



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión por procesos y aplicación de las TIC en la
Municipalidad Distrital de Ate, Lima – 2022

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

AUTOR:

Valverde Ortega, Jeanpier Miguel (orcid.org/0009-00000-4772-2383)

ASESORES:

Mg. Villafuerte Miranda, Carlos Alberto (orcid.org/0000-0002-3976-8055)

Mg. Gil Jáuregui, Carlos Andrés (orcid.org/0000-0002-7231-6368)

LÍNEA DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A aquellos que persiguen incansablemente el conocimiento, a aquellos que se atreven a desafiar los límites de lo establecido, a aquellos que se entregan con pasión y dedicación a su labor: esta tesis está dedicada a ustedes. Que su búsqueda constante de la verdad y su afán por el progreso inspiren a las generaciones futuras a seguir explorando, descubriendo y transformando el mundo. Agradezco a todos aquellos que me acompañaron en este viaje y a aquellos que creyeron en mí. ¡Este logro es para todos nosotros!

AGRADECIMIENTO

A mis docentes, quienes me enseñaron agradezco de corazón, agradezco a mis profesores, mentores y compañeros de estudio por su valiosa contribución y motivación, mi familia, que desde lo más profundo me brindo su apoyo moral, incondicional e inquebrantable, les agradezco por su colaboración y contribución, este logro no habría sido posible sin todos ustedes. ¡Gracias de todo corazón!

Jeanpier Miguel Valverde Ortega

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO	iv
ÍNDICE DE FIGURAS	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1 Tipo y diseño de investigación	17
3.2 Variables y operacionalización	18
3.3 Población, muestreo y muestra	18
3.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	20
3.5 Procedimientos	21
3.6 Método para el análisis de datos	21
3.7 Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES.....	36
VIII. REFERENCIAS	37
ANEXOS	45

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Gráfico de dispersión entre las variables	29
-----------------	---	----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Nivel de gestión por procesos en el gobierno local de Ate, Lima – 2022.....	24
Tabla 2	Nivel de aplicación de las TIC en el gobierno local de Ate, Lima – 2022.....	25
Tabla 3	Prueba de normalidad.....	25
Tabla 4	Relación entre la planificación estratégica y la aplicación de las TIC en el gobierno local de Ate, Lima – 2022.....	26
Tabla 5	Relación entre el seguimiento, medición y análisis de procesos y la aplicación de las TIC en el gobierno local de Ate, Lima – 2022.....	27
Tabla 6	Relación entre la mejora de procesos y la aplicación de las TIC en el gobierno local de Ate, Lima – 2022.....	28
Tabla 7	Relación entre la gestión por procesos y la aplicación de las TIC en el gobierno local de Ate, Lima – 2022.....	29

RESUMEN

En este presente trabajo de investigación la relación entre las variables del proyecto utilizadas en la MDA, en el año 2022, para ello, se analizó el nivel de estudio aplicado en las TIC y el nivel aplicado en la gestión por procesos, y se estableció si existía una correlación entre ambos, el nivel de gestión por procesos se determinó mediante una escala que abarcó las categorías de bajo, medio y alto, con los resultados se pudo demostrar que el 50% de los colaboradores que participaron, calificaron el nivel como medio, mientras que el 29,3% lo consideró bajo y el 20,7% lo clasificó como alto.

La aplicación de las TIC, utilizando la misma escala y se encontró que el 41,3% de los colaboradores lo consideró medio, el 38% lo calificó como bajo y el 20,7% lo clasificó como alto, esta situación se atribuye a la falta de estrategias y esquemas que permitan una mayor eficiencia en el uso de las TIC, lo que sobresalta negativamente la causa del aprendizaje y desempeño de los colaboradores, el análisis estadístico reveló una reciprocidad positiva muy alta ($Rho = 0,969$, $p < 0,01$) entre la aplicación de las TIC y la gestión por procesos.

Palabras clave: Evaluación, procesos, gestión, MDA, TIC.

ABSTRACT

In this present research work, the relationship between the project variables used in the MDA, in the year 2022, for this, the level of study applied in ICT and the level applied in process management were analyzed, and it was established if there was a correlation between the two, the level of management by processes was determined by means of a scale that included the categories of low, medium and high, with the results it was possible to demonstrate that 50% of the collaborators who participated, qualified the level as medium, while 29.3% considered it low and 20.7% classified it as high.

