



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN  
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Propuesta gestión por proceso digital para cumplimiento de  
objetivos institucionales en una universidad pública del norte del  
Perú, 2024

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

**AUTOR:**

Diaz Juarez, Wilson Adolfo (orcid.org/0000-0002-8873-2905)

**ASESORES:**

Dr. Montenegro Camacho, Luis Arturo (orcid.org/0000-0002-5224-4854)

Dr. Fernandez Cueva, Amado (orcid.org/0000-0002-5307-3583)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadana

**CHICLAYO - PERÚ**

**2024**



**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MONTENEGRO CAMACHO LUIS ARTURO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Propuesta gestión por proceso digital para cumplimiento de objetivos institucionales en una universidad pública del norte del Perú, 2024", cuyo autor es DIAZ JUAREZ WILSON ADOLFO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14%, 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.

CHICLAYO, 28 de Julio del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MONTENEGRO CAMACHO LUIS ARTURO <b>DNI:</b> 16641200 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5224-4854	Firmado electrónicamente por: MCAMACHOLA el 02-08-2024 19:00:00

Código documento Trilce: TRI - 0837926



**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, DIAZ JUAREZ WILSON ADOLFO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Propuesta gestión por proceso digital para cumplimiento de objetivos institucionales en una universidad pública del norte del Perú, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
WILSON ADOLFO DIAZ JUAREZ <b>DNI:</b> 16713552 <b>ORCID:</b> 0000-0002-8873-2905	Firmado electrónicamente por: SJUAREZWA el 28-07- 2024 21:48:21

Código documento Trilce: TRI - 0837927

## **Dedicatoria**

A Dios, por ser el inspirador y darme esas fuerzas para continuar en obtener uno de los anhelos más deseados.

En memoria de mis padres, mi más bello recuerdo.

A mi esposa e hijos por su amor, trabajo y sacrificio, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy.

A mis hermanas (o) por estar siempre presentes, acompañándome y por el apoyo moral que me brindaron a lo largo de esta etapa de mi vida.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellas que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

## **Agradecimiento**

Al Dr. Luis Arturo Montenegro Camacho y al Dr. Amado Fernández Cueva por el apoyo, paciencia y por haberme guiado en el desarrollo de la presente investigación.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	ii
Declaratoria de originalidad del autor .....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. METODOLOGÍA.....	14
III. RESULTADOS.....	17
IV. DISCUSIÓN.....	23
V. CONCLUSIONES .....	29
VI. RECOMENDACIONES.....	30
VII. PROPUESTA.....	31
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1. Nivel del Cumplimiento de objetivos institucionales.....	17
Tabla 2. Nivel de la Dimensión Planificación.....	18
Tabla 3. Nivel de la Dimensión Organización.....	18
Tabla 4. Nivel de la Dimensión Dirección.....	19
Tabla 5. Nivel de la Dimensión Control.....	19
Tabla 6. Cumplimiento de objetivos institucionales.....	20
Tabla 7. Diseño la propuesta del proceso de los procesos digitales para fortalecer la culminación de los objetivos.....	22
Tabla 8. Verificación por juicio de expertos el plan de gestión de procesos, para conllevar al cumplimiento de los objetivos institucionales.....	22

## Índice de figuras

Figura 1: Síntesis grafica de la propuesta .....	35
--	----

## Resumen

El presente estudio tiene como objetivo proponer un modelo de gestión de procesos digitales que contribuyan al cumplimiento de los objetivos institucionales de una universidad pública en el norte del Perú - 2024, la investigación contribuye socialmente al objetivo de Desarrollo Sostenible 17. Para la realización de este estudio se ha utilizado una metodología cuantitativa tipo básica, descriptivo correlacional. Con una población de 930 servidores administrativos, de la cual su muestra de 272 colaboradores fue tomada en cuenta, Los resultados revelaron que los objetivos institucionales se cumplen en un nivel moderado de 59.9% y en un 40.1% con nivel deficiente, así mismo la dimensión planificación tuvo un nivel moderado en un 64,3% y un nivel deficiente de 35.7%, la dimensión organización tuvo un nivel moderado al 82.7% y deficiente al 17.3%, la dimensión dirección tuvo un nivel de moderada al 82.7% y deficiente al 17.3% y la dimensión control tuvo un nivel moderada al 29.8% y deficiente al 70.2% respectivamente. concluyendo que existe una baja percepción en la calidad de atención al público.

**Palabras clave:** Gestión, procesos digitales, objetivos institucionales.

## **Abstract**

The objective of this study is to propose a management model of digital processes that contribute to the fulfillment of the institutional objectives of a public university in the north of Peru - 2024, the research contributes socially to the Sustainable Development objective 17. To carry out this The study used a basic, descriptive, correlational quantitative methodology. With a population of 930 administrative servants, of which their sample of 272 collaborators was taken into account, the results revealed that the institutional objectives are met at a moderate level of 59.9% and at a poor level at 40.1%, likewise the dimension planning had a moderate level at 64.3% and a poor level at 35.7%, the organization dimension had a moderate level at 82.7% and poor at 17.3%, the management dimension had a moderate level at 82.7% and poor at 17.3 % and the control dimension had a moderate level at 29.8% and a poor level at 70.2% respectively. concluding that there is a low perception in the quality of customer service.

**Keywords** : Management, digital processes, institutional objectives.