



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Influencia de la innovación tecnológica en la gestión del proceso  
administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración**

**AUTORES:**

Requena Guzman, Jean Pierre (orcid.org/0000-0001-5315-3199)  
Vargas Zapata, Leandra Melissa (orcid.org/0000-0002-2922-4134)

**ASESORA:**

Dra. Palacios De Briceño, Mercedes Reneé (orcid.org/0000-0001-8823-2655)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo o emprendimiento

PIURA - PERÚ

2023

## DEDICATORIA

A nuestros padres Jesús Cardoza Guzmán y Armando Requena Barrientos; Carolina Juliana Zapata Gutiérrez y Miguel Alonso Vargas Jiménez, por su apoyo y cariño incondicional

Requena Guzmán, Jean Pierre  
Vargas Zapata, Leandra Melissa

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, nuestras familias, la universidad y a la asesora por sus grandes consejos que son una guía para todo este camino.

Requena Guzmán, Jean Pierre  
Vargas Zapata, Leandra Melissa



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Influencia de la innovación tecnológica en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023", cuyos autores son VARGAS ZAPATA LEANDRA MELISSA, REQUENA GUZMAN JEAN PIERRE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

PIURA, 06 de Diciembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEE <b>DNI:</b> 02845588 <b>ORCID:</b> 0000-0001-8823-2655	Firmado electrónicamente por: MRPALACIOSD el 06-12-2023 18:17:52

Código documento Trilce: TRI - 0686428



## FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

### Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, VARGAS ZAPATA LEANDRA MELISSA, REQUENA GUZMAN JEAN PIERRE estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Influencia de la innovación tecnológica en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos 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 asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
JEAN PIERRE REQUENA GUZMAN <b>DNI:</b> 72545115 <b>ORCID:</b> 0000-0001-5315-3199	Firmado electrónicamente por: JEANREQUENA el 04- 12-2023 10:00:08
LEANDRA MELISSA VARGAS ZAPATA <b>DNI:</b> 72797964 <b>ORCID:</b> 0000-0002-2922-4134	Firmado electrónicamente por: LEANDRAVARGAS el 04-12-2023 18:08:12

Código documento Trilce: TRI – 0681709

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
Declaratoria de Autenticidad del asesor .....	iv
Declaratoria de Originalidad de Autor.....	v
Índice de contenidos .....	vi
índice de tablas .....	vii
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II.MARCO TEÓRICO.....	4
III.METODOLOGÍA.....	11
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	11
3.2 Variables y operacionalización .....	12
3.2.1 Variable independiente: Innovación tecnológica .....	12
3.2.2. Variable Dependiente: Gestión del proceso administrativo .....	12
3.3 Población muestra y muestreo .....	13
3.3.1 Población.....	13
3.3.2 Muestra .....	13
3.3.3 Muestreo .....	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5 Procedimientos.....	14
3.6 Método de análisis de datos.....	14
3.7 Aspectos éticos .....	15
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES .....	26
VII. RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS.....	28

### **ANEXOS**

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Influencia de las plataformas digitales en la gestión del proceso administrativo _____	16
<b>Tabla 2:</b> Prueba correlación de Spearman: plataformas digitales y gestión del proceso administrativo. _____	17
<b>Tabla 3:</b> Influencia de la innovación organizativa en la gestión del proceso administrativo. _____	17
<b>Tabla 4:</b> Prueba correlación de Spearman: Innovación organizativa y gestión del proceso administrativo. _____	19
<b>Tabla 5:</b> Influencia de la innovación incremental en la gestión del proceso administrativo. _____	19
<b>Tabla 6:</b> Prueba de correlación de Spearman: innovación incremental y gestión del proceso administrativo. _____	20
<b>Tabla 7:</b> Relación de las variables mediante prueba de normalidad. _____	21
<b>Tabla 8:</b> Matriz de Operacionalización _____	7
<b>Tabla 9:</b> Matriz de Consistencia _____	8
<b>Tabla 10:</b> Matriz EFI _____	33
<b>Tabla 11:</b> Matriz EFE _____	33

## RESUMEN

La investigación ha tenido como su principal objetivo determinar la influencia de la innovación tecnológica en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023. Fue de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, correlación causal. Utilizando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. La población fue finita, la muestra fue de 200 trabajadores de la Municipalidad, mediante un muestreo probabilístico aleatorio. Los datos se analizaron mediante el Software Estadístico SPSS versión 27. Se aplicó la prueba de correlación Rho Spearman para la contratación y análisis de la hipótesis. Encontrando como resultado una relación muy alta con un coeficiente igual a 0,829, en el cual se ha demostrado que la innovación tecnológica sí influye en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura, debido a que va a permitir que estos procesos salgan de lo tradicional, de la lentitud a la que se está acostumbrado cuando solicitan algún servicio en el gobierno local. Además, es necesario que la municipalidad se pueda adaptar a las nuevas tecnologías, el cual hará que facilite su uso y convertirlos en elementos innovadores en beneficio tanto de los trabajadores como de los ciudadanos.

*Palabras clave: Innovación tecnológica, gestión del proceso administrativo, planificación, dirección, control.*



## ABSTRACT

The main objective of the research was to determine the influence of technological innovation in the management of the administrative process of the Provincial Municipality of Sullana, Piura 2023. It was of applied type, quantitative approach, with non-experimental design, causal correlation. The survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument. The population was finite, the sample was 200 workers of the Municipality, by means of a random probabilistic sampling. The data were analyzed using SPSS Statistical Software version 27. The Rho Spearman correlation test was applied for the recruitment and analysis of the hypothesis. The result was a very high relationship with a coefficient equal to 0.829, which has shown that technological innovation does influence the management of the administrative process of the Provincial Municipality of Sullana, Piura, because it will allow these processes to leave the traditional, the slowness to which they are accustomed when requesting any service in the local government. In addition, it is necessary that the municipality can adapt to new technologies, which will facilitate their use and turn them into innovative elements for the benefit of both workers and citizens.

*Keywords: Technological innovation, administrative process management, planning, direction, control.*

## I. INTRODUCCIÓN

Según Cañar & Hidalgo (2021) dicen que, actualmente la globalización ha producido cambios en cuanto a un desarrollo y reestructuración en las estrategias que las empresas han utilizado para seguir compitiendo dentro del mercado; todo va más rápido que antes, introduciéndose a una nueva era digital para la mejora de sus procesos, utilizando ideas creativas, programas y sistemas para darle un valor añadido al servicio que se brinda; todo para el beneficio del cliente, logrando además de satisfacerlos, superar sus expectativas.

Según González, et al. (2020) realizaron una investigación para examinar la influencia de las TIC's en el proceso administrativo de la empresa Perdomo Cigar S.A, utilizando distintas metodologías para recoger datos: encuestas, entrevistas y guías de observación. Llegando a concluir que los trabajadores de la parte administrativa y gerencial concuerdan que la aplicación de las TIC's en los procesos es de suma importancia, ya que el éxito de la empresa no solo se lleva a cabo con el trabajo de ellos, si no, que se debe tener las herramientas adecuadas para lograrlo.

Quizpilema & Cárdenas (2022) explican que realizaron una investigación con el objetivo de analizar la influencia de las TIC's con el fin de mejorar la gestión administrativa, la metodología que utilizaron fue cuantitativa y cualitativa, puesto que la información a colocar fue sobre el uso de las herramientas tecnológicas mediante las encuestas. Para concluir que la influencia de las TIC's en los diferentes procesos se llevaron a cabo la gestión administrativa de cada entidad.

Ávila (2020) su trabajo tuvo como objetivo mostrar los efectos que ha tenido el sector económico tras la pandemia COVID-19, y la innovación como herramienta útil frente a las medidas que el gobierno implementó para controlar el virus. Se obtuvo como conclusión que la innovación sí sirvió para equilibrar la realidad por la que se pasaba debido a la pandemia; ya que se pudieron encontrar nuevas soluciones y se abrió camino a un nuevo crecimiento.

Saavedra, et al. (2019) realizó una tesis con la finalidad de mostrar dicho cambio y crecimiento en la utilización de cursos online en el ámbito de educación. Por otro lado, Zamora (2021) realizó una tesis con el objetivo de dar una mejora a las múltiples limitaciones en cuanto a la tecnología y cómo ha afectado en muchas

áreas de los países latinoamericanos ante las oportunidades y cambios que se dan actualmente tanto en la educación como en lo corporativo.

Victoria (2021) realiza una tesis con la finalidad de dar a conocer muchos de los beneficios que actualmente puede aportar el marketing digital en muchos de los ámbitos. Por su parte, Hidalgo (2019) realiza un artículo con el objetivo de dar a conocer cómo lograron definir cuál es el nivel que tiene la innovación tecnológica en las empresas piuranas.

Cruz (2021) hizo una tesis teniendo como objetivo principal con el objetivo de establecer la influencia que tiene la auditoría sobre el direccionamiento administrativo en los centros de Atención al ciudadano, utilizando una metodología cuantitativa no experimental, con un cuestionario con 34 preguntas que se dividen en varias dimensiones, a través de un software estadístico SPSS, con la finalidad de determinar su validez en ambos instrumentos.

Yakseting (2022) presentó una investigación con el objetivo de estimar el vínculo existente entre innovación y gestión dentro de la Municipalidad Distrital de Castilla, Piura 2022, utilizando como método la recolección de datos, concluyendo que existe una notable falta de innovación digital en la Municipalidad denegando la prestación de servicios eficiente y eficaces, por lo tanto, decidieron implementar tales tecnologías para obtener un mejor desarrollo de su gestión.

Dentro de la Municipalidad Provincial de Sullana, se ha observado la existencia de diferentes canales de comunicación que no son optimizados y los pocos empleados no se encuentran vinculados con las respectivas áreas funcionales, originando malestar en la población; dado que, los contribuyentes utilizan como canal de comunicación únicamente la página web de la municipalidad. Sin embargo, existen otras herramientas TIC 's, como las redes sociales, aplicativos móviles, correos electrónicos, que facilitan el acceso, recolección, transmisión de información y/o datos logrando así una atención efectiva a los contribuyentes.

De esta forma se enuncia el problema general: ¿Cómo influye la innovación tecnológica en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023?.

Y como problemas específicos: (a) ¿De qué manera influyen las plataformas digitales en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de

Sullana, Piura 2023?; (b) ¿Cuál es la influencia de la innovación organizativa en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad

Provincial de Sullana, Piura 2023?; (c) ¿Influye la innovación incremental en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023?.

La presente investigación se justifica metodológicamente, porque los instrumentos a elaborar en esta investigación pueden ser de mucha utilidad hacia investigaciones próximas que puedan abordar la misma temática en otras municipalidades de la región. Además, existe justificación social, debido a que el análisis de la influencia de la innovación sobre la gestión, permitirá a las instituciones mejorar sus recursos y procesos operativos, realizando servicios efectivos para la ciudadanía y sociedad en general.

Tras la problemática planteada anteriormente surge el siguiente objetivo general: determinar la influencia de la innovación tecnológica en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023; y como objetivos específicos: (a) analizar la influencia de las plataformas digitales en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023; (b) relacionar la influencia de la innovación organizativa en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023.;

(c) precisar la influencia de la innovación incremental en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023.

A partir de los objetivos anteriores, se puede formular la siguiente hipótesis general: la innovación tecnológica influye significativamente en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023; como hipótesis nula: la innovación tecnológica no influye significativamente en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023 y como hipótesis específicas: (a) existe influencia significativa de las plataformas digitales en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023; (b) sí existe una influencia significativa de la innovación organizativa en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023; (c) la innovación incremental influye significativamente en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

En esta investigación se acudió a innovación tecnológica y sus dimensiones (plataformas digitales, innovación organizativa e innovación incremental), y a gestión del proceso administrativo con sus dimensiones (planificación, organización, dirección y control).

A continuación, se presentan los antecedentes de nivel internacional. Gonzales, et al. (2018) realizaron una investigación con el objetivo de evidenciar el impacto que tiene la tecnología a nivel global para las gestiones de procesos administrativos, usando una metodología descriptiva, concluyendo que existe un impacto positivo de las tecnologías en la actualidad; ya que, permite que los procesos empresariales, se vuelvan eficientes obteniendo así una mayor satisfacción del cliente.

Marín (2018) presentó un proyecto de investigación con el objetivo de precisar el proceso administrativo para la obtención de un mayor desarrollo de la empresa Comercial Rocío de la ciudad de Babahoyo. Los procedimientos que aplicaron fueron analítico, sintético, descriptivo, inductivo y deductivo. Para concluir en la creación de un proceso administrativo que funcione como un componente operativo para su crecimiento y progreso organizacional de la empresa.

Muñiz, et al. (2022) en su artículo de revisión literaria cuyo objetivo fue describir el rol de la planificación en el crecimiento de la gestión del proceso administrativo de las Pymes de Ecuador, con un método exploratorio apoyado en la revisión bibliográfica. Concluyó que la implementación de la planificación en la gestión de las Mipymes, ayudará a un crecimiento y mejor desarrollo de las gestiones de estas, logrando una mayor rentabilidad.

A nivel nacional, García, et al. (2021) presentan un artículo en el que su objetivo general es precisar la influencia de la innovación organizativa sobre la competitividad empresarial, en las MYPES que se dedican al comercio en tiempos de pandemia. Utilizó un método descriptivo no experimental. Concluyendo que existe una gran influencia de una variable sobre otra, puesto que, a mejor inversión de innovación, se genera mayor competitividad para la organización.

Altamirano, et al. (2022) en su investigación realizaron un proyecto con el fin de explicar las consecuencias resultantes de la innovación incremental aplicada sobre la ventaja competitiva para empresas que fabrican muebles. Para esta

investigación. La metodología fue cuantitativa no experimental explicativa con una muestra de 100 colaboradores. Finalmente se concluyó que existe un gran impacto significativo, ya que la innovación incremental brinda beneficios creando así una ventaja competitiva.

Según Montalvo (2020) argumenta que realizó una investigación basada en la relación existente entre las TIC's y gestión de dirección, con un diseño no experimental correlacional de corte transversal, utilizando una población de 38 empleados. Para concluir que se necesita de una constante capacitación, relacionada al tema de las TIC's, para los funcionarios de tal manera que esto les sirva para potenciar sus habilidades y tener un manejo excelente de las nuevas tecnologías.

A nivel local, Bautista, et al. (2022) su tesis tuvo como objetivo analizar la influencia de plataformas digitales en las ventas de la empresa DM Motors SAC, Piura; utilizando un diseño no experimental correlacional, con una muestra de 384 piuranos, para concluir que, sí influyen los canales digitales en cuanto a la gestión administrativa de la empresa, pues mejora la experiencia del cliente en la compra. Pintado, et al. (2022) realizaron una investigación con el objetivo principal de analizar la influencia de la gestión de la calidad en los procesos de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022. Fue una investigación no experimental correlacional, utilizando una población de 21 colaboradores, lo que llevo a concluir que se es fundamental que las empresas implementen un plan de gestión que logre la optimización de los procesos en general de la organización.

Rosas, et al. (2021) realizaron una investigación con el objetivo de determinar y describir las principales características del control y su incidencia en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas, empleando una metodología descriptiva, de nivel cualitativo, diseño no experimental, concluyendo de esta manera que las empresas deben manejar un manual de procedimientos más complejo y a su vez implementar herramientas claves y un sistema informático para la obtención de información precisa y clara para el fortalecimiento de las áreas.

Se presentan las bases teóricas sobre la innovación tecnológica. Estrada, et al. (2019) explica que innovar los procesos empresariales y relacionarlos con la tecnología, es aplicar cambios novedosos ya sea en aspectos generales o específicos en relación a la organización, estos cambios, son modificaciones en

productos o procesos con ideas totalmente novedosas causando una sagacidad en el mercado, considerándose en algunos casos como algo nuevo.

Por otro lado, SAP Concur (2022) dice que la innovación tecnológica, parte de convertir un problema en una solución, en el sentido de no cambiar todo a algo nuevo, sino de mejorar lo que ya se tiene, añadiendo nuevas características o algún valor; en este sentido, se le estaría agregando la tecnología como parte de las características o del valor agregado.

Gonzales, et al. (2022) menciona que la gestión del proceso administrativo significa una secuencia de pasos que se deben seguir para resolver temas administrativos, como los problemas que se tiene con respecto a la planificación, dirección, organización y control de la organización.

Según GOB (2022), la gestión del proceso administrativo permite el cumplimiento de la misión que tiene la institución; así mismo, de sus metas y objetivos trazados, ayudando a la toma de decisiones para la institución teniendo como resultado un servicio de excelente calidad.

Aguilar (2019) dice que la gestión del proceso administrativo, se da tanto en las actividades administrativas; puesto que, estas se relacionan entre sí y ayudan a que se dé una gestión eficiente alineándose a los temas administrativos que posibilitarán tener buenos resultados mejorando el servicio de atención al público, brindando servicios de calidad.

En cuanto a la primera dimensión de la variable 1 (innovación tecnológica), se tiene las plataformas digitales. Da Silva, et al. (2021) manifiestan que constituyen un modelo que puede agregar valor al servicio o producto brindado; puesto que, permite la comunicación entre dos o más involucrados, en este caso, entre la organización, el producto o servicio y el cliente; así mismo, mencionan que las empresas que utilizan este método han sido impulsadas a tener una mayor participación dentro del mercado actual, a diferencia de las que no las utilizan.

Por su parte, Gorjón (2020) dice que la nueva era de plataformas digitales, inducen a las empresas y/o negocios a afrontar nuevos desafíos y cambios, para los que el personal de trabajo debe estar preparado, porque, está claro que resulta beneficioso; sin embargo, si no se sabe manejar podría resultar perjudicial.

Con respecto a la segunda dimensión: Innovación incremental, Gamboa (2022) la define como la mejora continua hacia un producto o servicio, sin la

necesidad de un cambio radical que ocasionaría una modificación total; si no, de optimizar sus características haciendo que mejore su calidad para que el consumidor pueda aceptar el valor agregado al producto o servicio brindado.

Por otra parte, Núñez, et al. (2020) consideran que esta dimensión consta del aprovechamiento de recursos disponibles, con la finalidad de satisfacer las necesidades del cliente; cabe mencionar que esto puede involucrar ciertos riesgos, pero son bajos, a diferencia de la innovación radical que busca más que todo, transformar las características, lo que puede causar un disgusto en los consumidores.

En relación a la última dimensión: Innovación organizativa. Montalván (2020) asocia el término a cambios que suceden dentro de la empresa, cambios en su estrategia para mejora de la misma, alineados de tal manera que los objetivos se cumplan, creando una mejor comunicación entre los departamentos y así mismo un mejor clima laboral, y permitirá que se logre una mayor productividad.

Por otra parte, según los autores Martínez, et al. (2020) receptionan la innovación organizativa, bajo el concepto de cambios y/o mejoras que suceden internamente en la organización, con el propósito de brindar mejores servicios o producto. Es importante resaltar que estos cambios no solo son a la estructura de la empresa o su gestión; si no, también puede darse una innovación en cuanto al personal, modificarlo y/o cambiarlo, para beneficio de la organización; ya que, si no se tiene un personal capacitado, no se podrá obtener las metas ni los objetivos deseados.

La dimensión plataformas digitales, tiene los siguientes indicadores: (a) plataformas sociales, que según Bejarano et al. (2020) son medios que mantienen el contacto con la sociedad, en las que se puede difundir diversos temas de interés social, permite comunicar aspectos del producto o servicio y también como un punto de venta rápido; (b) plataforma de noticias, que es un medio que sirve para informar al público, y se aborda asuntos políticos y económicos, deportes, entretenimiento, tecnología y mucho más (Murillo & Gualberto, 2021); (c) plataformas bancarias que según Flórez & Uribe (2021) son sistemas electrónicos que operan en línea y posibilitan a los clientes acceder y administrar sus servicios financieros y cuentas bancarias mediante Internet o aplicaciones móviles. Estos sistemas conceden a los



usuarios la capacidad de llevar a cabo diversas transacciones y operaciones bancarias sin la necesidad de desplazarse físicamente a una sucursal bancaria.

La dimensión innovación organizacional, tiene los siguientes indicadores: (a) capacidad de adaptación al cambio, que según Loaiza & Castro (2020) mencionan que la habilidad de adaptarse a los cambios resulta fundamental para sobrevivir y prosperar en un el mercado de las empresas que están constantemente en desarrollo. Esto implica tener la capacidad necesaria para ajustar las estrategias, los procesos y las estructuras organizativas de manera eficaz y eficiente cuando sea requerido; (b) cultura de innovación, Campos (2022), menciona que, la idea de la cultura de innovación, se relaciona con el ambiente, los principios, las mentalidades y las acciones dentro de una empresa que estimulan y apoyan la inventiva, la concepción de nuevas ideas y la aplicación de soluciones creativas; (c) compromiso de los trabajadores, es la disposición a esforzarse más allá de las expectativas mínimas y la voluntad de colaborar con los compañeros. Los trabajadores comprometidos tienden a ser más productivos, tienen una mayor retención en la organización y son fundamentales para el éxito general de la empresa (Llerena y Valdivia 2022).

Y la dimensión innovación incremental tiene los indicadores: (a) pensamiento lateral que según Ferrández (2023) indica que, el pensamiento lateral se emplea para enfrentar desafíos complejos, promover la innovación y cultivar la creatividad. Puede convertirse en una herramienta efectivas para abordar una amplia gama de desafíos en distintos campos, que van desde la solución de problemas en el ámbito empresarial hasta la estimulación de la creatividad; (b) aprendizaje organizacional que Rivera (2019) lo considera como un procedimiento mediante el cual una entidad adquiere, genera, difunde y emplea el conocimiento con el propósito de elevar su rendimiento y ajustarse a las transformaciones en su entorno; (c) incremento en la eficiencia operativa que según Pedraza (2022) implica administrar correctamente todos los recursos disponibles y así mismo, los procedimientos de la empresa. Esto abarca la reducción de gastos innecesarios, la disminución del tiempo de espera, mejor productividad y calidad del servicio; (d) satisfacción del usuario, Sánchez (2018) menciona que es el resultado obtenido de la prestación de un servicio o producto al consumidor. Puesto que ofrece información valiosa acerca de cómo los clientes perciben y qué esperan de un producto o servicio. Además, el autor

también señala que la satisfacción del usuario no se limita únicamente a la calidad inherente del producto o servicio, sino que también, a la facilidad de uso, la comunicación, la capacidad de respuesta frente a las necesidades del cliente, y otros factores que influyen en la experiencia general del cliente.

Con respecto a las dimensiones de la variable 2 (gestión del proceso administrativo). Ore, et al. (2020) menciona que la planificación es un proceso que todas las empresas deben implementar si quieren llegar a cumplir sus objetivos; ya que, es un conjunto de ideas y mejoras que se organizan para tomar decisiones que lleven a la entidad en una curva hacia arriba.

Márquez, et al. (2021) menciona que la organización dentro de los procesos administrativos se encarga de coordinar y designar los recursos que tiene disponibles para la realización de actividades. Teniendo una buena organización se podrá obtener como resultado un buen servicio para poder brindarlo al público.

Según Acero (2023) define el concepto de dirección como un elemento de del proceso administrativo, relacionándose con el propósito central de la empresa y la perspectiva hacia el futuro; se propone convertir la idea de misión y visión y naciones concretas y programas de trabaja diario, asumiendo el rol de agentes de cambio y promotores del proceso, y finalmente llevando a cabo las tareas y responsabilidades asignadas.

Por otro lado, Espinoza, et al. (2021) indica que el control es un apoyo de suma importancia para toda organización, puesto que la responsabilidad corresponde a todos los miembros del equipo dentro de la empresa, la manera en que se gestiona la empresa da un reflejo del grado de supervisión existente. Por otro lado, es fundamental respaldar a los supervisores en todos los niveles con los controles adecuados, ya que esta situación se vuelve más interesante cuando se destaca las deficiencias en su manejo.

La dimensión Planificación tiene como indicadores: (a) estrategias, que, según Vásquez, et al. (2020) son acciones meditadas y encaminadas hacia el logro de un objetivo, por ello son fundamentales para el desarrollo sostenible y el aumento de la ventaja competitiva de una empresa; puesto que acompañan a la empresa en el camino de la toma de decisiones; (b) comportamiento financiero, se refiere a conocimientos, habilidades, actitudes y condiciones del entorno en el que la organización desarrolla sus actividades. Por ello, permite conocer la situación

financiera, cómo se gestiona y se desarrolla en ese aspecto y sobre las decisiones financieras que toma (García, et al. 2021).

La dimensión organización, tiene como indicadores: (a) seguimiento de tareas, que según Asana (2022) significa supervisar el cumplimiento de las actividades o planes que se disponen para el cumplimiento de metas u objetivos en la empresa; (b) gestión del tiempo que según Camarena, et al. (2019) es planear, organizar, dirigir y controlar el tiempo utilizado para realizar las actividades con los recursos adecuados; la gestión del tiempo ayudará a que la empresa obtenga como fruto un trabajo eficaz.

La dimensión dirección tiene como indicadores: (a) liderazgo, que según Navia, et al. (2019) es el arte de guiar, influenciar y motivar al equipo de trabajo para la realización de las actividades de manera óptima y eficiente; (b) motivación, Choez, et al. (2021) dice que es una serie de factores internos o externos que impulsan al comportamiento humano, ayudando a que haya un mejor desempeño y rendimiento por parte del trabajador; (c) comunicación, Contreras, et al. (2020) indica que es el proceso de transmitir un mensaje. En el caso de las empresas, ayuda a mejorar la relación existente entre esta y sus colaboradores.

Y la dimensión control, tiene los siguientes indicadores: (a) evaluación del desempeño que según Matabanchoy (2019) manifiesta que es un proceso que utilizan las organizaciones para medir de forma objetiva e integral la conducta del personal para corroborar su buen desempeño al momento de realizar sus actividades laborales; (b) estándares de tiempo que según Mendez, et al. (2022) dice que son medidas que se usan para definir el tiempo en el que se va a desarrollar una actividad de manera eficiente y eficaz.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

Esta investigación fue de tipo aplicada; por lo tanto, Ramírez, et al. (2018) explican que estas investigaciones tienen como finalidad resolver problemas prácticos, por lo tanto, los estudios de esta índole son creados de forma más práctica, concreta y resumida. Así mismo, se relaciona con dificultades, barreras, enfrentamientos, escasez, o demandas prácticas, lo que significa que el investigador debe de interesarse, preocuparse y resolver las necesidades y deseos de la sociedad, sus empresas, organizaciones e individuos. De esta manera, se clasifica esta investigación como aplicada, ya que se pretende solucionar los inconvenientes planteados en la Municipalidad de Sullana, y ofrecer alternativas para resolverlos. Además, se busca generar nuevos saberes que puedan utilizarse en teorías e investigaciones posteriores.

Fue de diseño no experimental porque según Álvarez (2020) se fundamenta en el análisis y observación de fenómenos producidos por sus variables y, por consiguiente, se conseguirá obtener los datos que se analizarán. Correlacional causal; puesto que, según Huairé (2019) se van a analizar la relación que tiene una variable con otra y se explicará de forma causal.

De acuerdo al nivel, la investigación es explicativa, según Nieto (2018) indica que el nivel de investigación se caracteriza por su complejidad, profundidad y rigurosidad, debido a que su principal objetivo es corroborar las hipótesis que son causales, teniendo como finalidad de explicar nuevas teorías científicas sociales; centrándose en trabajar con hipótesis que son causales, ya que estas permiten explicar lo que generan los fenómenos estudiados.

Por otro lado, la investigación va direccionada al enfoque cuantitativo, como lo menciona Ortega (2018) el área de investigación en la que se enfoca, se centra en mediciones numéricas que son analizadas en base a las preguntas que se realizan en la investigación, utilizando un método estadístico. Se plasma un problema de estudio específico y delimitado. Las preguntas de investigación se centran en aspectos particulares, una vez que se ha formulado el problema de estudio, se revisa la investigación previa realizada sobre el tema.

## **3.2 Variables y operacionalización**

### **3.2.1 Variable independiente: Innovación tecnológica**

**Definición conceptual:** Según Ramos, et al. (2019) es un proceso de cambio en todas las actividades organizacionales con el fin de alcanzar sus objetivos y metas trazadas, por medio de la mejora de sus procesos, haciendo que estos sean más eficientes y eficaces.

**Definición operacional:** La innovación tecnológica, sirve para que las empresas renueven sus procesos y utilicen estrategias generando servicios de calidad. Se pueden implementar innovaciones referidas a plataformas digitales, innovación organizativa e innovación incremental.

**Indicadores:** La dimensión plataformas digitales, tiene los siguientes indicadores: plataformas sociales, plataformas de noticias y plataformas bancarias; la dimensión innovación organizacional, tiene los siguientes indicadores: capacidad de adaptación al cambio, cultura de innovación y el compromiso de los trabajadores; y, la dimensión innovación incremental, tiene los siguientes indicadores: aprendizaje organizacional, pensamiento lateral, incremento en la eficiencia operativa, y la satisfacción del usuario.

**Escala de medición:** Ordinal.

### **3.2.2. Variable Dependiente: Gestión del proceso administrativo**

**Definición conceptual:** Hernández, et al. (2019) menciona que la gestión del proceso administrativo es planificar, organizar, direccionar y controlar una organización.

**Definición operacional:** Las dimensiones (planificar, organizar, dirección y controlar) serán medidas a través de sus indicadores.

**Indicadores:** La dimensión Planificación tiene como indicadores: estrategias, comportamiento financiero; la dimensión organización, tiene como indicadores: el seguimiento de tareas y la gestión del tiempo; la dimensión dirección tiene como indicadores: liderazgo, motivación, comunicación; y la dimensión control, tiene los siguientes indicadores: evaluación del desempeño y estándares de tiempo

**Escala de medición:** Ordinal

### 3.3 Población muestra y muestreo

#### 3.3.1 Población

Huaire (2019) es un contiguo de personas que contienen particularidades similares de las que se necesita obtener datos específicos. En el caso de la presente investigación, se contará una población finita de 200 personas (Municipalidad Provincial de Sullana, 2023).

Criterios de inclusión: funcionarios de la Municipalidad Provincial de Sullana, mayores de 18 años de ambos géneros, que se encuentran contratados bajo la modalidad de servidores civiles (alcalde, regidores, oficinas, gerencias y subgerencias), trabajadores y a los practicantes de la institución pública.

Criterios de exclusión: Personal con licencia de descanso médico o de vacaciones y personal con menos de 6 meses de antigüedad; así mismo a los obreros municipales.

#### 3.3.2 Muestra

Según Ibérico (2021) es una reducida porción de la población finita, a la que se puede acceder para obtener los resultados requeridos; se calcula por medio de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2S^2}{(N-1)e^2 + Z^2S^2}$$
$$n = \frac{(200)(1.96)^2(0.7 * 0.4)^2}{(200 - 1)0.05^2 + 1.96^2(0.7 * 0.4)^2}$$
$$n = 92.50 = 93$$

#### 3.3.3 Muestreo

Castilla, et al. (2021) es un procedimiento que hace accesible escoger individuos que posteriormente formarán parte de una muestra, con el propósito de recopilar los datos necesarios para llevar a cabo una investigación. En relación a esto, se describe el muestreo probabilístico como aquel en el que interviene el azar, partiendo del supuesto de que los individuos mencionados anteriormente, tendrán la posibilidad de ser seleccionados.

En esta investigación, se utilizó un muestreo probabilístico aleatorio simple; ya que, según Salgado (2019) este tipo de muestreo sirve para que todos los individuos tengan la misma probabilidad de participar en la muestra.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Se empleó como técnica la encuesta, Salas (2020) menciona que es una de las técnicas más utilizada en las investigaciones, puesto que se puede realizar de manera sencilla y no requiere de muchos recursos y de poco costo.

En relación al instrumento de recolección de datos para la presente investigación, se escogió el cuestionario sobre opiniones de un grupo de personas, que, según Bravo, et al (2019) recoge las ideas, las opiniones de la muestra para la obtención de datos; en este caso, se recogerá la opinión de las personas, en relación a nuestras variables de estudio, para conocer si existe la influencia de una sobre otra.

### **3.5 Procedimientos**

Para la aplicación de los instrumentos de recojo de datos (entrevista y cuestionario) se procedió a solicitar un permiso al Gerente Municipal de la Municipalidad Provincial de Sullana. Con la ayuda de una base de datos con respecto a los trabajadores de la entidad, se realizó la encuesta virtual en una semana, del día 9 al 13 de octubre, a través del formulario de Google, que se envió por medio de su correo personal e institucional y por el medio de comunicación Whatsapp.

Posteriormente una vez ya recopilados los datos por medio del cuestionario, se registraron en Excel para ser traspasados al programa estadístico SPSS y realizar el análisis, comprobando la confiabilidad, para finalmente llegar a las conclusiones.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Para llevar a cabo este proceso, se utilizaron las herramientas como Excel 2019 y IBM SPSS 29, que son programas de análisis estadístico que permiten procesar grandes cantidades de datos y obtener información relevante para la investigación. La tabulación de los datos en Excel 2023 es un proceso importante para organizar la información y facilitar su análisis posterior. Una vez tabulados, los datos se transferirán al programa IBM SPSS 29 para su procesamiento y análisis estadístico. El uso de estas herramientas permito obtener información relevante y

detallada sobre las variables de innovación tecnológica y gestión del proceso administrativo, lo que es esencial para la investigación y la toma de decisiones informadas.

### **3.7 Aspectos éticos**

La presente investigación, está respaldado por la Universidad César Vallejo, cuidando rigurosamente los principios éticos, ya que garantizan la integridad y la calidad de los resultados obtenidos. La justicia, la competencia profesional y científica, la integridad humana, la probidad, el respeto de la propiedad intelectual, la responsabilidad y la transparencia son principios fundamentales que deben ser respetados en el proyecto de investigación. Además, es importante seguir los lineamientos de investigación establecidos por la universidad y la normativa de CONCYTEC para garantizar la calidad y la validez de los resultados obtenidos. La protección de los derechos y la propiedad intelectual de los autores es esencial para prevenir el plagio y la manipulación de los datos, y garantizar la veracidad de la información. La validación de los instrumentos con la técnica juicio del experto es importante para garantizar la calidad y la validez de los resultados obtenidos.



## IV. RESULTADOS

### 4.1. Informe de la aplicación del instrumento Cuestionario:

**4.1.1. Objetivo 1:** Analizar la influencia de las plataformas digitales en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023.

**Tabla 1:**

*Influencia de las plataformas digitales en la gestión del proceso administrativo*

Escala de alternativas Items:	TA		DA		IND		ED		TD		Total	
	(5)		(4)		(3)		(2)		(1)			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
01. La institución municipal utiliza como medio de comunicación las redes sociales	68	34,0	116	58,0	12	6,0	2	1,0	2	1,0	200	100
02. La municipalidad informa a la ciudadanía en las plataformas de noticias	44	22,0	134	67,0	17	8,5	5	2,5	0	0	200	100
03. En las plataformas la municipalidad comunica sobre las últimas innovaciones tecnológicas implementadas	46	23,0	118	59,0	25	12,5	9	4,5	2	1,0	200	100
04. En su portal la municipalidad permite realizar pagos digitales diversos	36	18,6	108	54,0	43	21,5	9	4,5	4	2,0	200	100
05. El pago realizado por esta plataforma le brinda seguridad	38	19,0	98	49,0	48	24,0	11	5,5	5	2,5	200	100

*Nota.* Tabla elaborada por el programa SPSS.

**Interpretación:** Con respecto a la Tabla 1, se muestra que el 58% de los trabajadores está de acuerdo con que la institución municipal utiliza como medio de comunicación las redes sociales; el 67% está de acuerdo con que la municipalidad informa a la ciudadanía en las plataformas de noticias; el 59% está de acuerdo con que en las plataformas de noticias la municipalidad comunica sobre las últimas innovaciones tecnológicas implementadas; el 54% está de acuerdo con que en su portal la municipalidad permite realizar pagos digitales diversos; y el 49% está de acuerdo con que el pago realizado por esta plataforma le brinda seguridad.

## Contrastación de la Hipótesis específica 1

**HE 1:** Existe influencia significativa de las plataformas digitales en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023.

**Tabla 2:**

*Prueba correlación de Spearman: plataformas digitales y gestión del proceso administrativo.*

Rho de Spearman	D1V1=Plataformas digitales	V2: Gestión del proceso administrativo	
<b>D1V1=Plataformas digitales</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,693**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	200	200
<b>V2: Gestión del proceso administrativo</b>	Coeficiente de correlación	,693**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	200	200

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota.* Tabla elaborada por el programa SPSS.

**Interpretación:** En relación a la tabla 2, se muestra que el coeficiente de correlación Rho Spearman es 0,693, evidenciando una correlación de relación alta, demostrando que se acepta la Hipótesis específica 1 (HE1), lo que quiere decir que existe influencia significativa de las plataformas digitales en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023.

**4.1.2 Objetivo 2:** Relacionar la influencia de la innovación organizativa en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023.

**Tabla 3:**

*Influencia de la innovación organizativa en la gestión del proceso administrativo.*

Items:	Escala de alternativas										Total	
	TA		DA		IND		ED		TD			
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)							
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
06.Se siente satisfecho con la implementación de los cambios tecnológicos	42	21,0	109	54,0	40	20,0	8	4,0	1	5	200	100

---

07.El operario es capaz de adaptarse efectivamente al cambio tecnológico y organizacional	40	20,0	105	52,5	49	24,5	4	2,0	2	1,0	200	100
08.Cuenta con los equipos Software, para las nuevas implantaciones de dichos cambios	38	19,0	106	53,5	44	22,0	8	4,0	4	2,0	200	100
09.El personal tiene una cultura receptiva a las innovaciones tecnológicas propuestas	36	18,6	107	53,5	45	22,5	11	5,5	1	5	200	100
10.El personal se siente comprometido a implementar los cambios innovadores	31	15,5	118	59,0	40	20,0	10	5,0	1	5	200	100
11.La institución logra el compromiso de los trabajadores gracias a la capacitación inductiva al cambio	37	18,5	107	53,5	48	24,0	6	3,0	2	1,0	200	100

---

*Nota.* Tabla elaborada por el programa SPSS.

**Interpretación:** Con respecto a la Tabla 3, se muestra que el 54% de los trabajadores está de acuerdo en que se sienten satisfecho con la implementación de los cambios tecnológicos; el 52,5% está de acuerdo con que el operario es capaz de adaptarse efectivamente al cambio tecnológico y organizacional; el 53,5% está de acuerdo con que cuenta con los equipos Software para las nuevas implantaciones de dichos cambios; el 53,5% está de acuerdo con que el personal tiene una cultura receptiva a las innovaciones tecnológicas propuestas; el 59% está de acuerdo con que el personal se siente comprometido a implementar los cambios innovadores y el 53,5% está de acuerdo con que la institución logra el compromiso de los trabajadores gracias a la capacitación inductiva al cambio.

### **Contrastación de la Hipótesis específica 2**

**HE 2:** Hay influencia significativa de la innovación organizativa con la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023.

**Tabla 4:**

*Prueba correlación de Spearman: Innovación organizativa y gestión del proceso administrativo.*

Rho de Spearman		V2: Gestión del proceso administrativo		D2V1= Innovación Organizativa	
V2: Gestión del proceso administrativo	Coeficiente de correlación	1,000			,736**
	Sig. (bilateral)	.			,000
	N	200			200
D2 V1= Innovación Organizativa	Coeficiente de correlación	,736**			1,000
	Sig. (bilateral)	,000			.
	N	200			200

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota.* Tabla elaborada por el programa SPSS.

En relación a la tabla 4, se evidencia que el coeficiente de correlación Rho Spearman es 0,736, mostrando una correlación de relación alta, demostrando que se acepta la Hipótesis específica 2 (HE2), quiere decir que hay influencia significativa de la innovación organizativa con la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023.

**4.1.3. Objetivo 3:** Precisar la influencia de la innovación incremental en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023.

**Tabla 5:**

*Influencia de la innovación incremental en la gestión del proceso administrativo.*

Escala de alternativas	TA		DA		IND		ED		TD		Total	
	(5)		(4)		(3)		(2)		(1)			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
12.La institución realiza talleres para fomentar la creatividad del personal y conseguir soluciones no convencionales a los problemas.	36	18,0	108	54,0	43	21,5	10	5,0	3	1,5	200	100

13.La institución difunde la información necesaria al personal para su desarrollo profesional	45	22,5	104	52,0	41	20,5	9	4,5	1	5	200	100
14.La institución analiza el fracaso como forma de aprendizaje organizacional	33	16,5	113	56,5	38	19,0	14	7,0	2	1,0	200	100
15.La innovación efectuada es de calidad y emplea menor cantidad de recursos.	44	22,0	98	49,0	45	22,5	11	5,5	2	1,0	200	100
16.La atención recibida logra satisfacer sus expectativas	40	20,0	108	54,0	40	20,0	10	5,0	2	1,0	200	100

Nota. Tabla elaborada por el programa SPSS.

Interpretación: Con respecto a la Tabla 5, se muestra que el 54% está de acuerdo con que la institución realiza talleres para fomentar la creatividad del personal y conseguir soluciones no convencionales a los problemas; el 52% está de acuerdo con que la institución difunde la información necesaria al personal para su desarrollo profesional; el 56,5% está de acuerdo con que la institución analiza el fracaso como forma de aprendizaje organizacional; el 49% está de acuerdo con que la innovación efectuada es de calidad y emplea menor cantidad de recursos, y el 54% está de acuerdo con que la atención recibida logra satisfacer sus expectativas.

### Contrastación de la Hipótesis específica 3

**HE. 3:** La innovación incremental influye significativamente en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023.

#### Tabla 6:

*Prueba de correlación de Spearman: innovación incremental y gestión del proceso administrativo.*

Rho de Spearman	D3V1: Innovación incremental	V2: GPA
<b>D3 V1: Innovación incremental</b>	Coeficiente de correlación	1,000
	Sig. (bilateral)	,797**
	N	,000
		200
<b>V2: Gestión del proceso administrativo</b>	Coeficiente de correlación	1,000
	Sig. (bilateral)	,797**
		,000
		200

---

N                    200                    200

---

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota.* Tabla elaborada por el programa SPSS.

En relación a la tabla 6, se evidencia que el coeficiente de correlación Rho Spearman es 0,797, es una correlación de relación alta, por tal motivo, la hipótesis específica 3 (HE3) se acepta, demostrando que la innovación incremental influye significativamente en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023.

### **Contrastación de la Hipótesis General**

**HG:** La innovación tecnológica influye significativamente en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023.

**H0:** La innovación tecnológica no influye significativamente en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023.

#### **Tabla 7:**

*Relación de las variables mediante prueba de normalidad.*

Rho de Spearman	I = Innovación tecnológica	Gestión del proceso administrativo	
	Coeficiente de correlación	1,000	,829**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	200	200
	Coeficiente de correlación	,829**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	200	200
<b>V1= Innovación tecnológica</b>			
<b>V2 = Gestión del proceso administrativo</b>			

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota.* Tabla elaborada por el programa SPSS.

**Interpretación:** En relación a la tabla 7, se evidencia que el coeficiente de correlación Rho Spearman es 0,829, es una correlación positiva muy alta, en tal sentido, la hipótesis general (HG) se acepta, demostrando que la innovación tecnológica influye significativamente en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023.

## V. DISCUSIÓN

Conforme al objetivo específico 1: Analizar la influencia de las plataformas digitales en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023. Bautista, et al. (2022), muestran que las plataformas digitales influyen significativamente a la organización, puesto que los canales digitales intervienen de manera positiva en cuanto a la gestión administrativa, ofreciendo una mejor experiencia al cliente al momento de adquirir el servicio. Es por ello que, en la tabla 1: plataformas digitales, se señala que un 67,0% si está de acuerdo que la municipalidad comunica a la ciudadanía en las plataformas de noticias. Así mismo, se manifiesta que el 5,5% revelan que estaban en desacuerdo en cuanto a la seguridad que le brinda la plataforma al realizar un pago. Por ende, en la municipalidad se puede observar que existe un 33% de ciudadanos que señalan que las plataformas digitales de la entidad no informan, por lo tanto, se demuestra insatisfacción, afectando en la gestión del proceso administrativo. Es por ello que la entidad debe instaurar métodos apropiados acerca de la innovación tecnológica, ya que esto va a permitir ofrecer una mejor experiencia al cliente al momento de adquirir el servicio.

La primera hipótesis específica (H1): existe influencia significativa de las plataformas digitales en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023; de acuerdo a la evaluación elaborada se puede observar una correlación positiva alta de 0,693%, en el que se indica que las plataformas digitales contribuyen de manera positiva en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad, si se utilizan de manera efectiva las plataformas digitales, los resultados en la gestión del proceso administrativo serán mejores, es decir existen muchas oportunidades para lograr una relación positiva y alta. De acuerdo a ello, la hipótesis que se planteó arroja un coeficiente positivo y moderado de 0,693%, indicando que si se aplica las plataformas digitales se proporcionará un resultado óptimo en la gestión del proceso administrativo, contribuyendo una gestión más eficiente y transparente de los servicios y recursos municipales.

Referente al objetivo específico 2: relacionar la influencia de la innovación organizativa en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023. García, et al. (2021) señalan que existe una gran influencia

en cuanto a la innovación organizativa sobre la competitividad empresarial, por lo que la mayor inversión en innovación va a generar una mayor competitividad para la organización. Es por ello que, en la tabla 3 de acuerdo a la innovación organizativa, se observa que el 59,0% de los trabajadores están de acuerdo y comprometidos a la implementación de los cambios innovadores, significando que el nivel en el que se vayan a realizar los cambios tecnológicos se va a tomar de manera positiva.

Montalvo (2020) explica que en su investigación elaborada acerca de la existencia de la tecnología de información, comunicación y gestión de la dirección, se demuestra que los trabajadores que se mantienen en constante capacitación acerca de las tecnologías de información y comunicación pueden ofrecer una mejor atención, así mismo, el poder tener nuevos recursos tecnológicos como lo es las TIC'S va a ayudar a mejorar de manera efectiva la gestión del proceso administrativo. Por consiguiente, los resultados de acuerdo a la investigación realizada indican que un 54,0% se sienten satisfechos ante las implementaciones de los nuevos cambios tecnológicos. Es por ello que, en la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023, se evidencia que la innovación organizativa se relaciona positivamente con la gestión del proceso administrativo, obteniendo un grado de significancia de 0,736% y una correlación positiva entre dimensión y variable, lo que da como resultado que los trabajadores manifiestan aceptación significativa hacia la innovación organizativa. También se muestra que la correlación entre la innovación organizativa y gestión del proceso administrativo en esta investigación se encuentra dentro del rango.

La segunda hipótesis específica (H2): sí existe influencia significativa de la innovación organizativa en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023; de acuerdo a la evaluación elaborada se puede observar una correlación positiva de 0,736%, el cual establece que la innovación organizativa influye significativamente en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad. Por lo cual la hipótesis planteada fue aceptada con un coeficiente positiva alta de 0,736%. Simbolizando que la innovación organizativa se relaciona positivamente con la gestión del proceso administrativo, es decir, el empleo de las TIC's permitirá que el personal contribuya con la gestión, por lo tanto, se demuestra que los trabajadores que se mantienen en constante capacitación.



De acuerdo al objetivo específico 3: precisar la influencia de la innovación incremental en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023. Altamirano, et al. (2022) respaldan la idea de que la innovación incremental influye en la gestión de los procesos administrativos de una institución, debido a que, son cambios que aportan calidad a estos procesos y una ventaja competitiva para la empresa permitiéndoles adaptarse a la necesidad constante de cambios novedosos que beneficien su sistema ocasionando la satisfacción del ciudadano; así mismo se puede decir que es una cuna para que se de el progreso y la mejora continua empresarial. En consecuencia, en los resultados cuantitativos con respecto a la innovación incremental, un 54% esta de acuerdo con que la institución realiza talleres para fomentar la creatividad del personal y conseguir soluciones no convencionales a los problemas que pueden surgir en la gestión del proceso administrativo y un 46% no esta de acuerdo con que la institución realiza talleres para fomentar la creatividad del personal y conseguir soluciones no convencionales a los problemas que pueden surgir en la gestión del proceso administrativo. Por ende, la institución debe definir y organizar mejores talleres que fomenten la creatividad del personal y contribuyan a gestionar mejores soluciones para los problemas.

La tercera hipótesis específica (HE3): la innovación incremental influye significativamente en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023; en donde en relación a la evaluación realizada, se muestra que hay una correlación positiva alta de 0,797%, indicando que la innovación incremental influye significativamente en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad. Respecto a eso, la hipótesis que se planteó con un coeficiente de 0,797, fue aceptada, demostrando que si se implementa la innovación incremental habrá buenos resultados en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad, aportando calidad a los procesos y una ventaja competitiva para la empresa.

En relación al objetivo general: determinar la influencia de la innovación tecnológica en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023. Gonzales, et al. (2018) en su hallazgo, refuerzan la idea de

la influencia de la innovación tecnológica en la gestión del proceso administrativo, ya que consideran que va a permitir que los procesos empresariales se vuelvan más efectivos y eficaces, ayudando a lograr la satisfacción del cliente, evitando que este presente quejas o reclamos en base al sistema lento que se podría haber tenido, y obtenga una mejor experiencia al momento de solicitar el servicio y de esta manera recomendarlo, para llegar a más usuarios. Tras lo planteado, la mayoría de los trabajadores de la Municipalidad de Sullana, opina que están de acuerdo con que la innovación tecnológica influye en la gestión del proceso administrativo, ayudando que estos procesos salgan de lo convencional y de la lentitud a la que se está acostumbrado cuando solicitan algún servicio de la Municipalidad; asimismo, opinan que es importante que así como se puede implementar la innovación tecnológica, se capacite a los trabajadores, para un buen uso de estas nuevas herramientas.

Finalmente, en relación a la hipótesis general (HG): La innovación tecnológica influye significativamente en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023; en donde según la evaluación realizada, arroja una correlación positiva muy alta de, mostrando que la innovación tecnológica influye significativamente en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad. En relación a eso, la hipótesis planteada fue aceptada, probando que las innovaciones tecnológicas influyen en los procesos administrativos de la Municipalidad de Sullana, agilizándolos y mejorándolos, dejando atrás el sistema tradicional o rutinario que esta tiene, para beneficio de la institución y del ciudadano como tal.

## VI. CONCLUSIONES

1. Con respecto al objetivo general, se puede afirmar que la innovación tecnológica influye en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023, la correlación que se encontró fue de nivel muy alta, con un coeficiente de Rho Spearman igual a 0,829, por lo que se acepta la hipótesis general de esta investigación, y la mayor parte de los trabajadores encuestados, considera que es importante la implementación de nuevas tecnologías aporta mucho, al sistema antiguo que manejan.

2. Se concluye que existe una correlación significativamente alta de la influencia de las plataformas digitales en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023 con un coeficiente de correlación de 0,693, es decir que las plataformas digitales, ayudan a que la interacción entre la institución y el usuario, se desarrolló de una mejor manera y sea más activa y consecuente.

3. Como tercera conclusión se tiene la existencia de una relación positiva alta de la innovación organizativa y su influencia en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023, con un coeficiente de Rho Spearman de 0,736, indicando que una innovación en la estructura interna de la institución, mejorará la gestión de los procesos administrativos.

4. Finalmente se puede concluir que existe una correlación alta de la influencia de la innovación incremental en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023, con un coeficiente de correlación de 0,797, mostrando que una innovación incremental contribuye a la una mejor gestión del proceso administrativo, ya que permitirá modificaciones en procesos ya existentes para mejora de ellos.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Promover a la Municipalidad Provincial de Sullana para la implementación de un sistema de información como las TIC'S, ya que es una herramienta muy eficiente que facilita el acceso a información de manera instantánea a los trabajadores y ciudadanos que residen por la zona, así mismo se recomienda que el personal administrativo se mantenga al tanto de las últimas tendencias en TIC con el fin de que puedan mejorar la comunicación y la recopilación de datos.

2. Es importante optimizar la página web de la municipalidad, en el que se incorpore secciones específicas las cuales contengan información detallada sobre presupuestos, proyectos en curso y decisiones políticas, puesto que de esta manera va a permitir a los ciudadanos a acceder fácilmente a datos clave que afectan a la comunidad, así mismo, la transparencia en la divulgación de la información va a ayudar a reforzar la confianza de la comunidad sobre la institución.

3. La eficacia de la comunicación se verá potenciada mediante la optimización de los canales ya existentes, como la página web, las redes sociales y correos electrónicos, además se sugiere la implementación de aplicativos móviles en el que se pueda ofrecer a los ciudadanos una vía adicional para poder acceder y compartir información relevante de manera más rápida y directa. Esta diversificación de canales va a garantizar una cobertura más amplia y una comunicación más efectiva con los ciudadanos.

4. Con el propósito de mejorar el proceso de atención al cliente y la eficiencia operativa, se es necesario llevar a cabo programas en los que se capacite al personal que tiene la institución. Estas capacitaciones deben estar diseñadas para familiarizar a los trabajadores con las diferentes áreas funcionales de la institución, lo que va a permitir ofrecerles respuestas más precisas y eficientes a las consultas con los ciudadanos, ya que un personal bien informado va a contribuir significativamente a la calidad del servicio prestado y así mismo a la satisfacción de los ciudadanos.

## REFERENCIAS

- Aguilar Calero, E. N., (2019) *Gestión de procesos administrativos, compromiso organizacional y relaciones interpersonales en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018* [Tesis para Doctorado de la Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/25622>
- Altamirano, Araceli, G., & Milagros. (2022). *Innovación Incremental y Ventaja Competitiva en las Empresas de Fabricación de Muebles*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109294/Altamirano\\_AMA-Escriba\\_GMDLA-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109294/Altamirano_AMA-Escriba_GMDLA-SD.pdf?sequence=1)
- Acero, L. C. P. (2023). Dirección estratégica. *Ecoe Ediciones*. [https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=XOG9EAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=concepto+de+%22Direcci%C3%B3n%22+en+la+gesti%C3%B3n+empresarial&ots=bni5W4L\\_ab&sig=g8sk-mLpHphTIYBFab1tnPONjUA#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=XOG9EAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=concepto+de+%22Direcci%C3%B3n%22+en+la+gesti%C3%B3n+empresarial&ots=bni5W4L_ab&sig=g8sk-mLpHphTIYBFab1tnPONjUA#v=onepage&q&f=false)
- Álvarez Risco, A. (2020). *Clasificación de las investigaciones*. Universidad de Lima.
- Álvarez Flórez, J. A., & Preciado Uribe, D. J. (2021). *Evolución del fraude informático: Una problemática en las organizaciones bancarias colombianas*. <https://dspace.tdea.edu.co/handle/tdea/2331>
- Anónimo. (2022). *Gestión por Procesos para la Administración Pública*. Escuela Nacional de la Administración Pública.
- Asana (07 de noviembre del 2022). *Seguimiento de proyectos: qué es y cómo aplicarlo en solo 5 pasos*. <https://asana.com/es/resources/what-is-project-tracking>
- Ávila, O. (2020). *Estrategias de Innovación de la Gestión Empresarial durante la COVID-19*. Universidad Nueva Granada de Colombia.
- Bautista Zapata, J. A. E., et al (2022) *Influencia de los canales digitales en las ventas de la empresa DM Motors S.A.C Piura, 2021* [Tesis para Título de la Universidad Privada Antenor Orrego, Piura]. <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/10165>
- Bejarano, Z. L., Limones, V. S., & Mosquera, F. M. (2020). Redes Sociales y Periodismo Ciudadano: Investigación Documental. *Journal of Science and Research*, 5(1), Article 1.

- Bravo Paniagua, T., et al (2019). *Desarrollo de instrumentos de evaluación: cuestionarios*. Instituto Nacional para la evaluación de la educación.
- Campos Arrieta, J. A. (2022). *Elaboración de una guía de buenas prácticas en Gestión de la Innovación Tecnológica para empresas del sector de las TICs colombiano*. <https://repositorio.uniandes.edu.co/handle/1992/58805>
- Cañar, J. e Hidalgo, A. (2021). *Modelos de gestión empresarial centrados en la innovación como ventaja competitiva. Una mirada a las PYMES de Manta*. Universidad Católica del Ecuador.
- Chóez López, M. E., et al. (2021). Motivación laboral y su relación con el nivel de compromiso organizacional en las escuelas de conducción. *Revista Dialnet* 6(4), 88-107. [dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7926977](https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7926977)
- Contreras Delgado, O. E., et al. (2020). Comunicación organizacional: Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante construcción en América Latina. *Revista Scielo* 15(2), 1-5. <https://doi.org/10.18861/ic.2020.15.2.3018>
- Cruz, P. K. (2021). Control Interno y su influencia en la gestión administrativa de los centros de atención al ciudadano del ministerio de vivienda, construcción y saneamiento de Piura, Tumbes y Lambayeque. [Tesis para Maestría. Universidad Nacional de Piura, Piura]. Obtenido de <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/3224/ADGGU-CRU-CRU-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Da Silva, F. y Nuñez, G. (2021). La era de las plataformas digitales y el desarrollo de los mercados de datos en un contexto de libre competencia. *Naciones Unidas: Cepal*, 173, 1-51.
- Estrada, G. C., et al (2019). *Innovación tecnológica: Reflexiones teóricas*. Universidad del Zulia, Venezuela. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29058864011/29058864011.pdf>
- Espinoza Cruz, M. A., Espinoza Gamboa, E. N., & Chumpitaz Caycho, H. E. (2021). Internal control and business management of Peruvian shopping centers, in times of the current pandemic (2020). *Contabilidad y negocios* 16(31), 57-70. <https://doi.org/10.18800/contabilidad.202101.004>

- Ferrández Sanz, L. (2023). *Implementación de técnicas de pensamiento lateral para fomentar la creatividad y resolución de problemas en la Formación Profesional*. <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/135553>
- García Mata, O., et al. (2021). Actitud financiera, comportamiento financiero y conocimiento dinanciero. *Revista Scielo* 40(83).  
<https://doi.org/10.15446/cuad.econ.v40n83.83247>
- García Monsalve, J. J., et al (2021). Innovación organizativa como factor de competitividad empresarial en mypes durante el Covid-19. *Revista Scielo* 12, 2219-7168. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682021000200099&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682021000200099&script=sci_arttext)
- Gamboa, E. M. (2022). *Innovación incremental: clave en la evolución del iPhone*. Universidad Militar Nueva Granada.
- Gonzales Rodríguez, S. S., et al., (2020). Administrative management model for the business development of Hotel Barros in Quevedo city. *Revistas Scielo*, 12(4), 1-5.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S221836202020000400032](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S221836202020000400032)
- Gonzales y Romero (2018). La innovación tecnológica en las empresas y su impacto positivo dentro del Ecuador. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/03/innovacion-empresas-ecuador.html>
- Gorjón, S. (2020). Plataformas digitales: Avances en su regulación y retos en el ámbito financiero. *Banco de España: Eurosistema*, 1-12.
- Guevara Alban, G., et al (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), 163-173. doi:10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173
- Hernández Mendoza, J. M., et al., (2019). Stages the administrative process. *Boletín Científico de la Escuela Superior de Atotonilco de Tula*, 1(11), 67-67.  
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/atotonilco/issue/archive>
- Huaire Inacio, E. J., (2019). *Método de investigación* [Archivo PDF]. <https://www.aacademica.org/edson.jorge.huaire.inacio/78.pdf>

- Ibérico Ríos, M. (2021) *Factores asociados en elaboración de tesis de estudiantes de la carrera de derecho de una universidad privada de Abancay, 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74037/Iberico\\_RM-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74037/Iberico_RM-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y).
- Invesigalia. (23 de junio del 2020). *La encuesta y el cuestionario*. <https://investigaliacr.com/investigacion/la-encuesta-y-el-cuestionario/> Loaiza Roda, N. J., & Castro Guamanga, L. J. (2020). *Capacidad de adaptación al cambio desde la formación en habilidades para la vida, impartidas por las profesionales en formación, a los estudiantes del liceo femenino Mercedes Nariño* [Thesis, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/12871>
- Llerena Begazo, D. R., & Valdivia Esteban, A. B. (2022). *Resiliencia y compromiso organizacional en trabajadores de la Municipalidad de Socabaya Arequipa 2021*. Universidad Católica de Santa María. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/12171>
- Ramírez, B. C. (2018). Metodología de la Investigación e Investigación Aplicada para Ciencias Económicas y Administrativas. *Opomania*, 22-92. Obtenido de <https://opomania.net/wp-content/uploads/2021/05/Metadologia-de-la-investigacion-basica-e-investigacion-aplicada.pdf>
- Martínez, J. y Padilla, L. (2020). Innovación organizacional y competitividad empresarial: Centros estéticos de turismo de salud en Cali-Colombia. *Revista ciencias Sociales*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7500747>
- Matabanchoy Tulcán, S. M., et al. (2019). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador. *Revista Scielo*, 21(2), 176-187. <https://doi.org/10.22267/rus.192102.152>
- Murillo, L., & Gualberto, P. (2021). *La divulgación de noticias falsas y el derecho a la información verificada* [BachelorThesis]. <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/13628>
- Márquez Ortiz, L. E., et al., (2021). Proceso administrativo y sostenibilidad empresarial del sector hotelero de la parroquia Crucita, Manabí-Ecuador.



- Revista Dialnet*, 27(2), 367-385.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7927671>
- Méndez Meléndez, L. J., et al. (2022). El tiempo estándar y su importancia en las cotizaciones de proyectos de manufactura. Un enfoque de gestión. *Revista Universitaria de Administración Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, México* ISSN-e: 2007-4042, 14 (24).  
<https://doi.org/10.20983/novarua.2022.24.6>
- Milán, J. J., Rodríguez, C. C., & Valencia, R. G. (2023). La gestión a través de un modelo teórico para la pyme boyacense. *Revista de Gestao E Secretariado*, 5717- 5735. Obtenido de  
[https://www.researchgate.net/publication/370311499\\_La\\_gestion\\_a\\_traves\\_de\\_un\\_modelo\\_teorico\\_para\\_la\\_pyme\\_boyacense](https://www.researchgate.net/publication/370311499_La_gestion_a_traves_de_un_modelo_teorico_para_la_pyme_boyacense)
- Montalván, N. A. (2020) *La Gestión de los Grupos de Interés y el desarrollo de capacidades en la empresa: Estudio sobre la Innovación Organizativa y la Gestión Ambiental en el sector hotelero en el Ecuador* [Tesis de Doctorado, Universidad de Almería]. <http://hdl.handle.net/10835/10897>
- Muñiz Jaime, L. P., et al (2022). La Planificación Estratégica y su Aporte al Desarrollo Empresarial de las Mipymes en Manabí. *Plataform & Workflow y Ojs/PKP* 8(1), 1-5. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2577>
- Montalvo Taboada, G. M. (2020). Las tecnologías de información y comunicación en la gestión de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2019. *Repositorio Institucional-UCV*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44273>
- Marín, R. I. (2018). *El proceso administrativo y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa Comercial Rocío de la ciudad de Babahoyo. babahoyo*. Obtenido de  
<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/9466/1/piubadm021-2018.pdf>
- Navia Mayorga, F. A., et al. (2019). Liderazgo: una habilidad gerencial fundamental en el éxito de una empresa en el siglo XXI. *Revista Dialnet* 3(3), 1061-1084.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7116501>

- Nieto, N. T. E. (2018). *TIPOS DE INVESTIGACIÓN*.  
<http://190.117.99.173/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf>Núñez,
- M. A. et al (2020). Gestión del conocimiento y capacidades de innovación incremental en empresas de México y Bolivia. *Revista Scielo*.  
[https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000500101&script=sci\\_arttext&tIng=en](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000500101&script=sci_arttext&tIng=en)
- Ore, H., et al (2020). Planeamiento estratégico como instrumento de gestión en las empresas: Revisión bibliográfica. *Revista Pakamuros*, 8 (4), 31-44.  
<https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v8i4.147>
- Pedraza Olano, M. S. (2022). Caracterización de la eficiencia operativa de una empresa de servicios, Trujillo 2022. *Repositorio Institucional - UCV*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/117170>
- Pintado Pellegrin, E. P., & Sosa Carreño, J. J. (2022). *Gestión de calidad y su influencia en el proceso administrativo de la empresa Asesoría y Consultoría Ávila, Piura 2022. Piura*. Obtenido de  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97615/Pintado\\_PEP-Sosa\\_CJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97615/Pintado_PEP-Sosa_CJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rivera-Porras, D. (2019). Aproximaciones conceptuales del aprendizaje organizacional. *AiBi Revista de Investigación, Administración e Ingeniería*, 7(1), Article 1. <https://doi.org/10.15649/2346030X.496>
- Sánchez Paredes, Y. (2018). “*Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto—RENIEC, 2018*”. Universidad César Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26059>
- Rosas, O., Rosario, I. D., Plácido, M., & Maribel, J. (2021). *Características de control interno y su incidencia en la gestión financiera de las micro y pequeñas empresas del sector hotelero del Perú, caso: “hotel sol de grau” de piura-2021*. [Tesis para optar el título profesional de contador público].  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25499/CONTOR>

- SAP Concur (17 de enero de 2022). *Innovación tecnológica: ¿en qué consiste y por qué es importante?* <https://www.concur.pe/news-center/innovacion-tecnologica-que-es>
- Saavedra, I., et al. (2019) *Plan de negocio para la Implementación de una Plataforma Online de Venta de Cursos de Gestión Empresarial para la Pequeña y Mediana empresa* [Tesis para Maestría, Universidad Privada de Ciencias Aplicadas, Lima].  
[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/626059/Delgado\\_si.pdf?sequence=3](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/626059/Delgado_si.pdf?sequence=3)
- Salgado, M. (2019). *Muestra Probabilística y no Probabilística* [Archivo PDF].  
[http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/108928/secme-10911\\_1.pdf?sequence=](http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/108928/secme-10911_1.pdf?sequence=)
- Vásquez Giler, M., et al. (2020). Responsabilidad social corporativa: estrategia empresarial para el desarrollo sostenible: artículo de revisión. *Revista científica multidisciplinaria arbitrada yachasun-issn: 2697-3456* 4 (6), 1-7.  
<https://doi.org/10.46296/yc.v4i6.0020>
- Vega Cvetkovic, A., et al (2021). Estudios transversales. *Revista Scielo*, 21(1), 1-5.  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312021000100179](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312021000100179)
- Yaksetig Herrera, T. K. (2022) *La innovación y su relación con la gestión de la Municipalidad Distrital de Castilla, Piura 2022* [Tesis de Título, Universidad César Vallejo de Perú].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/102568/Yaksetig\\_HTK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/102568/Yaksetig_HTK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Zamora, K. (2021) *La transformación digital en la gestión de servicio al cliente en las empresas odontológicas del distrito de Miraflores en el año 2020* [Tesis para Magisteriado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima].  
Obtenido de  
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16738/Zamora\\_rk.pdf?sequence=1](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16738/Zamora_rk.pdf?sequence=1)

## ANEXOS

### ANEXO 1.

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO \*

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Influencia de la innovación tecnológica en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura, 2023.

Investigador (a) (es): Requena Guzmán Jean Pierre y Vargas Zapata Leandra Melissa.

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Influencia de la innovación tecnológica en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura,2023”, cuyo objetivo es determinar la influencia de la innovación tecnológica en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información novedosa sobre cuál es la influencia de la innovación tecnológica en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura, 2023.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

**1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Influencia de la innovación tecnológica en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura, 2023”.**

**2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará modalidad virtual). Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.**

#### **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) (es) [Requena Guzmán, Jean Pierre y Vargas Zapata, Leandra Melissa] email [leandravargas@ucvvirtual.edu.pe](mailto:leandravargas@ucvvirtual.edu.pe) y [guzman29014@gmail.com](mailto:guzman29014@gmail.com); y Docente asesor Palacios de Briceño, Mercedes, email: [mrpalaciosd@ucvvirtual.edu.pe](mailto:mrpalaciosd@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

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 los 18 años*

## ANEXO 02.



### Anexo 2.

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

#### RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-UCV

##### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20154477021
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SULLANA	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: CPC. Rigoberto Timaná Silva	DNI: 02626460

##### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal "c" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) (\*), autorizo  no autorizo  publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

<b>Nombre del Trabajo de Investigación:</b>	
Influencia de la innovación tecnológica en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023	
<b>Nombre del Programa Académico:</b>	
Administración	
<b>Autores:</b>	DNI:
Requena Guzmán, Jean Pierre	72545115
Vargas Zapata, Leandra Melissa	72797964

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.

Lugar y Fecha: Municipalidad Provincial de Sullana, 07 de junio del 2023.

Firma y sello:   
C.P.C. Rigoberto Timaná Silva  
GERENTE MUNICIPAL  
(Titular o Representante legal de la Institución)

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal "c" 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 las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.



## ANEXO 03.



## Universidad César Vallejo

Título del proyecto de Investigación: Influencia de la innovación tecnológica en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023

Autor(es): Requena Guzman Jean Pierre

Especialidad del autor principal del proyecto: Gestión de Organizaciones

Programa: Administración

Otro(s) autor(es) del proyecto: Vargas Zapata, Leandra Melissa

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Sullana, Perú


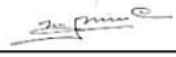


Código de revisión del proyecto: 2023-1\_ PREGRADO\_PI\_PIU\_C2\_18

Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor: leandravargas@ucvvirtual.edu.pe, jeanrequena@ucvvirtual.edu.pe, mmpalaciosd@ucvvirtual.edu.pe

N°	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	No corresponde
<b>I Criterios metodológicos</b>				
1	El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios.	X		
2	Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.	X		
3	Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde.	X		
4	Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde.	X		
5	Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde.	X		
<b>II Criterios éticos</b>				
6	Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.	X		
7	Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde.	X		
8	Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.	X		
9	La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación.	X		

**Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.**

Lima, 14 de julio de 2023

<b>Nombres y apellidos</b>	<b>Cargo</b>	<b>DNI N.º</b>	<b>Firma</b>
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	



## ANEXO 04.



# Universidad César Vallejo

## Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de [colocar el nombre la facultad o programa de estudio], deja constancia que el proyecto de investigación titulado "Influencia de la innovación tecnológica en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023", presentado por los autores Jean Pierre Requena Guzman, Leandra Melissa Vargas Zapata, ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 09 de julio de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:

(X)favorable( ) observado ( ) desfavorable.

Lima, 14 de julio de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

**ANEXO 05.**

**Tabla 8:**

*Matriz de Operacionalización*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Innovación tecnológica	Según Ramos et al, (2019), es un proceso de cambio en todas las actividades organizacionales con el fin de alcanzar sus objetivos y metas trazadas, por medio de la mejora de sus procesos, haciendo que estos sean más eficientes y eficaces	La variable se medirá con sus indicadores: plataformas digitales, innovación organizacional e innovación incremental con el instrumento cuestionario de escala ordinal dirigido a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana.	Plataformas digitales	Sociales	Ordinal
				Noticias	
				Plataformas Bancarias	
			Innovación organizacional	Capacidad de adaptación al cambio	
				Cultura de innovación	
				Compromiso de los trabajadores	
				Innovación incremental	
			Aprendizaje organizacional		
			Eficiencia operativa		
			Satisfacción del usuario		
Gestión del proceso administrativo	Gonzales, et al., (2022) menciona que la gestión del proceso administrativo significa una secuencia de pasos que se deben seguir para poder resolver temas administrativos.	La variable se medirá con sus dimensiones: planificación, organización, dirección y control aplicados a los procesos de la institución con el instrumento cuestionario dirigido a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana.	Planificación	Estrategias	Ordinal
				Comportamiento financiero	
			Organización	Seguimiento de tareas	
				Gestión del tiempo	
			Dirección	Liderazgo	
				Motivación	
				Comunicación	
			Control	Evaluación del desempeño	
Estándares de tiempo					

*Nota.* Tabla de operacionalización de las variables, elaborada por los autores

**Tabla 9:**

*Matriz de Consistencia*

TEMA	PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	METODOLOGÍA
Influencia de la Innovación Tecnológica en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023.	¿Cómo influye la innovación tecnológica en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023?	<b>Objetivo General:</b> Determinar la influencia de la innovación tecnológica en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023.	<b>Hipótesis general:</b> La innovación tecnológica influye significativamente en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023.	<b>Tipo:</b> Aplicada <b>Diseño:</b> no experimental, correlacional causal. <b>Enfoque:</b> cuantitativo transversal <b>Población:</b> 200 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sullana. <b>Técnica:</b> Encuesta. <b>Instrumento:</b> cuestionario.
	¿De que manera influyen las plataformas digitales en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023?	<b>Objetivos específicos:</b> Analizar la influencia de las plataformas digitales en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023.	<b>Hipótesis específica, alternativa:</b> Existe influencia significativa de las plataformas digitales en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023.	
	¿Cuál es la influencia de la innovación organizativa en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023?	Relacionar la influencia de la innovación organizativa en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023.	Sí existe influencia significativa de la innovación organizativa en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023.	
	¿Influye la innovación incremental en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023?	Precisar la influencia de la innovación incremental en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023.	La innovación incremental influye significativamente en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023.	

*Nota.* Tabla de consistencia, elaborada por los autores.

## Anexo 6.

<b>VARIABLE: Innovación Tecnológica</b>	<b>ESCALA DE VALORACIÓN</b>				
<b>PLATAFORMAS DIGITALES</b>	(5) TA	(4) DA	(3) IND	(2) ED	(1) TD
1. La institución municipal utiliza como medio de comunicación las redes sociales					
2. La municipalidad informa a la ciudadanía en las plataformas de noticias					
3. En estas plataformas la municipalidad comunica sobre las últimas innovaciones tecnológicas implementadas					
4. En su portal la municipalidad permite realizar pagos digitales diversos					
5. El pago realizado por esta plataforma le brinda seguridad					
<b>INNOVACIÓN ORGANIZATIVA</b>					
6. Se siente satisfecho con la implementación de los cambios tecnológicos					
7. El operario es capaz de adaptarse efectivamente al cambio tecnológico y organizacional					
8. Cuenta con los equipos Software, para las nuevas implantaciones de dichos cambios					
9. El personal tiene una cultura receptiva a las innovaciones tecnológicas propuestas					
10. El personal se siente comprometido a implementar los cambios innovadores					
11. La institución logra el compromiso de los trabajadores gracias a la capacitación inductiva al cambio					
<b>INNOVACIÓN INCREMENTAL</b>					
12. La institución realiza talleres para fomentar la creatividad del personal y conseguir soluciones no convencionales a los problemas					
13. La institución difunde la información necesaria al personal para su desarrollo profesional					
14. La institución analiza el fracaso como forma de aprendizaje organizacional					
15. La innovación efectuada es de calidad y emplea menor cantidad de recursos.					
16. La atención recibida logra satisfacer sus expectativas					
<b>VARIABLE: Gestión del proceso administrativo</b>	<b>ESCALA DE VALORACIÓN</b>				
<b>PLANIFICACIÓN</b>	(5) TA	(4) DA	(3) IND	(2) ED	(1) TD
1. La institución utiliza estrategias para una mejor productividad					
2. Las estrategias que utiliza la institución están alineadas a sus objetivos.					
3. Realizan una asignación de recursos financieros para los proyectos.					
<b>ORGANIZACIÓN</b>					
4. Están contentos con la colaboración y la dinámica de trabajo en equipo al realizar el seguimiento de las tareas.					
5. Se llevan a cabo acciones correctivas para mejorar el monitoreo de las tareas.					

6. Consideran que la capacidad para gestionar el tiempo afecta positivamente la eficiencia del proceso administrativo.					
<b>DIRECCIÓN</b>					
7. La institución cuenta con personal con características de un líder.					
8. Se implementan talleres de liderazgo.					
9. Existe una adecuada motivación para el personal.					
10. Recibe apoyo de sus jefes para la realización de sus actividades					
11. Se le brinda una retroalimentación tras la realización de alguna actividad.					
<b>CONTROL</b>					
12. Consideran que la evaluación del desempeño en el proceso administrativo promueve un ambiente de rendimiento y responsabilidad.					
13. Utilizan indicadores medibles y objetivos para evaluar el desempeño en el proceso administrativo					
14. El flujo de trabajo en el proceso administrativo se mantiene dentro de los límites de tiempo definidos.					

## Anexo 07.

# Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario, Influencia de la innovación tecnológica en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023". La evaluación del instrumento es de relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	<b>Ericka Julissa Suysuy Chambergo</b>		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x )	Doctor	( x )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( x )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión de Organizaciones		
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Cesar Vallejo		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )		
	Más de 5 años (x)		
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)			

### 2. **Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Validación de cuestionario aplicado a los trabajadores
Autores:	Requena Guzman Jean Pierre y Vargas Zapata, Leandra Melissa
Procedencia:	Piura
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Piura
Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>La primera variable contiene 3 dimensiones, de 10 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de una variable sobre otra.</b></li> <li>- <b>La segunda variable contiene 4 dimensiones, de 9 indicadores y 14 ítems en total. El objetivo es medir la relación de una variable sobre otra.</b></li> </ul>

#### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Innovación Tecnológica	Plataformas digitales	Da Silva, et al., (2021) manifiestan que son un tipo de modelo que puede agregar valor al servicio o producto brindado; puesto que, permite la comunicación entre dos o más involucrados.
	Organizacional Innovación	Montalván (2020) asocia el término de innovación organizativa, a cambios que suceden dentro de la empresa, cambios en su estrategia para mejora de la misma
	Innovación incremental	Gamboa (2022) la define como la mejora continua hacia un producto o servicio, sin la necesidad de un cambio radical
Gestión del Procesos Administrativos	Planificación	Ore, et al., (2020) dicen que es un conjunto de ideas y mejoras que se organizan para tomar decisiones que lleven a la entidad en una curva hacia arriba.
	Organización	Márquez, et al., (2021) menciona que la organización dentro de los procesos administrativos, se encarga de coordinar y designar los recursos que tiene disponibles para la realización de actividades, o de los procesos administrativos.
	Dirección	Según Acero (2023), define el concepto de dirección como un elemento de del proceso administrativo, relacionándose con el propósito central de la empresa y la perspectiva hacia el futuro
	Control	Espinoza et al. (2021), indica que el control es un apoyo de suma importancia para toda organización, puesto que la responsabilidad corresponde a todos los miembros del equipo dentro de la empresa, la manera en que se gestiona la empresa da un reflejo del grado de supervisión existe.

## 5 Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Influencia de la innovación tecnológica en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023”, elaborado por Requena Guzman Jean Pierre y Vargas Zapata, Leandra Melissa en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (altonivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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



**Variable:** *Innovación tecnológica*

**Dimensiones del instrumento:**

• **Primera dimensión: Plataformas Digitales**

• **Objetivos de la Dimensión: Analizar la influencia de las plataformas digitales en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023.**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sociales	La institución municipal utiliza como medio de comunicación las redes sociales	4	4	4	
Noticias	La municipalidad informa a la ciudadanía en las plataformas de noticias.	4	4	4	
	En estas plataformas la municipalidad comunica sobre las últimas innovaciones tecnológicas implementadas.	4	4	4	
Plataformas Bancarias	En su portal la municipalidad permite realizar pagos digitales diversos.	4	4	4	
	El pago realizado por esta plataforma le brinda seguridad.	4	4	4	

• **Tercera dimensión: Innovación incremental**

• **Objetivos de la Dimensión: Conocer la influencia de la innovación incremental en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023.**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de adaptación al cambio	Se siente satisfecho con la implementación de los cambios tecnológicos.	4	4	4	
	El operario es capaz de adaptarse efectivamente al cambio tecnológico y organizacional.	4	4	4	
	Cuenta con los equipos Software, para las nuevas implantaciones de dichos cambios.	4	4	4	
Cultura de innovación	El personal tiene una cultura receptiva a las innovaciones tecnológicas propuestas	4	4	4	
Compromiso de los trabajadores	El personal se siente comprometido a implementar los cambios innovadores	4	4	4	
	La institución logra el compromiso de los trabajadores gracias a la capacitación inductiva al cambio	4	4	4	

**Variable:** Gestión del Procesos Administrativos

**Dimensiones del instrumento:**

• **Primera dimensión: Planificación**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estrategias	La institución utiliza estrategias para una mejor productividad	4	4	4	
	Las estrategias que utiliza la institución están alineadas a sus objetivos.	4	4	4	
Comportamiento financiero	Realizan una asignación de recursos financieros para los proyectos.	4	4	4	

• **Segunda dimensión: Organización**

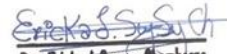
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguimiento de tareas	Están contentos con la colaboración y la dinámica de trabajo en equipo al realizar el seguimiento de las tareas.	4	4	4	
	Se llevan a cabo acciones correctivas para mejorar el monitoreo de las tareas.	4	4	4	
Gestión del tiempo	Consideran que la capacidad para gestionar el tiempo afecta positivamente la eficiencia del proceso administrativo.	4	4	4	

• **Tercera dimensión: Dirección**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liderazgo	La institución cuenta con personal con características de un líder.	4	4	4	
	Se implementan talleres de liderazgo.	4	4	4	
Motivación	Existe una adecuada motivación para el personal.	4	4	4	
	Recibe apoyo de sus jefes para la realización de sus actividades.	4	4	4	
Comunicación	Se le brinda una retroalimentación tras la realización de alguna actividad.	4	4	4	

- **Cuarta dimensión: Control**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación del desempeño	Consideran que la evaluación del desempeño en el proceso administrativo promueve un ambiente de rendimiento y responsabilidad.	4	4	4	
	Utilizan indicadores medibles y objetivos para evaluar el desempeño en el proceso administrativo.	4	4	4	
Estándares de tiempo	El flujo de trabajo en el proceso administrativo se mantiene dentro de los límites de tiempo definidos.	4	4	4	

  
 Dra. Ericka J. Suysuy Chambergo  
 REGUC 13374 - CLAD

Dr. Ericka Julissa Suysuy Chambergo

DNI. 45361468

Firma del Evaluador



Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Innovación Tecnológica	Plataformas digitales	Da Silva, et al., (2021) manifiestan que son un tipo de modelo que puede agregar valor al servicio o producto brindado; puesto que, permite la comunicación entre dos o más involucrados.
	Organizacional Innovación	Montalván (2020) asocia el término de innovación organizativa, a cambios que suceden dentro de la empresa, cambios en su estrategia para mejora de la misma
	Innovación incremental	Gamboa (2022) la define como la mejora continua hacia un producto o servicio, sin la necesidad de un cambio radical
Gestión del Procesos Administrativos	Planificación	Ore, et al., (2020) dicen que es un conjunto de ideas y mejoras que se organizan para tomar decisiones que lleven a la entidad en una curva hacia arriba.
	Organización	Márquez, et al., (2021) menciona que la organización dentro de los procesos administrativos, se encarga de coordinar y designar los recursos que tiene disponibles para la realización de actividades, o de los procesos administrativos.
	Dirección	Según Acero (2023), define el concepto de dirección como un elemento de del proceso administrativo, relacionándose con el propósito central de la empresa y la perspectiva hacia el futuro
	Control	Espinoza et al. (2021), indica que el control es un apoyo de suma importancia para toda organización, puesto que la responsabilidad corresponde a todos los miembros del equipo dentro de la empresa, la manera en que se gestiona la empresa da un reflejo del grado de supervisión existe.

##### 5 Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Influencia de la innovación tecnológica en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023", elaborado por Requena Guzman Jean Pierre y Vargas Zapata, Leandra Melissa en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está	1. totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (altonivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

**Variable:** *Innovación tecnológica*

**Dimensiones del instrumento:**

• **Primera dimensión: Plataformas Digitales**

• **Objetivos de la Dimensión: Analizar la influencia de las plataformas digitales en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023.**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sociales	La institución municipal utiliza como medio de comunicación las redes sociales	4	4	4	
Noticias	La municipalidad informa a la ciudadanía en las plataformas de noticias.	4	4	4	
	En estas plataformas la municipalidad comunica sobre las últimas innovaciones tecnológicas implementadas.	4	4	4	
Plataformas Bancarias	En su portal la municipalidad permite realizar pagos digitales diversos.	4	4	4	
	El pago realizado por esta plataforma le brinda seguridad.	4	4	4	

- **Segunda dimensión: Innovación Organizacional**
- **Objetivos de la Dimensión: Examinar la influencia de la innovación organizativa en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de adaptación al cambio	Se siente satisfecho con la implementación de los cambios tecnológicos.	4	4	4	
	El operario es capaz de adaptarse efectivamente al cambio tecnológico y organizacional.	4	4	4	
	Cuenta con los equipos Software, para las nuevas implantaciones de dichos cambios.	4	4	4	
Cultura de innovación	El personal tiene una cultura receptiva a las innovaciones tecnológicas propuestas	4	4	4	
Compromiso de los trabajadores	El personal se siente comprometido a implementar los cambios innovadores	4	4	4	
	La institución logra el compromiso de los trabajadores gracias a la capacitación inductiva al cambio	4	4	4	

- **Tercera dimensión: Innovación incremental**
- **Objetivos de la Dimensión: Conocer la influencia de la innovación incremental en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023.**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Pensamiento lateral	La institución realiza talleres para fomentar la creatividad del personal y conseguir soluciones no convencionales a los problemas.	4	4	4	
Aprendizaje organizacional	La institución difunde la información necesaria al personal para su desarrollo profesional	4	4	4	
	La institución analiza el fracaso como forma de aprendizaje organizacional	4	4	4	

Eficiencia operativa	La innovación efectuada es de calidad y emplea menor cantidad de recursos.	4	4	4	
Satisfacción del Usuario	La atención recibida logra satisfacer sus expectativas	4	4	4	



**MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera**  
**Magister en Administración de Negocios**  
**Licenciado en Administración**  
**CLAD. N° 18480**

DNI: 06437510

Teléfono: 947055845

Mba Carlos Angulo Corcuera

Firma del Evaluador





**4. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Influencia de la innovación tecnológica en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023”, elaborado por Requena Guzman Jean Pierre y Vargas Zapata, Leandra Melissa en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

**Variable:** Innovación tecnológica

**Dimensiones del instrumento:**

- Primera dimensión: Plataformas Digitales
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la influencia de las plataformas digitales en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sociales	1. La institución municipal utiliza como medio de comunicación las redes sociales	4	4	4	
Noticias	2. La municipalidad informa a la ciudadanía en las plataformas de noticias.	4	4	4	
	3. En estas plataformas la municipalidad comunica sobre las últimas innovaciones tecnológicas implementadas.	4	4	4	
Plataformas Bancarias	4. En su portal la municipalidad permite realizar pagos digitales diversos.	4	4	4	
	5. El pago realizado por esta plataforma le brinda seguridad.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Innovación Organizacional
- Objetivos de la Dimensión: Examinar la influencia de la innovación organizativa en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de adaptación al cambio	6. Se siente satisfecho con la implementación de los cambios tecnológicos.	4	4	4	
	7. El operario es capaz de adaptarse efectivamente al cambio tecnológico y organizacional.	4	4	4	
	8. Cuenta con los equipos Software, para las nuevas implantaciones de dichos cambios.	<b>3</b>	<b>3</b>	4	Cuenta con los equipos Software, para las nuevas implementaciones de dichos cambios.
Cultura de innovación	9. El personal tiene una cultura receptiva a las innovaciones tecnológicas propuestas	4	4	4	

Compromiso de los trabajadores	10. El personal se siente comprometido a implementar los cambios innovadores	4	4	4	
	11. La institución logra el compromiso de los trabajadores gracias a la capacitación inductiva al cambio	4	4	4	

- Tercera dimensión: Innovación incremental
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la influencia de la innovación incremental en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Pensamiento lateral	12. La institución realiza talleres para fomentar la creatividad del personal y conseguir soluciones no convencionales a los problemas.	4	4	4	
Aprendizaje organizacional	13. La institución difunde la información necesaria al personal para su desarrollo profesional	4	4	4	
	14. La institución analiza el fracaso como forma de aprendizaje organizacional	4	4	4	
Eficiencia operativa	15. La innovación efectuada es de calidad y emplea menor cantidad de recursos.	4	4	4	
Satisfacción del Usuario	16. La atención recibida logra satisfacer sus expectativas	4	4	4	

**Variable:** Gestión del Procesos Administrativos

**Dimensiones del instrumento:**

- **Primera dimensión: Planificación**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estrategias	La institución utiliza estrategias para una mejor productividad	4	4	4	
	Las estrategias que utiliza la institución están alineadas a sus objetivos.	4	4	4	
Comportamiento financiero	Realizan una asignación de recursos financieros para los proyectos.	4	4	4	

• **Segunda dimensión: Organización**

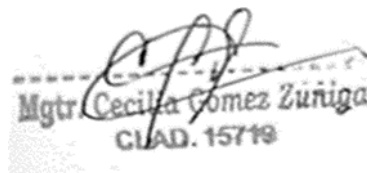
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguimiento de tareas	Están contentos con la colaboración y la dinámica de trabajo en equipo al realizar el seguimiento de las tareas.	4	4	4	
	Se llevan a cabo acciones correctivas para mejorar el monitoreo de las tareas.	4	4	4	
Gestión del tiempo	Consideran que la capacidad para gestionar el tiempo afecta positivamente la eficiencia del proceso administrativo.	4	4	4	

• **Tercera dimensión: Dirección**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liderazgo	La institución cuenta con personal con características de un líder.	4	4	4	
	Se implementan talleres de liderazgo.	4	4	4	
Motivación	Existe una adecuada motivación para el personal.	4	4	4	
	Recibe apoyo de sus jefes para la realización de sus actividades.	4	4	4	
Comunicación	Se le brinda una retroalimentación tras la realización de alguna actividad.	4	4	4	

- **Cuarta dimensión: Control**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación del desempeño	Consideran que la evaluación del desempeño en el proceso administrativo promueve un ambiente de rendimiento y responsabilidad.	4	4	4	
	Utilizan indicadores medibles y objetivos para evaluar el desempeño en el proceso administrativo.	4	4	4	
Estándares de tiempo	El flujo de trabajo en el proceso administrativo se mantiene dentro de los límites de tiempo definidos.	4	4	4	



Mgtr. Cecilia Gomez Zuniga  
CIAD. 15719

Firma del Evaluador  
DNI: 034901490  
Teléfono: 999780055

### Calculo "n"

$$n = \frac{NZ^2S^2}{(N-1)e^2 + Z^2S^2}$$
$$n = \frac{(200)(1.96)^2(0.7 * 0.4)^2}{(200 - 1)0.05^2 + 1.96^2(0.7 * 0.4)^2}$$
$$n = 92.50 = 93$$

## Validez y confiabilidad de los instrumentos firmados

### • DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE :	Requena Guzmán, Jean Pierre, Vargas Zapata, Leandra Melissa.
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Influencia de la innovación tecnológica en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023
1.3. ESCUELA PROFESIONAL :	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	Cuestionario: Innovación Tecnológica
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	KR-20 kuder Richardson ( )
	Alfa de Cronbach. ( X )
1.6. FECHA DE APLICACIÓN :	21/ 06 / 23
1.7. MUESTRA APLICADA :	11

### • CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0,936
------------------------------------	-------

### • DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítemes iniciales, ítemes mejorados, eliminados, etc.)

El instrumento del cuestionario de la variable Innovación tecnológica obtiene un índice de confiabilidad de alto de 93.6%.

  
FEELMA  
Mg. Félix Fabian Pintado Rodríguez  
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA  
COLEGIO N° 838

Estudiante: Vargas Zapata, Leandra Melissa.

Estudiante: Requena Guzmán, Jean Pierre

Docente: Félix Fabian Pintado Rodríguez



• **DATOS INFORMATIVOS**

4.1. ESTUDIANTE :	Requena Guzmán, Jean Pierre, Vargas Zapata, Leandra Melissa.
4.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Influencia de la innovación tecnológica en la gestión del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023
4.3. ESCUELA PROFESIONAL :	Administración
4.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	Cuestionario: Gestión del proceso Administrativo
4.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	<i>KR-20 kuder Richardson</i> ( )
	<i>Alfa de Cronbach.</i> ( X )
4.6. FECHA DE APLICACIÓN :	<b>21/ 06/ 23</b>
4.7. MUESTRA APLICADA :	<b>11</b>

• **CONFIABILIDAD**

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	<b>0. 957</b>
------------------------------------	---------------

• **DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Itmes iniciales, itmes mejorados, eliminados, etc.)**

El instrumento del cuestionario de la variable gestión del proceso administrativo de obtiene un índice de confiabilidad de alto de 95.7%.





## **PROPUESTA**

### **Modernización integral del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023**

#### **Introducción**

De acuerdo a la propuesta de investigación mencionada “Modernización integral del proceso administrativo de la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023” surge como una respuesta a la necesidad de mejorar y modernizar los procesos y métodos administrativos dentro del ámbito municipal el cual se encuentra en un entorno dinámico y cambiante, donde las demandas de la comunidad y las expectativas de eficiencia continúan aumentando, así mismo, la modernización se presenta como una herramienta que es esencial para asegurar la efectividad y la transparencia en la gestión pública.

La municipalidad Provincial de Sullana, la cual se encuentra ubicada en la región de Piura, enfrenta desafíos vinculados a la complejidad de sus funciones administrativas y a la creciente demanda de servicios de calidad por parte de los ciudadanos que conviven cerca de la localidad. La investigación está enfocada en identificar las áreas específicas que requieren mejoras, proponiendo un enfoque integral en el que abarque desde la revisión de los procesos internos hasta la adopción de las tecnologías innovadoras.

El propósito inicial de este proyecto consiste en desarrollar e implementar estrategias y herramientas que posibiliten una gestión administrativa más eficaz, transparente y participativa. Se buscará integrar tecnologías de la información y comunicación (TIC) para de esta manera acelerar los trámites, mejorar la comunicación interna y externa, y fortalecer la toma de decisiones basada en datos. La propuesta se sustenta en un análisis minucioso de la situación actual en la que se encuentra la municipalidad, identificando brechas y áreas de oportunidad. Además, se establecerán indicadores de desempeño para evaluar el impacto de las medidas implementadas a lo largo del tiempo. La participación activa de los diversos trabajadores involucrados, tanto internos como externos, va a ser fundamental para el éxito de la modernización propuesta, ya que esta propuesta no solo busca abordar los desafíos administrativos actuales de la Municipalidad Provincial de Sullana, sino que también sentar las bases para una gestión eficiente

y orientada al servicio público en el futuro. La implementación de esta modernización integral no solo va a mejorar la operatividad interna, sino que también fortalecerá la relación entre la municipalidad y la comunidad, construyendo de esta manera una administración pública más ágil, transparente y comprometida con las necesidades de sus ciudadanos.

## **8.2. Objetivo de la propuesta**

### **General**

Implementar la modernización integral del proceso administrativo en la Municipalidad Provincial de Sullana, Piura 2023.

### **Específicos**

Definir estrategias que logren el compromiso del personal.

Reforzar el uso de publicidad en redes sociales.

Establecer nuevos sistemas que faciliten el acceso a la información.

## **8.3. Justificación**

La justificación de la propuesta planteada se fundamenta en la necesidad de adecuar los métodos administrativos municipales a un entorno dinámico. Desde el punto de vista metodológico, la investigación se sustenta en un enfoque integral el cual abarca desde la revisión minuciosa de los procesos internos hasta la aplicación de las tecnologías innovadoras, el cual garantiza un análisis exhaustivo de la situación actual de la municipalidad. Este enfoque va a permitir el diseño e implementación de las estrategias y herramientas específicas para una gestión transparente y participativa.

Desde la perspectiva social, la propuesta busca responder a las expectativas de la comunidad, promoviendo una administración más rápida y orientada al servicio público, puesto que, reside en su capacidad para generar un impacto positivo y directo en la vida de los ciudadanos al mejorar la prestación de servicios esenciales y fortalecer la conexión entre la administración local y la comunidad.

## **8.4. Matriz EFI y EFI**

### **Matriz EFI**

Para el cálculo de la matriz EFI, se obtuvieron las Fortalezas y Debilidades de la Municipalidad Provincial de Sullana, a los cuales, se les asignó un peso entre 0 y 1; y una calificación según sea (4) fortaleza mayor, (3) fortaleza menor, (2) debilidad mayor y (1) debilidad menor.

**Tabla 10:***Matriz EFI*

Factores (F+D)	Peso (0-1)	Calif. (1-4)	Valor
<b>Fortalezas</b>			
Personal dispuesto a aprender y capacitarse.	0.10	3	0.3
Buen ambiente de trabajo en las oficinas.	0.10	3	0.3
Trabajo en equipo.	0.08	3	0.24
Colaboración con otras organizaciones locales.	0.12	4	0.48
Activa participación ciudadana.	0.10	3	0.3
<b>Debilidades</b>			
Poca disponibilidad de fondos económicos.	0.10	2	0.2
Recurso Humano poco capacitado y actualizado.	0.10	2	0.2
Deficiente atención al público y demora de sus procesos.	0.08	1	0.08
Poca transparencia en la toma de decisiones.	0.10	2	0.2
Poca innovación tecnológica.	0.12	1	0.12
<b>PROMEDIO PONDERADO</b>	<b>1.00</b>		<b>2.42</b>

*Nota.* Tabla elaborada por los investigadores

**Interpretación:** El valor que se obtuvo es de 2.42, lo que indica que se encuentra por debajo del promedio 2.50, evidenciando que la empresa no está aprovechando el análisis de sus fortalezas, y no está realizando acciones que contrarresten sus debilidades, demostrando que la Municipalidad Provincial de Sullana, es débil.

**Matriz EFE**

Para el cálculo de la matriz EFE, se obtuvieron las Oportunidades y Amenazas de la Municipalidad Provincial de Sullana, a los cuales, se les asignó un peso entre 0 y 1; y una calificación según sea (4) oportunidad mayor, (3) oportunidad menor, (2) amenazas mayores y (1) amenaza menor.

**Tabla 11:***Matriz EFE*

Factores (O+A)	Peso (0-1)	Calif. (1-4)	Valor
<b>Oportunidades</b>			
Las TIC's, innovaciones tecnológicas.	0.12	4	0.48
Servicios de capacitación que se ofrecen para sus empleados.	0.08	3	0.24
Apoyo de instituciones financieras.	0.10	4	0.4
Alianzas con empresas privadas.	0.10	3	0.3
Cambios políticos que favorezcan el desarrollo local.	0.10	3	0.3
<b>Amenazas</b>			
Competencia por la gestión que tienen otras municipalidades.	0.08	1	0.08
Nuevas tecnologías.	0.12	2	0.24
Cambios políticos que perjudican la continuidad de proyectos.	0.08	2	0.16
Escasa cultura de pagos de los contribuyentes.	0.12	2	0.24
Desastres naturales que dañan la infraestructura.	0.10	1	0.1
<b>PROMEDIO PONDERADO</b>	<b>1.00</b>		<b>2.54</b>

*Nota.* Tabla elaborada por los investigadores.

**Interpretación:** El valor que se obtuvo tras la realización de la matriz EFE, fue de 2.54, por encima del promedio 2.50, lo que indica que la empresa está haciendo útil el análisis de sus oportunidades y realizando acciones que le ayuden a defenderse de las amenazas presentadas, significando que la posición de la Municipalidad Provincial de Sullana, en este sentido es fuerte.

### 8.5. Análisis FODA y formación de estrategias

	<b>Fortalezas:</b> <b>F1:</b> Personal dispuesto a aprender y capacitarse. <b>F2:</b> Buen ambiente de trabajo en las oficinas. <b>F3:</b> Trabajo en equipo y disposición. <b>F4:</b> Colaboración con otras organizaciones locales. <b>F5:</b> Activa participación ciudadana.	<b>Debilidades:</b> <b>D1:</b> Poca disponibilidad de fondos económicos. <b>D2:</b> Recurso Humano poco capacitado y actualizado. <b>D3:</b> Deficiente atención al público y demora de sus procesos. <b>D4:</b> Poca transparencia en la toma de decisiones. <b>D5:</b> Poca innovación tecnológica.
<b>Oportunidades:</b> <b>O1:</b> Las TIC's, innovaciones tecnológicas. <b>O2:</b> Servicios de capacitación que se ofrecen para sus empleados. <b>O3:</b> Apoyo de instituciones financieras. <b>O4:</b> Alianzas con empresas privadas. <b>O5:</b> Cambios políticos que favorezcan el desarrollo local.	<b>FO</b>	<b>FA</b>
	<b>F1, O1, F2, O2, F3:</b> Convenios con empresas de coaching.	<b>F2, F4, A2, A4:</b> Adquisición de Software para los procesos internos.
<b>Amenazas:</b> <b>A1:</b> Competencia por la gestión que tienen otras municipalidades del país. <b>A2:</b> Nuevas tecnologías que dejan atrás la gestión tradicional que tiene la municipalidad. <b>A3:</b> Cambios políticos que perjudican la continuidad de proyectos. <b>A4:</b> Demora en sistemas que perjudican el pago de los servicios. <b>A5:</b> Desastres naturales que dañan la infraestructura.	<b>DO</b>	<b>DA</b>
	<b>D2, D3, O1, D4, O4:</b> Concientizar al personal sobre innovaciones tecnológicas.	<b>D1, A1, D2, A2, A3:</b> Identificar las brechas tecnológicas y actualizaciones en los sistemas.

## **Estrategia FO: Convenios con empresas de coaching.**

### **a) Descripción de la estrategia**

La estrategia, consiste en generar convenios con empresas que puedan brindar un coaching empresarial para las oficinas de la Municipalidad que se encuentren con una baja productividad en sus procesos que realizan; tal convenio, se realizaría por medio de un contrato en donde se acuerde la prestación de servicios de forma recíproca sin costo, beneficiándose la Municipalidad con las sesiones brindadas por las empresas de coaching a cambio de publicidad.

### **b) Indicador**

Motivación y satisfacción laboral.

Mejora de la productividad.

### **c) Meta**

Aumentar la motivación y satisfacción laboral en un 80%, haciendo que los trabajadores identifiquen sus oportunidades de desarrollo profesional y personal.

Incremento de la productividad eficazmente en un 70% mediante el manejo del tiempo empleado en la realización de las actividades.

### **d) Tácticas**

Informar a los trabajadores la finalidad del coaching empresarial. Realizar un feedback constructivo para un desarrollo continuo.

Analizar rigurosamente la empresa de coaching que se convertirá en la nueva aliada de la Municipalidad.

### **e) Programación actividades**

Identificar los objetivos y metas que se quiere lograr con el coaching empresarial.

Investigar por medio online, referencias y/o recomendaciones sobre empresas que brinden coaching empresarial para realizar el convenio.

Establecer un cronograma para las sesiones.

Implementación de sesiones de coaching empresarial por áreas a mejorar.

Realizar una retroalimentación de las sesiones.

**f) Cronograma de actividades**

ACTIVIDADES	Mayo				Junio				Julio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificar los objetivos y metas que se quiere lograr con el coaching empresarial.												
Investigar por medio online, referencias y/o recomendaciones sobre empresas que brinden coaching empresarial para realizar el convenio.												
Establecer un cronograma para las sesiones.												
Implementación de sesiones de coaching empresarial por áreas a mejorar.												
Realizar una retroalimentación de las sesiones.												

**g) Presupuesto**

ACTIVIDAD	COSTO TOTAL
Identificar los objetivos y metas que se quiere lograr con el coaching empresarial.	S/. 20.00
Investigar por medio online, referencias y/o recomendaciones sobre empresas que brinden coaching empresarial para realizar el convenio.	S/. 20.00
Establecer un cronograma para las sesiones.	S/. 10.00
Implementación de sesiones de coaching empresarial por áreas a mejorar.	S/.0.00
Realizar una retroalimentación de las sesiones.	S/. 400.00
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 450.00</b>

**h) Viabilidad**

La Municipalidad Provincial de Sullana, si bien es cierto, no dispone de muchos fondos económicos, según el análisis de la propuesta planteada, resultaría viable el desarrollo de la estrategia.

## **Estrategia FA: Adquisición de Software para los procesos internos.**

### **a) Descripción de la estrategia**

La estrategia consiste en la implementación de soluciones tecnológicas el cual pueda agilizar las operaciones internas, dejar atrás la gestión tradicional, reducir significativamente los tiempos de respuesta a las necesidades y consultas de los ciudadanos, esto con el fin de lograr que la municipalidad se diferencie y se adapte a los nuevos cambios que se da año tras año en el mundo empresarial. Además, tiene como objetivo principal modernizar la infraestructura tecnológica de la municipalidad para optimizar los procesos internos y mejorar la atención a la ciudadanía.

### **b) Indicadores**

% de reducción de números de errores.

% de tasa de actualización en la que asegura la fiabilidad de las plataformas tecnológicas.

### **c) Metas**

Reducir el número de errores y retrabajos en procesos internos en un 70% durante el próximo año.

Mantener una tasa de actualización de sistemas del 100% asegurando que todas las plataformas tecnológicas estén al día con las últimas versiones y características.

### **d) Tácticas**

Proporcionar capacitaciones adecuadas al personal para asegurar una adopción efectiva de las nuevas plataformas y sistemas.

Establecer un sistema de monitoreo continuo para evaluar el rendimiento de los sistemas y abordar proactivamente cualquier problema que pueda surgir.

Elegir tecnologías sólidas y compatibles garantizando la eficiencia a largo plazo y facilitando futuras actualizaciones y expansiones.

### **e) Programación de actividades**

Recopilar comentarios de los usuarios clave y realizar ajustes según sea necesario.

Programas de capacitación para el personal que utilizará los nuevos sistemas y plataformas.

Establecer sistema de monitoreo continuo.



Evaluación del impacto de los nuevos sistemas a implementar.

Desarrollo de estrategia de comunicación interna para informar y motivar al personal sobre los beneficios de los nuevos sistemas.

**f) Cronograma de actividades**

ACTIVIDADES	Mayo				Junio				Julio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Recopilar comentarios de los usuarios clave y realizar ajustes según sea necesario.												
Programas de capacitación para el personal que utilizará los nuevos sistemas y plataformas.												
Establecer sistema de monitoreo continuo.												
Evaluación del impacto de los nuevos sistemas a implementar.												
Desarrollo de estrategia de comunicación interna para informar y motivar al personal sobre los beneficios de los nuevos sistemas.												

**g) Presupuesto**

ACTIVIDAD	COSTO TOTAL S/
Recopilar comentarios de los usuarios clave y realizar ajustes según sea necesario.	S/ 200.00
Programas de capacitación para el personal que utilizará los nuevos sistemas y plataformas.	S/ 2,000.00
Establecer sistema de monitoreo continuo.	S/ 800.00
Evaluación del impacto de los nuevos sistemas a implementar.	S/ 200.00
Desarrollo de estrategia de comunicación interna para informar y motivar al personal sobre los beneficios de los nuevos sistemas.	S/ 400.00
<b>TOTAL</b>	<b>S/ 3,600.00</b>

## **h) Viabilidad**

La viabilidad de la estrategia en la municipalidad provincial de Sullana está respaldada por una planificación sólida, una implementación cuidadosa y una gestión efectiva del cambio, puesto que también cuentan con el presupuesto necesario para la disposición de los recursos financieros para poder realizar la estrategia ya mencionada, la cual cuenta con un presupuesto de S/ 3,600 para las actividades asignadas.

### **Estrategia DA: Identificar las brechas tecnológicas y actualizaciones en los sistemas.**

#### **a) Descripción de la estrategia**

La estrategia DA, la cual se basa en realizar evaluaciones periódicas de las brechas tecnológicas y actualizar regularmente la infraestructura y los sistemas según sea necesario, consiste en un enfoque proactivo y constante en el que asegura que la municipalidad esté alineada con las últimas tendencias tecnológicas y el cual pueda aprovechar las oportunidades emergentes, esta práctica se basa en reconocer que la tecnología está evolucionando rápidamente y que la adaptabilidad es un punto clave para poder optimizar la eficiencia y la calidad en la prestación de servicios municipales.

#### **b) Indicadores**

Plan detallado en la descripción de las acciones correspondientes para cerrar las brechas identificadas.

Actualizaciones graduales y planificadas para la minimización de interrupciones en las operaciones.

#### **c) Metas**

Elaborar un plan detallado que describa las acciones necesarias para cerrar las brechas identificadas, incluyendo la adquisición de nuevas tecnologías, la actualización de software y la capacitación del personal.

Realizar actualizaciones de manera gradual y planificada para poder minimizar interrupciones en las operaciones normales mientras se mejora la infraestructura tecnológica.

#### **d) Tácticas**

Utilizar sistemas de monitoreo automático para rastrear el rendimiento en tiempo real de la infraestructura y los sistemas tecnológicos.

Utilizar encuestas y foros comunitarios para recopilar comentarios sobre la eficacia de los servicios digitales proporcionados.

Aprovechar la experiencia de los expertos para identificar soluciones innovadoras y mejores prácticas.

Asegurarse que el plan esté alineado con las necesidades específicas de la municipalidad y su visión a largo plazo.

**e) Programa estratégico**

Seleccionar y capacitar a un equipo dedicado a la innovación tecnológica. Realizar una revisión exhaustiva de los sistemas.

Iniciar las actualizaciones tecnológicas en las áreas identificadas. Optimizar el rendimiento de los nuevos sistemas implementados.

**f) Cronograma de actividades**

ACTIVIDADES	Mayo				Junio				Julio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Seleccionar y capacitar a un equipo dedicado a la innovación tecnológica.												
Realizar una revisión exhaustiva de los sistemas.												
Iniciar las actualizaciones tecnológicas en las áreas identificadas.												
Optimizar el rendimiento de los nuevos sistemas implementados.												

**g) Presupuesto**

ACTIVIDAD	COSTO TOTAL S/
Seleccionar y capacitar a un equipo dedicado a la innovación tecnológica.	S/ 400.00
Realizar una revisión exhaustiva de los sistemas.	S/ 100.00
Iniciar las actualizaciones tecnológicas en las áreas identificadas.	S/ 500.00
Optimizar el rendimiento de los nuevos sistemas implementados.	S/ 600.00
<b>TOTAL</b>	<b>S/ 1,600.00</b>

## **h) Viabilidad**

La viabilidad de la estrategia en la municipalidad provincial de Sullana está respaldada por una planificación sólida, una implementación cuidadosa y una gestión efectiva del cambio, ya que esta estrategia se basa en garantizar que la organización se mantenga alineada con los avances tecnológicos, puesto que también cuentan con el presupuesto necesario para la disposición de los recursos financieros para poder realizar la estrategia ya mencionada, la cual cuenta con un presupuesto de S/ 2,100 para las actividades asignadas.

**Estrategia DO: Concientizar al personal sobre innovaciones tecnológicas.**

### **a) Descripción de la estrategia**

La estrategia DO, se basa en la concientización a los trabajadores, acerca de lo importante que es que ellos aprendan sobre las nuevas tecnologías, capacitarse para aprender el nuevo uso de estas, para que de esa manera puedan aplicarlo y eso se va reflejado en el buen desempeño laboral, agilizando sus procesos.

### **b) Indicadores**

% de adaptación al cambio

% de habilidades analíticas

### **c) Metas**

Adaptación del 90% de los trabajadores a a nueva tecnología implementada por la Institución.

Incrementar en un 85% de habilidades analíticas para una mejor toma de decisiones.

### **d) Tácticas**

Desarrollar contenido puntual y relevante respecto a la nueva era digital.

Buena selección del personal capacitador, que interactúe con todo el personal para lograr su máxima atención.

Participación activa de los trabajadores durante las capacitaciones.

Establecer horarios flexibles para que los capacitados puedan asistir sin sentir que se perjudica su horario de trabajo.

### **e) Programa estratégico**

Identificar los problemas y necesidades que se presentan en las áreas funcionales de la Institución.

Proponer y evaluar el presupuesto para una charla de concientización y capacitación.

Analizar los horarios y la duración exacta de la charla y capacitación; y así mismo, definir los facilitadores para su desarrollo.

Desarrollar la charla y la capacitación, y dar una retroalimentación tras su culminación para proceder a dar el seguimiento a largo plazo.

**f) Cronograma de actividades**

ACTIVIDADES	Mayo				Junio				Julio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificar los problemas y necesidades que se presentan en las áreas funcionales de la Institución.												
Proponer y evaluar el presupuesto para una charla de concientización y capacitación.												
Analizar los horarios y la duración exacta de la charla y capacitación; y así mismo, definir los facilitadores para su desarrollo.												
Desarrollar la charla y la capacitación, y dar una retroalimentación tras su culminación para proceder a dar el seguimiento a largo plazo.												

### g) Presupuesto

ACTIVIDAD	COSTO TOTAL S/
Identificar los problemas y necesidades que se presentan en las áreas funcionales de la Institución.	S/ 30.00
Proponer y evaluar el presupuesto para una charla de concientización y capacitación.	S/ 50.00
Analizar los horarios y la duración exacta de la charla y capacitación; y así mismo, definir los facilitadores para su desarrollo.	S/ 300.00
Desarrollar la charla y la capacitación, y dar una retroalimentación tras su culminación para proceder a dar el seguimiento a largo plazo.	S/ 170.00
<b>TOTAL</b>	<b>S/ 967.00</b>

### h) Viabilidad

La viabilidad de la presente estrategia requiere de un costo que está dentro de los recursos económicos disponibles que tiene la Municipalidad; por lo tanto, es apto para su desarrollo.

### Resumen de estrategias y sus costos:

Estrategias propuestas		C.T S/
FO	Convenios con empresas de coaching.	S/ 450.00
FA	Adquisición de Software para los procesos internos.	S/ 3,600.00
DO	Concientizar al personal sobre innovaciones tecnológicas.	S/ 417.00
DA	Identificar las brechas tecnológicas y actualizaciones en los sistemas.	S/ 1,600.00
<b>Costo Total</b>		<b>S/ 6,067.00</b>