The application of ICT, using the same scale and it was found that 41.3% of the collaborators considered it medium, 38% qualified it as low and 20.7% classified it as high, this situation is attributed to the lack of strategies and schemes that allow greater efficiency in the use of ICT, which negatively highlights the cause of learning and employee performance, the statistical analysis revealed a very high positive reciprocity ($Rho = 0.969$, $p < 0.01$) between the application of ICT and process management.

Keywords: Evaluation, processes, management, MDA, ICT.

I. INTRODUCCIÓN

En estos días, la rápida adaptación y al cambio económico es la única constante para que las organizaciones sigan siendo competitivas y se fortalezcan. Adicionalmente, es importante que las entidades consideren nuevas predisposiciones y habilidades para lograr sus objetivos. Además, las entidades han intentado mejorar la alineación a través de una variedad de tácticas que conducen a crear una fuerte ventaja competitiva. Estas destrezas se enfocan primariamente en utilizar el discernimiento en el progreso de los procesos, pero “las TIC no han sido aplicado adecuadamente en los procedimientos internos de las diversas dependencias gubernamentales, lo que ha ocasionado retrasos en todos los procesos y falta de acceso a la atención de los habitantes” (Del Castillo,2021, pág.774) del cual tomamos referencia para poder determinar las problemáticas esenciales de la tesis.

“En el Perú, la gestión se basa en procedimientos no es un fin en sí mismo, sino un medio por el cual una entidad logra sus objetivos de manera eficaz y eficiente” (Booz,2021, pág.35). Sin embargo, ante los invariables cambios que se presentan en una organización, surge la necesidad de mejorar continuamente los procedimientos para dar cumplimiento con eficacia su misión mejorando la calidad de sus bienes o servicios para cumplir a cabalidad, por lo que su diseño e implementación no es suficiente. Necesidades del cliente y autorrealización continua: evalúe los impulsores competitivos clave e identifique oportunidades. Utilizar la última tecnología se convirtieron en un reto para las entidades. Todas las instituciones están trabajando para asimilarlos con el fin de utilizarlos para mejorar los procesos y la productividad y obtener ventajas profesionales a través de una gestión y un uso eficientes. Las TIC son la fusión de la informática relacionadas. La telemática y la multimedia se integran con los medios tradicionales de comunicación social e interpersonal con soporte técnico, Estas tecnologías mejoran nuestro conocimiento ambiental, aumentan la eficacia en tomar decisiones e introducen innovación de acuerdo con las insuficiencias de nuestros servicios y clientes.

En el gobierno local de Ate, Lima se tiene los retos en cuanto a la gestión por procesos, debido a que existe demora en los procesos internos, el

personal desconoce algunos procedimientos que hace que los tramites se prolonguen más de acuerdo al TUPA, además no se aplica adecuadamente las TIC en los procesos, debido a que no se cuentan con equipos modernos, infraestructura adecuada que haga de estas una ayuda en todos los procesos y se pueda minimizar un poco el tiempo de espera de los ciudadanos en los diversos trámites que realizan.

Por ello el problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la aplicación de las TIC en el gobierno local de Ate, Lima – 2022?, problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de gestión por procesos en el gobierno local de Ate, Lima - 2022? ¿Cuál es el nivel de aplicación de las TIC en el gobierno local de Ate, Lima - 2022?, ¿Cuál es la relación entre la planificación estratégica y la aplicación de las TIC en el gobierno local de Ate, Lima - 2022? ¿Cuál es la relación entre el seguimiento, medición y análisis de procesos y la aplicación de las TIC en el gobierno local Ate, Lima - 2022? ¿Cuál es la relación entre la mejora de procesos y la aplicación de las TIC en el gobierno local de Ate, Lima - 2022?

Se justificó por conveniencia, debido a la motivación que tiene el investigador pro solucionar algunos inconvenientes respecto al correcto estudio de las TIC en todos los métodos. Relevancia social, sirvió para mejorar la atención al ciudadano, ya que se empelará a las TIC generando un buen rendimiento en el personal. Además, tiene valor teórico, generando nuevos conocimientos que pueden servir para futuras investigaciones Implicancia practica: contribuyó a que la entidad cuente con adecuados procesos, además de utilizar las TIC como mecanismo de ayuda reduciendo los tiempos de espera del ciudadano. Utilidad metodológica: garantizando cuestionarios debidamente habilitados para su aplicación que posteriormente servirán a otros investigadores.

Objetivo general: De este estudio se pudo determinar la relación entre la gestión por procesos y la aplicación de las TIC en el gobierno local de Ate, Lima – 2022.

Objetivos específicos: Determinar el nivel de gestión por procesos en el gobierno local de Ate, Lima - 2022. Identificar el nivel de aplicación de las TIC en el gobierno local de Ate, Lima – 2022. Establecer la relación entre la planificación estratégica y la aplicación de las TIC el gobierno local de Ate, Lima – 2022. Conocer la relación entre el seguimiento, medición y análisis de procesos y la aplicación de las TIC en el gobierno local de Ate, Lima – 2022. Identificar la relación entre la mejora de procesos y la aplicación de las TIC en el gobierno local de Ate, Lima – 2022.

Hipótesis general. Hi: Existe relación entre la gestión por procesos y la aplicación de las TIC en el gobierno local de Ate, Lima – 2022.

Hipótesis específicas: H1: El nivel de gestión por procesos en el gobierno local de Ate, Lima - 2022, es alto. H2: El nivel de aplicación de las TIC en el gobierno local de Ate, Lima – 2022, es alto. H3: Existe la relación entre la planificación estratégica y la aplicación de las TIC en el gobierno local de Ate, Lima – 2022. H4: Existe la relación entre el seguimiento, medición y análisis de procesos y la aplicación de las TIC en el gobierno local de Ate, Lima – 2022. H5: Existe la relación entre la mejora de procesos y la aplicación de las TIC en el gobierno local de Ate, Lima – 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Un estudio internacional tomó en cuenta a Piñuela y Quito (2020) por medio de su estudio no experimental de tipo básico, integrando una muestra y población a la vez de 32 trabajadores empleando la encuesta como aplicación del cuestionario. Al final de Concluyo que, la era digital, es preciso hallar recursos a un nivel creativo, descubridor y probablemente original, donde la gestión de procedimientos redistribuya su papel en la tercera revolución industrial como parte integral de la conexión entre los individuos y la tecnología, de acuerdo con los objetivos de la empresa, organización.

Así mismo observo a Díaz et al (2020), por medio de su modelo de estudio no experimental de tipo básico, integrando una población y una muestra a la vez de 485 alumnos empleando la encuesta con la aplicación del cuestionario. Se llego a concluir que, El uso de la tecnología por parte de los alumnos es muy importante para que puedan entender, al ser un requisito de vida futura para encontrar un trabajo antes de aprender el área informática que les resulta más moderna. Se aplican mecanismos para posibilitar la realización de nuevas acciones mediante la presencia de aplicaciones altamente factibles para cada alumno.

Por ello se citó a Cepeda y Paredes (2020), por medio de su análisis no experimental de tipo básico, integrando una muestra y una población a la vez de 15 docentes empleando la encuesta con la aplicación del cuestionario. Se llego a concluir que, La formación docente, que puede impartirse mediante ya ayuda tecnológica, permite que los niños adopten mejor las nuevas modalidades de aprendizaje y sepan utilizarlas. También aprenderá dónde puede ayudar como maestro y estudiante, y fortalecerá sus habilidades de aprendizaje de confianza. Tecnología que permite clases dinámicas con información actualizada que su investigación puede alimentar conocimientos porque utiliza la tecnología para aplicar el conocimiento y facilita la búsqueda de datos.

Dentro del rubro **nacional** se citó a Mateus y Quiroz (2021), por medio de su análisis no experimental de tipo básico, integrando una muestra y una población a la vez de 25 docentes empleando la encuesta con la aplicación del cuestionario, la aplicación y la utilización de la tecnología ha tenido un gran avance entre los alumnos, pudiendo adaptarse a los dispositivos digitales para absorber nociones de los docentes, debido a la pandemia los estudiantes se mantuvieron competitivos de saber hacer lo que ofrecen las diferentes instituciones. aplicaciones, ya puede hacer mucho antes de la evaluación de manejo de computadoras y conocer los procedimientos que puede aplicarse en su vida futura, también puede hacer esto al ver a los maestros implementar cómo funciona la tecnología para sus alumnos.

Por consiguiente, se citaron a Flores y Núñez (2021), por medio de su análisis no experimental de tipo básico, integrando una muestra y una población a la vez de 12 instituciones empleando la encuesta para la aplicación del cuestionario. Se llegó a concluir que, la gestión por procesos es efectivo y complejo que aplica también para las instituciones públicas, pero según los datos de la entrevista, no todas las entidades dan cumplimiento lo que la norma prevé para su equipamiento, lo que genera vacíos en el proceso; y En cuanto al caso de estudio de la Defensoría del Pueblo, es claro que no dan cumplimiento con las tres etapas del prototipo de implementación según las normas técnicas vigentes.

De igual modo se incluyó a Del Castillo y Chaman (2021), por medio de su análisis no experimental de tipo básico, integrando una muestra y una población a la vez de 25 colaboradores empleando la encuesta para la aplicación del cuestionario. Concluyeron que, se desarrolla una buena práctica la utilización de los tics para tener un buen aprendizaje de la teoría y la práctica. El uso de la tecnología es generalmente muy posible y tiene que ser dominado. También aprenderás nuevas habilidades técnicas en el centro de estudios, en casa o en el trabajo. La tecnología también nos permite plantearnos una mejor enseñanza con indagación actual y un sin fin de respuestas a las preguntas, que pueden dar lugar a nuevos escenarios.

Y finalmente en el ámbito local se tiene a Chacón (2022), por medio de su estudio de tipo básico no experimental, integrando una muestra y una población a la vez de 51 trabajadores empleando el análisis para la aplicación del cuestionario. Se llegó a concluir que, una correlación propiciada por un valor de Rho de 0,977 comprendido como muy alto, de modo que aseguró la factibilidad de una consideración contundente de la gestión adecuada de los procesos con las disputas del personal por lo que su ejecución adecuada proporcionará óptimos resultados para el crecimiento.

A su vez se tiene a Sajami (2022), en su estudio no experimental de tipo básico, con una población y muestra a la vez de 30 personas, por medio del análisis documental y la guía competente. Concluyeron que, la relación comprobada fue regular al ser el Rho de 0,322 pero a pesar de ello por ser positiva, se considera que es ineludible el mejoramiento de la gestión en la logística para que los procesos productivos se ejecuten adecuadamente para el crecimiento; evidenciaron también que este es considerado como regular por el 63.3% así como el 16,67% lo estipuló como malo, acreditando la necesidad de aplicar las mejoras necesarias.

Para finalizar se tiene a Booz (2021), por medio de su análisis de tipo básico no experimental, integrando una población y una muestra a la vez de 22 trabajadores empleando la encuesta con la aplicación del cuestionario. Se llegó a concluir que, se verificó una correlación muy alta al presentar un $p=0,987$ por lo que se concreta la necesidad y al mismo tiempo concordancia de aplicar las TIC a través de una gestión adecuada de las mismas para gestionar la empresa eficientemente considerando los nuevos avances que se puedan aplicar para marcar la diferencia.

Para la Gestión por procesos se tiene a la **teoría procesos organizacionales**, Es el procedimiento de creación de una estructura organizacional para alcanzar las metas, los bienes precisos y el entorno competitivo. Miranda (2008). También se encuentra a la **teoría procesos**

funcionales, Esta es el área funcional más baja de una entidad, que puede ser una división comercial como contabilidad, fabricación o ventas y marketing. Un procedimiento estrictamente y describe cómo una persona completa una actividad en particular. Hernández y Rodríguez (2012). Así mismo se tiene a la teoría procesos gerenciales, Un acuerdo o federación entre dos o más entidades para el uso conjunto de circunstancias históricas, socioeconómicas o geográficas, buscando el beneficio mutuo y brindando flexibilidad y poder a todos los miembros de la mancomunidad representa un competidor. por delante de los compañeros. (Arbeláez et al, 2014).

Teniendo en cuenta la primera variable **Gestión por procesos**, dando seguimiento a la Resolución de la Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018- PCM/SGP. (2018), La gestión de procedimientos consiste en la optimización funcional de las entidades, reduce las brechas en los procedimientos organizacionales y elimina obstáculos engorrosos. Esto agiliza la gestión de documentos y ofrece mejores resultados en menos tiempo para abordar y compensar de manera eficiente las carencias colectivas.

Para **gestión por procesos** se citaron a Martínez y Cegarra (2014), Las empresas enfrentan el desafío de convertir sus operaciones en busca de una mayor rentabilidad. Asimismo, operan en un ambiente que cambia rápidamente y están listos para enfrentar cambios graduales dentro de un marco de tiempo factible. Para ello, es importante perfeccionar el sistema de procedimientos relacionados con lo que interesa y aumentar la concienciación en toda la organización. Según Pérez para la **gestión por procesos** (2009), los procedimientos se basan hoy en día como una base operativa de gran parte de las entidades y progresivamente se van reconciliando en la base ordenada de un número creciente de entidades.

Así también Alarcón et al. (2020), El enfoque de gestión por procedimientos pretende ser un instrumento muy significativo que admite a las entidades

extender bienes internos acorde con las acciones que necesitan desarrollar para lograr sus objetivos estratégicos. Esto también posibilita mejoras, contribuyendo a la organización en el rendimiento de sus empleados. Cada procedimiento debe ser manejado con el mayor compromiso por los individuos encargadas del desempeño de esa tarea. Resultados planeados para conseguir los objetivos estratégicos generales a nivel organizacional.

Para Castañedo (2019), debe entenderse como un instrumento fundamental dentro en una organización para posibilitar la potenciación de competencias encaminadas a la consecución de resultados superiores, para destacar en el mercado. Indudablemente incorporando una visión de futuro que se relaciona con la mejora de las competencias de los empleados, ya que varias entidades consideran que la formación profesional sólo debe darse a aquellos empleados con fuertes lazos organizacionales. También que se relaciona con la mejora continua mediante que los empleados tengan un vínculo con la entidad.

Para Hernández y Rodríguez (2012), afirmaron que la gestión por proceso es parte de un primer paso de cómo dar seguir ejerciendo el plan de actividades que se tiene que invocar dentro de una organización donde está a cargo distintos funcionarios que ocupan un puesto cumpliendo cada función, según las metas propuestas, ya que esto también determina que se debe de llevar un proceso de análisis, evaluación y control, para determinar si se está tomando la mejor decisión de hacer funcionar las actividades que cumple y está dispuesto a enfrentar cada gestión pública, respetando normativas y políticas que amerita demostrar ante la sociedad. Mientras tanto también es parte del rol de construir estrategias para ir armando la gestión organizacional, donde cada proceso determine que función se va ir cumpliendo para alcanzar la meta propuesta, donde cada paso te demuestra que ha sido un camino de decisiones con firmeza, al necesitar construir algo nuevo, ante los manejos administrativos.

En cambio Arbeláez et al, (2014), establecieron que toda gestión pública, también cubre parte de cómo ir desarrollando nuevos pasos a seguir, donde se necesita renovación de tal forma que demuestre que se va

conseguir mejoras constructivas de aparentar enseñar a la sociedad, que se está manejando de a poco hasta conseguir que la formalidad administrativa para que sea llevado de manera eficiente y transparente, donde cada proceso es un antecedente de mejoras o de equivocaciones, que fomenta una organización pública. También para la gestión por proceso es parte de contar con personas dispuestas a proyectar y pensar en dinamismo, medidas de cómo ir armando una estructura que identifique que realizar al ya dar como inicio de actividades, donde sus decisiones sean controladas, para las mejoras oportunas.

Sin embargo Alarcón et al. (2020), añadieron que es parte de una oportunidad de ir renovando cada pieza que ya tiene puesta, sino de ir viendo si su funcionamiento está yendo a la perfección o se tiene que reemplazar, porque el proceso administrativo también conlleva parte de esta determinación, donde se tiene que ir analizando, evaluando, donde existe una organización a cargo de tomar decisiones, para ir direccionado de tal forma que se cumplan con las decisiones, pese a que dentro de la gestión pública se desarrolle cada proceso de gestión cumpliendo el orden normativo, como así lo designa, y evitar la corrupción o fraudes administrativos, ya que no sabe la garantía de cada funcionario por lo que esta contrato y sus intenciones de poder seguir laborando, ya que no todos ingresan por su gran calificación, sino por votos democráticos, de poder ocupar un puesto que amerite su funcionamiento de dirigir o ejecutar.

Mientras Castañedo (2019), hace referencia de que la gestión por proceso parte de la teoría de la administración, de cómo ir desarrollando una estructura organizativa, de poder cumplir funciones, ejercer actividades, en base de cumplir el objetivo, bajo cada misión que corresponda de mostrar ante la sociedad, y mantener el margen institucional, frente a grandes recursos económicos por lo cual se debe de respetar y mostrar una mejor acción para cumplir sus propuestas y de ver cumplir con la formalidad, al mismo tiempo ver qué proyectos desarrollar y presupuestar para ser ejecutado y planteado a la sociedad, de ir modificando para mejorar servicios públicos que la sociedad cumple parte del aporte para sustentar su gasto. No siempre se cumplen las promesas que las autoridades

prometen, pero si es importante que se desarrollen los procesos administrativos para determinar de cómo proceder a los manejos dentro de la gestión pública al ser muy diferentes que la organización privada.

Pero Armijo (2011), manifiesta que la gestión por procesos, son acciones que reprenen donde un grupo, debe de estar concentrado para poder armar cada paso que a teoría administrativa dispone, y que es usado por cualquier tipo de manejo, donde solo cambia, la forma y a qué tipo de meta quieres cumplir, porque si se construye algo, es por algo se tiene que lograr sin lugar duda, esto parte de un compromiso, responsabilidad de poder cumplir al ocupar un puesto dentro de la gestión pública, donde son más amplias las actividades y de poder solucionar casos sobre el presupuesto de proyectos, donde cada área cumple cada función pero hace falta de poder renovar y conseguir lo necesario. La gestión por procesos es parte también de direccionar, controlar, a que cada rea respectiva cumpla su función sobre lo que fue distribuido que misión debe de cumplir, donde se adjunta entre todos para las metas propuestas para resaltar su cumplimiento.

Para Niño et al (2020), es como una guía con instrumentos, de cómo proceder a desarrollar los pasos administrativos, como los pilares donde cada uno determina parte de un plan armado, que se debe de cumplir y reprende la estructura organizacional, donde cada uno ya sabe qué compromiso tiene por cumplir, de ser lo necesario está ejerciendo bajo normativas y reglamentos para evitar la formalidad, donde cada funcionario pueda ignorar esta disposición, al mismo tiempo se detalla que para una buena gestión, es parte de contar con líder quien se encargue de ver cada efecto que lo que falta a su equipo para responder con resultados positivos de su cumplimiento para afianzarse a la adaptación de la tecnología de ser posible, para una mejor accesibilidad de brindar información y mejorar la atención de servicios.

Además los autores Morales y Vega (2018), afirmaron que la gestión procesos dentro de una gestión ya armada solo corresponde determinar qué acción se debe de mejorar según los pilares administrativos, donde

como parte de formar una organización con responsabilidades, tiene que demostrar armar su propio plan según sus propuestas ofrecidas ante la sociedad de cambiar y mejorar, para que resalte dejar las malas costumbres administrativas que no dieron resultado positivo, donde esto ayuda a que los proyectos salgan según lo planificado, con el manejo eficiente y transparente de cuidar la formalidad, como parte de cumplimientos normativos que establece cada gestión pública, y se debe de desarrollar según sus propios procedimientos, donde solo se incluyen de acuerdo a no ignorar estas reglas para el proceso de un plan, que una organización necesita guiarse, para direccionarse al cumplimiento de sus actividades y mantener el funcionamiento permanente de la institución.

A continuación, se menciona las siguientes dimensiones de la **gestión por procesos**, dando seguimiento a la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°006-2018- PCM/SGP. (2018) son: dimensión 1: **planificación estratégica**, ayuda determinar las tareas y caminos que debe tomar la organización para lograr los objetivos del plan, asumiendo en cuenta los cambios y exigencias que genera el entorno, así mismo, Armijo (2011), Menciona que ayuda las decisiones organizacionales sobre los bienes y productos y las herramientas de gestión de apoyo, para concretar los servicios que brinda.

En cuanto a la Dimensión 2: **análisis de procesos, medición y seguimiento**, son las verificaciones que se dan dentro de cada uno de los pasos de la entidad (Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°006-2018- PCM/SGP, 2018), así mismo, Massoni y Mascotti (2018), Es un momento determinado en el que la variedad sociocultural conecta y crea sentido, por lo que propongo abordar la comunicación como motor de innovación. Queremos promover y monitorear, que siempre está en su lugar y en movimiento, como parte de cualquier estrategia de comunicación desde la investigación, además, Niño et al (2020), Establece que el seguimiento; es un procedimiento organizado para asegurar que una tarea o serie de acciones se está desarrollando según lo planeado dentro de un

período de tiempo prescrito. Informar faltas en el diseño e equipamiento de proyectos.

En cuanto a la Dimensión 3: **mejora de proceso**, representa al reforzamiento de los procesos considerando los resultados para no cometer los mismos errores posteriormente y generando el aprovechamiento contundente (Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°006-2018- PCM/SGP, (2018), además se citaron a Morales y Vega (2018), Se ofrece una estrategia de equipamiento de mejora de procedimientos de software perfeccionada de acuerdo con prototipos y estándar de la industria. Este documento incluye una serie de análisis y revisiones de la literatura que abordan los elementos calificadores de éxito y las barreras claves y finalmente Pulido et al (2020), establece que la competitividad en la mejora de procedimientos es un gran desafío. Por ello, las empresas buscan componentes para asegurar la calidad en el tiempo y evitar bienes defectuosos que provoquen pérdidas elevadas.

Para la variable aplicación de las TIC se tiene a la **teoría constructivista**, Esencialmente, busca ayudar a los estudiantes a convertirse en constructores de su propio discernimiento, mediante el aprovechamiento del contexto y la adaptación a sus propias estructuras mentales. Díaz y Balmaceda (2008). Así también está la **teoría computacional**, La adquisición de significado se busca a través de un sistema donde el estado mental se pretende construir. Ojeda y Becerril (2014). Por otro lado, está la teoría de acción comunicativa, Se basa en las relaciones comunicativas lingüísticas y se ha usado para describir el tipo de comunicación que se crea a través de las páginas web. Mejorar ciertas habilidades expresivas. (Habermas, 1999).

En referencia a la segunda variable **Aplicación de las Tic**, se tiene a los autores Carneiro et al (2021), es clave que la comunidad actual pueda aplicar como parte de sus necesidades en cualquier momento y a medida que nos volvemos cada vez más usuarios de aplicaciones digitales, asimismo, Víque et al (2019), Señala que la incorporación de las TIC requiere no solo capacitación para usar las TIC, sino también la ruptura de

los esquemas y de discernimiento que envuelven un enfoque de objeto que va mucho más allá de la conversación cara a cara. Además, el proceso de afiliación de nuevos procesos no afecta únicamente al procedimiento de aprendizaje. Es decir, depende de cómo los alumnos y profesores los usen, y cuán aleatorio y diferente sea su uso real de los resultados esperados de problemas derivados. Lanuza et al (2018), Tenga en cuenta que hay nuevos modelos de colaboración y recreación cultural basados en nuevos conceptos de competencia digital.

Para Carneiro et al (2021), el uso de la TIC, es parte de poder colaborar con un mejor acceso de información y contar con herramientas necesarias de poder cumplir distintas funciones, incluso de brindarte la información necesaria de poder desarrollar tus actividades y adaptarle a tu herramienta, para que toda operación se maneja de esa modalidad inmediata, y todos puedan compartir la misma información personalizada sobre lo que quiere realizar, el mundo de la tecnología ha cambiado a las personas y empresas, de poder contar todos con esta herramienta digital, porque saben lo diferente que es y lo rápido de conseguir una información, es por eso que dentro de cada municipio ya se adapta a esta herramienta digital de que la tecnología puede innovar sus procesos de desarrollo sobre las actividades que cumplen, al mismo tiempo colaborando con las capacitaciones de poder manejar su propio sistema interno, según sus operaciones que cumplen atender a la sociedad, o de organizarse.

Mientras Víque et al (2019), consigue demostrar que la tecnología a radicado un cambio total, de poder adaptarse a máquinas digitales, para poder reemplazar ciertos trabajos ocupacionales del hombre de realizarlo en poco tiempo, donde ya no se necesita de mucho personal para poder ejercerlo, sino de uno que sepa los botones digitales y funcionamiento que cumplen para ejercer distintas operaciones que pueden marcar la rapidez y el buen acceso de una determinar una buena información. Al mismo tiempo el mundo de la TIC ayudado a que cada empresa incorpore su propio sistema de acuerdo a las operaciones que va realizar, y ser como único usuario de su propios movimientos, lo cual es muy importante de que ya disponga de un sistema propio en realizar sus acciones frente a las

actividades que ocupan y cumplir con sus funciones de una buena gestión centralizada y responsable.

Sin embargo Lanuza et al (2018), establecieron que la TIC ha ayudado al hombre a complementarse de poder hacer sus actividades de inmediato frente al brindar información, dentro de los municipios se contaba con máquinas digitales, pero con una versión antigua, donde no daba un buen resultado de conseguir algo inmediato, pero con el tiempo el avance del hombre en la centralización por la tecnología, ha ejercido que se debe de renovar versiones por una actualizada incluso las maquinas, para poder adaptarse a un nuevo sistema que cumpla mejores versiones, de cambios operacionales y que todo pueda poder usarlo, y al mismo tiempo adaptarse a tu propia plataforma de tus actividades, es algo increíble, pero se ha logrado, que la tecnología cambia la forma de pensar y desarrollar tus actividades dentro de la organizaciones empresariales y gestiones públicas.

Para Caneiro et al (2021) la aplicación de las TIC, es muy importante de desmotar lo que puede cambiar en un segundo en la vida de un hombre, y de las organizaciones que necesitan esa herramienta digital como parte de comunicarse a distancia, de enviar cualquier información inmediata, donde ya se pierde el tiempo de poder armar una estructura organizacional, porque todo está guardado bajo una carpeta digital, son acciones que ha podido lograr la tecnología de ayudar a innovar, conseguir que se adapten de tal forma que parezca eficiente y transparente con información según sus ediciones autorizadas. Es por eso también que con el avance la tecnología ha dado por apostar que ya todo están conectado con la tecnología y que sin ella no pueden ser nada, o no están en la capacidad de poder desarrollar una información, porque pueden pensar que es una organización incompetente si no cuentan con una herramienta digital de saber manejarlo para el desarrollo de sus actividades, entonces esto genera competencia organizacional.

Para Tadeu (2020), establece que el buen uso de la tecnología genera un progreso de grandes resultados, como parte de saber aprovechar su

contenido digital, pero por otra parte al no saber conllevar con una maquina portátil frente a sus sistemas puede generar incompetencia, de no tener la capacidad que eres una empresa de grandes responsabilidades, son las formas de interactuar ahora, al no pertenecer saber utilizar estas herramientas tecnológicas, por lo cual se dispone consolidar gran aportación de poder cambiar la forma de actuar en el desarrollo de las actividades, y lo más fácil que convierte de conseguir información inmediata.

Las dimensiones de la aplicación de las Tic, según los autores Caneiro et al (2021) son: Dimensión 1: Competencia tecnológica, Definido como la capacidad de preferir, porque la tecnología requiere que elijas la opción más adecuada de acuerdo con tus conocimientos y destrezas, cada una licenciada para ejecutar nuevos sistemas que permiten mejorar la participación en la actividad, asimismo, Tadeu (2020), Actualmente buscamos profesores que tengan la habilidad de comprender situaciones. Entre las capacidades “deseadas”, destacan las tecnológicas para examinar todas las posibilidades que ofrecen las TIC e incorporarlas a la práctica docente y finalmente, Chacón et al (2018), aparentemente con la excepción de los estudiantes mencionados en TIC. Por tanto, las oportunidades reales de mejora continua de la docencia y adaptarse a las nuevas realidades sociales.

Dimensión 2: Competencia Comunicativa, es un método que permite la identificación o anónimo, acorde con el intervalo de cobertura, puede esperar que los datos ilimitados se comuniquen en todo el mundo e incluso saber que las opciones pueden reemplazar las alternativas estas opciones. Le permite interactuar y cambiar información al mismo tiempo y no está de acuerdo porque es probable que las opciones de gestión sean, además, Pérez et al (2019), La competencia comunicativa tiene un carácter transversal ya que es aplicable a diferentes enfoques sociales y necesarios para el progreso y generación de conocimientos a partir de diversas capacidades específicas. Su importancia ha aumentado en las escuelas primarias desde que se introdujo la educación para el desarrollo y por

último, Acosta (2019), La competencia comunicativa como algo relativo más que absoluto que se basa en la colaboración de todos los participantes. Para ellos, esta habilidad no es un procedimiento de progreso intrapersonal, sino una construcción interpersonal dinámica que solo puede explorarse a través de las acciones manifiestas de dos o más individuos involucrados en la comunicación.

Dimensión 3: **Competencia Profesional**, el profesionalismo es parte de la exigencia para saber liderar como parte de la organización que lo emplea. Porque las habilidades técnicas ya forman parte de tu vida y de tu actividad profesional y un instrumento imprescindible y por la información notable, asimismo, Sarell (2020), Afirma que los progresos tecnológicos nuevos se basan en gran medida en el esparcimiento TIC, fragmentado e ilógicamente secuencial" y el uso de las TIC puede permitir y apoyar a los participantes en programas formales o informales, ya que se puede brindar accesibilidad a la capacitación. encontrado en línea y permitiría a todos los conjuntos de interés acceder a información que conduce a la enseñanza y el aprendizaje y finalmente, Martínez et al (2018), el estilo no se puede mantener. Evaluar, Comprender, Analizar, Integrar. