sus funciones a realizar				

Muchas gracias por su colaboración
Tarapoto-2023

Anexo 4

Consentimiento y/o asentimiento informado



Consentimiento informado (*)

Título de la investigación:

Investigador (a):

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “.....”, cuyo objetivo es..... Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

.....

Procedimiento:

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “.....”.

2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de minutos y se realizará en el ambiente de de la institución Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Obligatorio a partir de 18 años*

Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador (a) (apellidos y nombres) email: y docente asesor (apellidos y nombres) email:

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

**Obligatorio a partir de 18 años*

Enlace de la encuesta virtual

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf6uw0dN0Bp9RtGviEtL7jqXvahbCyu367dE5bOteHtspMywg/viewform?usp=sf_link

Foto del consentimiento informado

Encuesta para recopilar información sobre las tecnologías de información-comunicación y la gestión por procesos en la Municipalidad Provincial de Huallaga

Señor(ra) (ita), el objetivo del presente cuestionario es recopilar datos sobre las tecnologías de información-comunicación y la gestión por procesos, dirigido a los trabajadores la Municipalidad Provincial de Huallaga.

Considere que su participación en este estudio es totalmente voluntario y le tomará entre 5 a 10 minutos completar la encuesta. por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando la respuesta que usted crea conveniente.

Recuerde que la información obtenida es anónima, de carácter confidencial y será empleada únicamente para los fines de la investigación. Su participación es muy importante y se agradece el tiempo invertido.

gianxd04@gmail.com [Cambiar de cuenta](#) 

 No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Usted **AUTORIZA** su consentimiento informado para utilizar esta información que * va a brindar en los cuestionarios correspondientes en la investigación de la Maestría en Gestión Pública.

SI

NO

Anexo 5

Validación de los instrumentos de investigación



Experto 1

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS Variable Tecnologías de la información-comunicación

N°	PROCESAMIENTO DE DATOS / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Se cuenta con procesos establecidos para el desarrollo de los datos obtenidos.				X				X				X	
02	El procesamiento de datos se realiza de acuerdo a las necesidades y exigencias institucionales.				X				X				X	
03	Se cuenta con una data establecida y actualizada.			X				X					X	Se cuenta con una base de datos establecida y actualizada.
N°	COMPATIBILIDAD / ítems													
01	Se cuenta con un adecuado sistema operativo dentro de la institución.				X				X				X	
02	Se da oportunos mantenimientos a los equipos tecnológicos institucionales.				X				X				X	
03	Se capacita al personal encargado de monitorear el adecuado funcionamiento de las TIC en la institución.				X				X				X	
N°	CONECTIVIDAD / ítems													
01	La institución cuenta con servicios de internet.				X				X				X	
02	El servicio de internet permite a las áreas agilizar sus procesos.				X				X				X	
03	Se cuenta con el servicio de intranet.				X				X				X	
N°	SEGURIDAD INFORMÁTICA / ítems													
01	Se desarrolla protocolos de seguridad de la información en cada área de trabajo.				X				X				X	
02	Se cuenta con procesos establecidos ante fallas de los protocolos de seguridad.				X				X				X	
03	Se cuenta con softwares modernos dentro de la institución.				X				X				X	
N°	TRANSPARENCIA / ítems													
01	Se atiende al usuario mediante servicios en línea.				X				X				X	
02	Se tiene equipamiento necesario para desarrollar servicios en línea.				X				X				X	
03	La atención dada al usuario es la adecuada.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí existe suficiencia, siempre y cuando levanten las observaciones dadas.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [X] No aplicable []

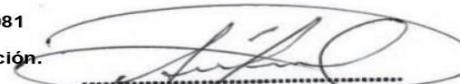
Apellidos y nombres del juez validador. Arévalo Arévalo José Gabriel DNI: 45954981

Especialidad del validador (a): Maestro en Gestión Pública, Licenciado en Administración.

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido


Lic. Adm. José Gabriel Arévalo Arévalo
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
GLAD. N° 18158
Firma del experto informante

Tarapoto, 15 de mayo de 2023

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Variable Gestión por procesos

N°	PERSONAS / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que el personal tiene conocimiento acerca de la gestión por procesos dentro de la institución.				X				X				X	
02	Se capacita al personal para una mayor gestión por procesos que ayude a cumplir los objetivos institucionales.			X				X					X	Se capacita al personal para una mejor gestión por procesos que ayude a cumplir los objetivos institucionales.
03	El personal cuenta con habilidades necesarias para un adecuado desarrollo de la gestión por procesos.				X			X					X	Este ítem podría combinarse con el ítem 4
04	El personal tiene habilidades necesarias para el desarrollo de sus funciones.				X			X					X	Se parece al ítem 3
05	El personal muestra actitudes adecuadas para el desarrollo de sus funciones.				X			X					X	Este ítem podría combinarse con el ítem 5
06	Las actitudes del personal ayudan a que se cumpla con los objetivos institucionales.				X			X					X	Se parece al ítem 5
N°	RECURSOS FÍSICOS / ítems													
01	Las instalaciones de la institución son las adecuadas.			X				X					X	Se parece al ítem 2, ¿Las instalaciones serían adecuadas para qué exactamente?
02	Se cuenta con adecuadas instalaciones para los equipos tecnológicos institucionales.				X			X					X	
03	Se cuenta con adecuados hardware para el procesamiento de información institucional.			X				X					X	Se cuenta con hardware adecuado para el procesamiento de información institucional.
04	Se cuenta con adecuados softwares para el procesamiento de la información institucional.			X				X					X	Se cuenta con softwares adecuados para



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **ARÉVALO ARÉVALO**
Nombres **JOSÉ GABRIEL**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **45954981**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **17/05/19**
Resolución/Acta **0149-2019-UCV**
Diploma **052-062947**
Fecha Matriculación **12/10/2017**
Fecha Egreso **20/01/2019**

Fecha de emisión de la constancia:
02 de Junio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001312753

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 02/06/2023 01:45:35-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Experto 2

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS Variable Tecnologías de la información-comunicación

N°	PROCESAMIENTO DE DATOS / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Se cuenta con procesos establecidos para el desarrollo de los datos obtenidos				X			x					X	
02	El procesamiento de datos se realiza de acuerdo a las necesidades y exigencias institucionales				X				X				X	
03	Se cuenta con una data establecida y actualizada			X					X			X		
N°	COMPATIBILIDAD / ítems													
01	Se cuenta con un adecuado sistema operativo dentro de la institución				X			X					X	
02	Se da oportunos mantenimientos a los equipos tecnológicos institucionales			X					X				X	
03	Se capacita al personal encargado de monitorear el adecuado funcionamiento de las TIC en la institución				X				X			X		
N°	CONECTIVIDAD / ítems													
01	La institución cuenta con servicios de internet				X				X				X	
02	El servicio de internet permite a las áreas agilizar sus procesos				X				X				X	
03	Se cuenta con el servicio de intranet				X				X				X	Modificar pregunta, es redundante con el número 01
N°	SEGURIDAD INFORMÁTICA / ítems													
01	Se desarrolla protocolos de seguridad de la información en cada área de trabajo				X				X				X	
02	Se cuenta con procesos establecidos ante fallas de los protocolos de seguridad			X					X				X	
03	Se cuenta con softwares modernos dentro de la institución				X				X				X	
N°	TRANSPARENCIA / ítems													
01	Se atiende al usuario mediante servicios en línea				X			X					X	
02	Se tiene equipamiento necesario para desarrollar servicios en línea				X				X			X		
03	La atención dada al usuario es la adecuada				x				X				X	“Se atiende dada” no se entiende ítems.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia con las variables a investigar.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [x] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Muñoz Ocas Alcides. **DNI:** 46590514

Especialidad del validador (a): Maestro en Gestión Pública

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


CORTELA Lic. Mg. Alicia Muñoz Oras
REGUC. 11541

Firma del experto informante

Tarapoto, 30 de mayo de 2023

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Variable Gestión por procesos

Nº	PERSONAS / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que el personal tiene conocimiento acerca de la gestión por procesos dentro de la institución				X				X				X	
02	Se capacita al personal para una mayor gestión por procesos que ayude a cumplir los objetivos institucionales				X			X					X	
03	El personal cuenta con habilidades necesarias para un adecuado desarrollo de la gestión por procesos				X				X				X	
04	El personal tiene habilidades necesarias para el desarrollo de sus funciones e				X			X					X	
05	El personal muestra actitudes adecuadas para el desarrollo de sus funciones			X				X					X	
06	Las actitudes del personal ayudan a que se cumpla con los objetivos institucionales				X				X				X	
Nº	RECURSOS FÍSICOS / ítems													
01	Las instalaciones de la institución son las adecuadas				X				X				X	
02	Se cuenta con adecuadas instalaciones para los equipos tecnológicos institucionales			X				X				X		
03	Se cuenta con adecuados hardware para el procesamiento de información institucional				X				X				X	
04	Se cuenta con adecuados softwares para el procesamiento de la información institucional				X				X				x	
Nº	PLANIFICACIÓN DEL PROCESO / ítems													
01	Considera adecuados los métodos de trabajo desarrollados por sus compañeros de trabajo				X				X				X	
02	Los procedimientos desarrollados por el personal ayudan a cumplir los objetivos institucionales				X			X					X	
03	El personal cuenta con una hoja de procesos adecuados de acuerdo a sus funciones			X					X				X	
04	El personal recibe instrucciones técnicas adecuadas				X				X				X	
05	El personal recibe instrucciones generales sobre sus funciones a realizar				X			X					X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. **Muñoz Ocas Alcides** DNI:46590514

Especialidad del validador (a): **Maestro en Gestión Pública**

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Tarapoto 30 de mayo de 2023



 REGUC. 11541
Firma del experto informante



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **MUÑOZ OCAS**
Nombres **ALCIDES**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **46590514**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **03/07/17**
Resolución/Acta **0208-2017-UCV**
Diploma **052-012773**
Fecha Matrícula **27/08/2015**
Fecha Egreso **16/12/2016**

Fecha de emisión de la constancia:
02 de Junio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001312754

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 02/06/2023 01:52:12-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Experto 3

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS Variable Tecnologías de la información-comunicación

Nº	PROCESAMIENTO DE DATOS / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Se cuenta con procesos establecidos para el desarrollo de los datos obtenidos				X				X				X	
02	El procesamiento de datos se realiza de acuerdo a las necesidades y exigencias institucionales				X				X				X	
03	Se cuenta con una data establecida y actualizada				X				X				X	
Nº	COMPATIBILIDAD / ítems													
01	Se cuenta con un adecuado sistema operativo dentro de la institución				X				X				X	
02	Se da oportunos mantenimientos a los equipos tecnológicos institucionales				X				X				X	
03	Se capacita al personal encargado de monitorear el adecuado funcionamiento de las TIC en la institución				X				X				X	
Nº	CONECTIVIDAD / ítems													
01	La institución cuenta con servicios de internet				X				X				X	
02	El servicio de internet permite a las áreas agilizar sus procesos				X				X				X	
03	Se cuenta con el servicio de intranet				X				X				X	
Nº	SEGURIDAD INFORMÁTICA / ítems													
01	Se desarrolla protocolos de seguridad de la información en cada área de trabajo				X				X				X	
02	Se cuenta con procesos establecidos ante fallas de los protocolos de seguridad				X				X				X	
03	Se cuenta con softwares modernos dentro de la institución				X				X				X	
Nº	TRANSPARENCIA / ítems													
01	Se atiende al usuario mediante servicios en línea				X				X				X	
02	Se tiene equipamiento necesario para desarrollar servicios en línea				X				X				X	
03	La atención dada al usuario es la adecuada			X				X					X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Cedamanos Saavedra Nicol Lisbeth **DNI:** 46038260

Especialidad del validador (a): Maestra en Gestión Pública, Licenciada en Administración.

Tarapoto, 30 de mayo de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


CORAD E. M. Nicol L. Cedamanos Saavedra
SAN MARTIN REGUC 013121
Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable Gestión por procesos

Nº	PERSONAS / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que el personal tiene conocimiento acerca de la gestión por procesos dentro de la institución				X				X				X	
02	Se capacita al personal para una mayor gestión por procesos que ayude a cumplir los objetivos institucionales				X				X				X	
03	El personal cuenta con habilidades necesarias para un adecuado desarrollo de la gestión por procesos				X				X				X	
04	El personal tiene habilidades necesarias para el desarrollo de sus funciones e			X					X				X	El personal tiene habilidades necesarias para el desarrollo de sus funciones.
05	El personal muestra actitudes adecuadas para el desarrollo de sus funciones			X					X				X	
06	Las actitudes del personal ayudan a que se cumpla con los objetivos institucionales			X					X				X	
Nº	RECURSOS FÍSICOS / ítems													
01	Las instalaciones de la institución son las adecuadas				X				X				X	
02	Se cuenta con adecuadas instalaciones para los equipos tecnológicos institucionales				X				X				X	
03	Se cuenta con adecuados hardware para el procesamiento de información institucional				X				X				X	
04	Se cuenta con adecuados softwares para el procesamiento de la información institucional				X				X				X	
Nº	PLANIFICACIÓN DEL PROCESO / ítems													
01	Considera adecuados los métodos de trabajo desarrollados por sus compañeros de trabajo				X				X				X	
02	Los procedimientos desarrollados por el personal ayudan a cumplir los objetivos institucionales				X				X				X	
03	El personal cuenta con una hoja de procesos adecuados de acuerdo a sus funciones				X				X				X	
04	El personal recibe instrucciones técnicas adecuadas			X					X				X	
05	El personal recibe instrucciones generales sobre sus funciones a realizar				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Cedamano Saavedra Nicol Lisbeth DNI: 46038260

Especialidad del validador (a): Maestra en Gestión Pública, Licenciada en Administración.

Tarapoto 30 de mayo de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



COR. AD. Lc. Mg. Nicol L. Cedamano Saavedra
SAN MARTÍN REGUC-013121

Firma del experto informante



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CEDAMANOS SAAVEDRA**
Nombres **NICOL LISBETH**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **46038260**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **12/03/18**
Resolución/Acta **0042-2018-UCV**
Diploma **052-028276**
Fecha Matrícula **05/08/2015**
Fecha Egreso **31/12/2016**

Fecha de emisión de la constancia:
02 de Junio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001313066

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 02/06/2023 10:20:46-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Experto 4

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS Variable Tecnologías de la información-comunicación

Nº	DIMENSIÓN: PROCESAMIENTO DE DATOS	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Se cuenta con procesos establecidos para el desarrollo de los datos obtenidos			X					X				X	
02	El procesamiento de datos se realiza de acuerdo a las necesidades y exigencias institucionales			X					X				X	
03	Se cuenta con una data establecida y actualizada			X					X				X	
Nº	DIMENSIÓN: COMPATIBILIDAD													
01	Se cuenta con un adecuado sistema operativo dentro de la institución			X					X				X	
02	Se da oportunos mantenimientos a los equipos tecnológicos institucionales				X				X				X	
03	Se capacita al personal encargado de monitorear el adecuado funcionamiento de las TIC en la institución				X				X				X	
Nº	DIMENSIÓN: CONECTIVIDAD													
01	La institución cuenta con servicios de internet				X				X				X	
02	El servicio de internet permite a las áreas agilizar sus procesos				X				X				X	
03	Se cuenta con el servicio de intranet				X				X				X	
Nº	DIMENSIÓN: SEGURIDAD INFORMÁTICA													
01	Se desarrolla protocolos de seguridad de la información en cada área de trabajo				X				X				X	
02	Se cuenta con procesos establecidos ante fallas de los protocolos de seguridad				X				X				X	
03	Se cuenta con softwares modernos dentro de la institución				X				X				X	
Nº	DIMENSIÓN: TRANSPARENCIA													
01	Se atiende al usuario mediante servicios en línea				X				X				X	
02	Se tiene equipamiento necesario para desarrollar servicios en línea				X				X				X	
03	La atención dada al usuario es la adecuada				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Roger Burgos Bardales

DNI: 07497178

Especialidad del validador (a): Metodólogo, Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. Roger Burgos Bardales
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
CLAD 9264

Tarapoto, 15 de mayo de 2023

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Variable Gestión por procesos

Nº	DIMENSIÓN: PERSONAS	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que el personal tiene conocimiento acerca de la gestión por procesos dentro de la institución				X			X					X	
02	Se capacita al personal para una mayor gestión por procesos que ayude a cumplir los objetivos institucionales				X			X					X	
03	El personal cuenta con habilidades necesarias para un adecuado desarrollo de la gestión por procesos				X				X				X	
04	El personal tiene habilidades necesarias para el desarrollo de sus funciones e				X				X				X	
05	El personal muestra actitudes adecuadas para el desarrollo de sus funciones				X				X				X	
06	Las actitudes del personal ayudan a que se cumpla con los objetivos institucionales				X				X				X	
Nº	DIMENSIÓN: RECURSOS FÍSICOS													
01	Las instalaciones de la institución son las adecuadas				X				X				X	
02	Se cuenta con adecuadas instalaciones para los equipos tecnológicos institucionales				X				X				X	
03	Se cuenta con adecuados hardware para el procesamiento de información institucional				X				X				X	
04	Se cuenta con adecuados softwares para el procesamiento de la información institucional				X				X				X	
Nº	DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN DEL PROCESO													
01	Considera adecuados los métodos de trabajo desarrollados por sus compañeros de trabajo			X					X				X	
02	Los procedimientos desarrollados por el personal ayudan a cumplir los objetivos institucionales				X				X				X	
03	El personal cuenta con una hoja de procesos adecuados de acuerdo a sus funciones				X				X				X	
04	El personal recibe instrucciones técnicas adecuadas				X				X				X	
05	El personal recibe instrucciones generales sobre sus funciones a realizar				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): __Si existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Roger Burgos Bardales**

DNI: 07497178

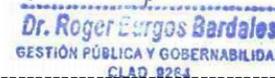
Especialidad del validador (a) **Metodólogo, Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Tarapoto 15 de mayo de 2023

Firma del experto informante



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **BURGOS BARDALES**
Nombres **ROGER**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **07497178**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**
Fecha de Expedición **13/12/19**
Resolución/Acta **0410-2019-UCV**
Diploma **052-075890**
Fecha Matrícula **14/08/2016**
Fecha Egreso **11/10/2019**

Fecha de emisión de la constancia:
02 de Junio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001313095



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 02/06/2023 10:38:04-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Experto 5

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS Variable Tecnologías de la información-comunicación

Nº	PROCESAMIENTO DE DATOS / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Se cuenta con procesos establecidos para el desarrollo de datos obtenidos				X			X					X	
02	El procesamiento de datos se realiza de acuerdo a las necesidades y exigencias institucionales			X				X				X		
03	Se cuenta con una data establecida y actualizada			X				X				X		
Nº	COMPATIBILIDAD / ítems													
01	Se cuenta con un adecuado sistema operativo dentro de la institución				X			X				X		
02	Se brinda oportunamente mantenimiento a los equipos tecnológicos institucionales				X			X						X
03	Se capacita al personal encargado de monitorear el adecuado funcionamiento de las TIC en la institución			X				X						X
Nº	CONECTIVIDAD / ítems													
01	La institución cuenta con servicios de internet			X				X						X
02	El servicio de internet permite a las áreas agilizar sus procesos			X				X					X	
03	Se cuenta con el servicio de intranet ítem 1 – 3 repiten				X			X						X
Nº	SEGURIDAD INFORMÁTICA / ítems													
01	Se desarrolla protocolos de seguridad de la información en cada área de trabajo				X			X						X
02	Se cuenta con procesos establecidos ante fallas de los protocolos de seguridad			X				X					X	
03	Se cuenta con softwares modernos dentro de la institución			X				X						X
Nº	TRANSPARENCIA / ítems													
01	Se atiende al usuario mediante servicios en línea				X			X						X
02	Se tiene equipamiento necesario para desarrollar servicios en línea				X			X						X
03	La atención dada al usuario es la adecuada			X				X						X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Mejorar redacción de ítems, pero si existe suficiencia, siempre y cuando subsane las observaciones.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. ...Sánchez Dávila Keller..... **DNI:** 41997504.....

Especialidad del validador:...Metodólogo

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Tarapoto, 24 de mayo de 2023


Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Variable Gestión por procesos

Nº	PERSONAS / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que el personal tiene conocimiento acerca de la gestión por procesos dentro de la institución				X				X			X		
02	Se capacita al personal para una mayor gestión por procesos que ayude a cumplir los objetivos institucionales				X				X				X	
03	El personal cuenta con habilidades necesarias para un adecuado desarrollo de la gestión por procesos			X				X					X	
04	El personal tiene habilidades necesarias para el desarrollo de sus funciones e				X				X				X	
05	El personal muestra actitudes adecuadas para el desarrollo de sus funciones				X				X				X	
06	Las actitudes del personal ayudan a que se cumpla con los objetivos institucionales				X				X				X	
Nº	RECURSOS FÍSICOS / ítems													
01	Las instalaciones de la institución son las adecuadas				X				X				X	
02	Se cuenta con adecuadas instalaciones para los equipos tecnológicos institucionales			X				X				X		
03	Se cuenta con adecuados hardware para el procesamiento de información institucional			X				X				X		
04	Se cuenta con adecuados softwares para el procesamiento de la información institucional				X				X				X	
Nº	PLANIFICACIÓN DEL PROCESO / ítems													
01	Considera adecuados los métodos de trabajo desarrollados por sus compañeros de trabajo				X				X				X	
02	Los procedimientos desarrollados por el personal ayudan a cumplir los objetivos institucionales				X			X					X	
03	El personal cuenta con una hoja de procesos adecuados de acuerdo a sus funciones			X				X					X	
04	El personal recibe instrucciones técnicas adecuadas			X					X				X	
05	El personal recibe instrucciones generales sobre sus funciones a realizar				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ___ Mejorar redacción de ítems, pero si existe suficiencia, siempre y cuando subsane las observaciones.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. ...Sánchez Dávila Keller..... DNI: 41997504.....

Especialidad del validador: ...Metodólogo

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

Tarapoto, 24 de mayo de 2023



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SÁNCHEZ DÁVILA**
Nombres **KELLER**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **41997504**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**
Fecha de Expedición **22/11/19**
Resolución/Acta **0371-2019-UCV**
Diploma **052-073639**
Fecha Matrícula **05/08/2016**
Fecha Egreso **11/08/2019**

Fecha de emisión de la constancia:
02 de Junio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001313134

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 02/06/2023 10:57:42-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo 6

Validez de la V de Ayken

Validez de Aiken de la variable tecnologías de información-comunicación

DIMENSIONES	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
Procesamiento de datos	0,84	0,60	0,95	0,93	0,70	0,99	0,93	0,70	0,99
Compatibilidad	0,93	0,70	0,99	0,96	0,73	0,99	0,96	0,73	0,99
Conectividad	0,96	0,73	0,99	0,98	0,76	1,00	0,98	0,76	1,00
Seguridad informática	0,93	0,70	0,99	0,91	0,67	0,98	0,98	0,76	1,00
Transparencia	0,96	0,73	0,99	0,93	0,70	0,99	0,98	0,76	1,00
Instrumento por Criterio	0,92	0,69	0,99	0,94	0,71	0,99	0,96	0,74	1,00
Instrumento Global	0,94	0,715	0,991						

V de Aiken	0,94
------------	------

Nota. Tras emplear la V de Aiken; brinda una validez al instrumento de 0.94, siendo un índice aceptable, dado que: $P > 0.80$.

Validez de Aiken de la variable gestión por procesos

DIMENSIONES	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
Personas	0,93	0,70	0,99	0,84	0,60	0,95	0,97	0,75	1,00
Recursos físicos	0,85	0,60	0,95	0,90	0,66	0,98	0,95	0,72	0,99
Planificación del proceso	0,93	0,70	0,99	0,93	0,70	0,99	0,96	0,74	1,00
Instrumento por Criterio	0,91	0,67	0,98	0,89	0,65	0,97	0,96	0,74	1,00
Instrumento Global	0,92	0,685	0,984						

V de Aiken	0.92
------------	------

Nota. Tras emplear la V de Aiken; brinda una validez al instrumento de 0.92, siendo un índice aceptable, dado que: $P > 0.80$.

Anexo 7

Confiabilidad de los instrumentos

Confiabilidad del instrumento tecnologías de información-comunicación

Resumen de procesamiento de casos			
Conceptos		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,975	15

En el cuadro se presenta el análisis del Alfa de Cronbach que fue 0,975, lo cual significa una confiabilidad muy alta del instrumento para ser aplicado al total de la muestra.

Confiabilidad del instrumento gestión por procesos

Resumen de procesamiento de casos			
Conceptos		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,977	15

En el cuadro se presenta el análisis del Alfa de Cronbach que fue 0,977, lo cual significa una confiabilidad muy alta del instrumento para ser aplicado al total de la muestra.

Anexo 8
Normalidad de los datos

Variables	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
Tecnologías de información-comunicación	,167	90	,000
Gestión por procesos	,118	90	,004

**. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.
a. Corrección de significación de Lilliefors*

Anexo 9
Baremos de los instrumentos y sus dimensiones

Baremos del instrumento de las tecnologías de información-comunicación

Niveles	Procesamiento de datos	Compatibilidad	Conectividad	Seguridad informática	Transparencia	Tecnologías de información-comunicación
	Categorías					
Bajo	[3-7]	[3-7]	[3-7]	[3-7]	[3-7]	[15-35]
Medio	[8-11]	[8-11]	[8-11]	[8-11]	[8-11]	[36-55]
Alto	[12-15]	[12-15]	[12-15]	[12-15]	[12-15]	[56-75]

Baremos del instrumento de la gestión por procesos

Niveles	Personas	Recursos físicos	Planificación del proceso	Gestión por procesos
	Categorías			
Bajo	[6-14]	[4-9]	[5-12]	[15-35]
Medio	[15-22]	[10-15]	[13-18]	[36-55]
Alto	[23-30]	[16-20]	[19-25]	[56-75]

Anexo 10

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUALLAGA
SAPOSOA – HUALLAGA – SAN MARTÍN



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Saposoa, 05 de julio de 2023

CARTA N°015-MPH-S

SEÑORA:
Dra. ROSA MABEL CONTRERAS JULIAN

Jefe de la Unidad de Posgrado de la UCV- Filial Tarapoto

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN PARA TESIS

De mi mayor consideración,

Tengo el agrado de dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo en representación de la Municipalidad Provincial de Huallaga.

Mediante la presente, **OTORGO LA AUTORIZACIÓN** a, CÁRDENAS CÁRDENAS GIANMARCO, para realizar la investigación de tesis denominada: **TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN-COMUNICACIÓN Y GESTIÓN POR PROCESOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUALLAGA – 2023**

Sin otro particular, me suscribo de usted reiterándole las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente,



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUALLAGA
SAPOSOA
BACH. ARO. ROLANDO ZAPATA REYNOSO
BACH. EN INGENIERÍA
ALCALDE

C c.
Archivo

Anexo 11

Base de datos estadísticos

Muestra de la variable tecnologías de información-comunicación

P1	P2	P3	D1V1	P4	P5	P6	D2V1	P7	P8	P9	D3V1	P10	P11	P12	D4V1	P13	P14	P15	D5V1	TOV1
2	3	3	8	2	2	2	6	3	3	3	9	2	2	3	7	2	3	3	8	38
3	3	4	10	4	4	3	11	3	3	4	10	4	3	3	10	3	3	4	10	51
1	1	1	3	2	2	1	5	1	1	1	3	2	1	1	4	1	1	1	3	18
1	2	2	5	2	1	1	4	2	2	2	6	1	1	2	4	1	2	2	5	24
3	4	3	10	4	3	3	10	4	4	3	11	3	3	4	10	3	4	3	10	51
1	2	2	5	2	2	1	5	2	2	2	6	2	1	2	5	1	2	2	5	26
4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	59
3	2	3	8	2	3	3	8	2	2	3	7	3	3	2	8	3	2	3	8	39
4	4	5	13	3	3	3	9	4	3	1	8	3	4	4	11	4	4	5	13	54
5	4	5	14	4	5	5	14	4	3	3	10	5	5	4	14	5	4	5	14	66
4	4	4	12	5	5	4	14	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	4	12	63
3	2	4	9	3	2	3	8	3	3	4	10	2	3	2	7	3	2	4	9	43
2	3	2	7	2	2	2	6	3	3	4	10	2	2	3	7	2	3	2	7	37
4	3	4	11	2	3	4	9	3	3	4	10	3	4	3	10	4	3	4	11	51
2	2	1	5	1	2	2	5	2	2	1	5	2	2	2	6	2	2	1	5	26
2	3	3	8	2	2	2	6	3	3	3	9	2	2	3	7	2	3	3	8	38
3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10	47
1	1	1	3	2	2	1	5	1	1	1	3	2	1	1	4	1	1	1	3	18
1	2	2	5	2	1	1	4	2	2	2	6	1	1	2	4	1	2	2	5	24
3	4	3	10	4	3	3	10	4	4	3	11	3	3	4	10	3	4	3	10	51
2	3	3	8	2	2	2	6	3	3	3	9	2	2	3	7	2	3	3	8	38
3	3	4	10	4	4	3	11	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10	49
1	1	1	3	4	2	4	10	1	4	1	6	2	1	1	4	1	1	1	3	26
1	2	2	5	2	1	1	4	2	2	2	6	1	1	2	4	1	2	2	5	24
3	4	4	11	4	3	3	10	4	4	3	11	3	3	4	10	3	4	3	10	52
1	2	2	5	2	2	1	5	2	2	2	6	2	1	2	5	1	2	2	5	26
4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	59
3	2	3	8	2	3	3	8	2	2	3	7	3	3	2	8	3	2	3	8	39
4	4	5	13	3	3	4	10	4	4	1	9	3	4	4	11	4	4	5	13	56
5	4	5	14	4	5	5	14	4	4	1	9	5	5	4	14	5	4	5	14	65
4	4	4	12	5	5	4	14	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	4	12	63
3	2	4	9	3	2	3	8	2	2	4	8	2	3	2	7	3	2	4	9	41
2	3	2	7	2	2	2	6	3	3	4	10	2	2	3	7	2	3	2	7	37
4	3	4	11	2	3	4	9	3	3	4	10	3	4	3	10	4	3	4	11	51
2	2	1	5	1	2	2	5	2	2	1	5	2	2	2	6	2	2	1	5	26
2	3	3	8	2	2	2	6	3	3	3	9	2	2	3	7	2	3	3	8	38
3	3	4	10	4	4	3	11	3	3	4	10	4	3	3	10	3	3	4	10	51
1	1	4	6	2	2	4	8	4	4	4	12	2	1	2	5	2	1	2	5	36
1	2	2	5	2	2	2	6	2	2	2	6	1	1	2	4	1	2	2	5	26
3	4	3	10	4	3	3	10	4	4	3	11	3	3	4	10	3	4	3	10	51
2	3	3	8	2	2	2	6	3	3	3	9	2	2	3	7	2	3	3	8	38
3	3	4	10	4	4	3	11	3	3	4	10	4	3	3	10	3	3	4	10	51
1	1	1	3	3	2	1	6	3	3	3	9	2	3	3	8	1	3	3	7	33
1	2	2	5	2	1	1	4	2	2	2	6	1	1	2	4	1	2	2	5	24
3	4	3	10	4	3	3	10	4	4	3	11	3	3	4	10	3	4	3	10	51
3	2	2	7	2	2	3	7	4	4	2	10	2	3	2	7	4	2	2	8	39
4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	59
3	2	3	8	2	3	3	8	2	2	3	7	3	3	2	8	3	2	3	8	39
4	4	5	13	3	3	3	9	4	4	1	9	3	4	4	11	4	4	5	13	55
5	4	5	14	4	5	5	14	4	4	1	9	5	5	4	14	5	4	5	14	65

4	4	4	12	5	5	4	14	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	4	12	63
3	2	4	9	3	2	3	8	2	2	4	8	2	3	2	7	3	2	4	9	41
2	3	2	7	2	2	2	6	3	3	4	10	2	2	3	7	2	3	2	7	37
4	3	4	11	2	3	4	9	3	3	4	10	3	4	3	10	4	3	4	11	51
2	2	1	5	5	2	2	9	5	2	1	8	2	5	5	12	2	2	1	5	39
2	3	3	8	2	2	2	6	3	3	3	9	2	2	3	7	2	3	3	8	38
3	3	4	10	4	4	3	11	3	3	4	10	4	3	3	10	3	3	4	10	51
1	3	1	5	2	2	1	5	3	3	1	7	2	1	3	6	4	3	1	8	31
1	2	2	5	2	1	1	4	2	2	2	6	1	1	2	4	1	2	2	5	24
3	4	3	10	4	3	3	10	4	4	3	11	3	3	4	10	3	4	3	10	51
2	3	3	8	2	2	2	6	3	3	3	9	2	2	3	7	2	3	3	8	38
3	3	4	10	4	4	3	11	3	3	4	10	4	3	3	10	3	3	4	10	51
1	3	3	7	2	2	3	7	3	3	3	9	2	1	4	7	4	1	1	6	36
1	2	2	5	2	1	1	4	2	2	2	6	1	1	2	4	1	2	2	5	24
3	4	3	10	4	3	3	10	4	4	3	11	3	3	4	10	3	4	3	10	51
1	2	2	5	2	2	1	5	2	2	2	6	2	1	2	5	1	2	2	5	26
4	4	4	12	3	4	3	10	4	4	3	11	4	3	3	10	4	3	4	11	54
3	2	3	8	2	3	3	8	2	2	3	7	3	3	2	8	3	2	3	8	39
4	4	5	13	3	3	4	10	4	4	1	9	3	4	4	11	4	4	5	13	56
5	4	5	14	4	5	5	14	4	4	3	11	5	5	4	14	5	4	5	14	67
4	4	4	12	5	5	4	14	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	4	12	63
3	2	4	9	3	2	3	8	2	2	4	8	2	3	2	7	3	2	4	9	41
2	3	2	7	2	2	2	6	3	3	4	10	2	2	3	7	2	3	2	7	37
4	3	4	11	2	3	4	9	3	3	4	10	3	4	3	10	4	3	4	11	51
2	3	1	6	1	3	3	7	2	3	3	8	2	2	2	6	2	2	1	5	32
2	3	3	8	2	2	2	6	3	3	3	9	2	2	3	7	2	3	3	8	38
3	3	4	10	4	4	3	11	3	3	4	10	4	3	3	10	3	3	4	10	51
1	1	1	3	2	2	1	5	1	1	1	3	2	1	1	4	1	1	1	3	18
1	2	2	5	2	1	1	4	2	2	2	6	1	1	2	4	1	2	2	5	24
3	4	3	10	4	3	3	10	4	4	3	11	3	3	4	10	3	4	3	10	51
2	3	3	8	2	2	2	6	3	3	3	9	2	2	3	7	2	3	3	8	38
3	3	4	10	4	4	3	11	3	3	4	10	4	3	3	10	3	3	4	10	51
1	1	1	3	2	2	1	5	1	1	1	3	2	1	1	4	1	1	1	3	18
1	2	2	5	2	1	1	4	2	2	2	6	1	1	2	4	1	2	2	5	24
3	4	3	10	4	3	3	10	4	4	3	11	3	3	4	10	3	4	3	10	51
1	2	2	5	3	2	1	6	2	3	2	7	3	1	2	6	1	2	3	6	30
4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	59
3	2	3	8	2	3	3	8	2	2	3	7	3	3	2	8	3	2	3	8	39
4	4	5	13	3	3	4	10	4	4	1	9	3	4	4	11	4	4	5	13	56
5	4	5	14	4	5	5	14	4	4	1	9	5	5	4	14	5	4	5	14	65

Muestra de la variable gestión por procesos

P1	P2	P3	P4	P5	P6	D1V2	P7	P8	P9	P10	D2V2	P11	P12	P13	P14	P15	D3V2	TOV2
2	2	3	2	3	3	15	2	3	3	3	11	3	3	2	2	3	13	39
4	3	3	3	3	4	20	3	3	3	4	13	3	3	4	3	3	16	49
2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	6	17
1	1	2	1	2	2	9	1	2	2	2	7	1	2	1	1	2	7	23
3	3	4	3	4	3	20	3	4	4	3	14	3	4	3	3	4	17	51
2	1	2	1	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	1	2	8	25
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	60
3	3	2	3	2	3	16	3	2	2	3	10	3	2	3	3	2	13	39
3	4	4	4	4	5	24	4	4	4	5	17	4	4	3	4	4	19	60
5	5	4	5	4	5	28	5	4	4	5	18	5	4	5	5	4	23	69
5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	16	4	4	5	4	4	21	62
2	3	2	3	2	4	16	3	2	2	4	11	3	2	2	3	2	12	39
2	2	3	2	3	2	14	2	3	3	2	10	2	3	2	2	3	12	36
3	4	3	4	3	4	21	4	3	3	4	14	4	3	3	4	3	17	52
2	2	2	2	2	1	11	2	2	2	1	7	2	2	2	2	2	10	28
2	2	3	2	3	3	15	2	3	3	3	11	1	2	2	2	3	10	36
4	3	3	3	3	4	20	3	3	3	4	13	1	3	4	3	3	14	47
2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	4	3	2	2	1	1	9	20
1	1	2	1	2	2	9	1	2	2	2	7	4	3	1	1	2	11	27
3	3	4	3	4	3	20	3	4	4	3	14	4	4	3	3	4	18	52
2	2	3	2	3	3	15	2	3	3	3	11	3	3	2	2	3	13	39
4	3	3	3	3	4	20	3	3	3	4	13	3	3	4	3	3	16	49
2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	6	17
1	1	2	1	2	2	9	1	2	2	2	7	1	2	1	1	2	7	23
3	3	4	3	4	3	20	3	4	4	3	14	3	4	3	3	4	17	51
2	1	2	1	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	1	2	8	25
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	60
3	3	2	3	2	3	16	3	2	2	3	10	3	2	3	3	2	13	39
3	4	4	4	4	5	24	4	4	4	5	17	4	4	3	4	4	19	60
5	5	4	5	4	5	28	5	4	4	5	18	5	4	5	5	4	23	69
5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	16	4	4	5	4	4	21	62
2	3	2	3	2	4	16	3	2	2	4	11	3	2	2	3	2	12	39
2	2	3	2	3	2	14	2	3	3	2	10	2	3	2	2	3	12	36
3	4	3	4	3	4	21	4	3	3	4	14	4	3	3	4	3	17	52
2	2	2	2	2	1	11	2	2	2	1	7	2	2	2	2	2	10	28
2	2	3	2	3	3	15	2	3	3	3	11	1	2	2	2	3	10	36
4	3	3	3	3	4	20	3	3	3	4	13	1	3	4	3	3	14	47
2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	4	3	2	2	1	1	9	20
1	1	2	1	2	2	9	1	2	2	2	7	4	3	1	1	2	11	27
3	3	4	3	4	3	20	3	4	4	3	14	4	4	3	3	4	18	52
2	2	3	2	3	3	15	2	3	3	3	11	3	3	2	2	3	13	39
4	3	3	3	3	4	20	3	3	3	4	13	3	3	4	3	3	16	49
2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	6	17
1	1	2	1	2	2	9	1	2	2	2	7	1	2	1	1	2	7	23
3	3	4	3	4	3	20	3	4	4	3	14	3	4	3	3	4	17	51
2	1	2	1	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	1	2	8	25
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	60
3	3	2	3	2	3	16	3	2	2	3	10	3	2	3	3	2	13	39
3	4	4	4	4	5	24	4	4	4	5	17	4	4	3	4	4	19	60
5	5	4	5	4	5	28	5	4	4	5	18	5	4	5	5	4	23	69
5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	16	4	4	5	4	4	21	62
2	3	2	3	2	4	16	3	2	2	4	11	3	2	2	3	2	12	39
2	2	3	2	3	2	14	2	3	3	2	10	2	3	2	2	3	12	36

3	4	3	4	3	4	21	4	3	3	4	14	4	3	3	4	3	17	52
2	2	2	2	2	1	11	2	2	2	1	7	2	2	2	2	2	10	28
2	2	3	2	3	3	15	2	3	3	3	11	1	2	2	2	3	10	36
4	3	3	3	3	4	20	3	3	3	4	13	1	3	4	3	3	14	47
2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	4	3	2	2	1	1	9	20
1	1	2	1	2	2	9	1	2	2	2	7	4	3	1	1	2	11	27
3	3	4	3	4	3	20	3	4	4	3	14	4	4	3	3	4	18	52
2	2	3	2	3	3	15	2	3	3	3	11	3	3	2	2	3	13	39
4	3	3	3	3	4	20	3	3	3	4	13	3	3	4	3	3	16	49
2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	6	17
1	1	2	1	2	2	9	1	2	2	2	7	1	2	1	1	2	7	23
3	3	4	3	4	3	20	3	4	4	3	14	3	4	3	3	4	17	51
2	1	2	1	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	1	2	8	25
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	60
3	3	2	3	2	3	16	3	2	2	3	10	3	2	3	3	2	13	39
3	4	4	4	4	5	24	4	4	4	5	17	4	4	3	4	4	19	60
5	5	4	5	4	5	28	5	4	4	5	18	5	4	5	5	4	23	69
5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	16	4	4	5	4	4	21	62
2	3	2	3	2	4	16	3	2	2	4	11	3	2	2	3	2	12	39
2	2	3	2	3	2	14	2	3	3	2	10	2	3	2	2	3	12	36
3	4	3	4	3	4	21	4	3	3	4	14	4	3	3	4	3	17	52
2	2	2	2	2	1	11	2	2	2	1	7	2	2	2	2	2	10	28
2	2	3	2	3	3	15	2	3	3	3	11	1	2	2	2	3	10	36
4	3	3	3	3	4	20	3	3	3	4	13	1	3	4	3	3	14	47
2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	4	3	2	2	1	1	9	20
1	1	2	1	2	2	9	1	2	2	2	7	4	3	1	1	2	11	27
3	3	4	3	4	3	20	3	4	4	3	14	4	4	3	3	4	18	52
2	2	3	2	3	3	15	2	3	3	3	11	3	3	2	2	3	13	39
4	3	3	3	3	4	20	3	3	3	4	13	3	3	4	3	3	16	49
2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	6	17
1	1	2	1	2	2	9	1	2	2	2	7	1	2	1	1	2	7	23
3	3	4	3	4	3	20	3	4	4	3	14	3	4	3	3	4	17	51
2	1	2	1	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	1	2	8	25
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	60
3	3	2	3	2	3	16	3	2	2	3	10	3	2	3	3	2	13	39
3	4	4	4	4	5	24	4	4	4	5	17	4	4	3	4	4	19	60
5	5	4	5	4	5	28	5	4	4	5	18	5	4	5	5	4	23	69

Anexo 12

Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados de las investigaciones



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20154546872
Municipalidad Provincial de Huallaga	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Rolando Zarria Reynoso	DNI: 00865625

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Tecnologías de información-comunicación y gestión por procesos en la Municipalidad Provincial de Huallaga-2023	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Gianmarco Cárdenas Cárdenas	DNI: 70242310

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Sapsoa, 16 de mayo de 2023



Rolando Zarria Reynoso
Alcalde
Municipalidad Provincial de Huallaga

(*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Resultado de similitud del programa Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&ro=103&o=2131067480&s=1&u=1088032488

feedback studio Gianmarco Cárdenas Cárdenas | Tecnologías de información-comunicación y gestión por procesos en la Mun... /null 11 de 321

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Tecnologías de información-comunicación y gestión por procesos en la Municipalidad Provincial de Hualлага - 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:
Cárdenas Cárdenas, Gianmarco (orcid.org/0000-0001-8525-797X)

ASESORES:
Mg. Pérez Andrade, Pedro Antonio (orcid.org/0000-0002-4871-4528)
Dr. Pancaro Salas, Andrés (orcid.org/0000-0003-2487-2939)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Innovación tecnológica y desarrollo sostenible

TARAPOTO - PERÚ
2023

Resumen de coincidencias

15 %

Se están viendo fuentes estándar
Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	13 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
3	repositorio.unapiquitos... Fuente de Internet	<1 %
4	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
5	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
6	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1 %
7	www.lareferencia.info Fuente de Internet	<1 %
8	www.monografias.com Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 31 | Número de palabras: 9410 | Versión solo texto del informe | Alta resolución | Activado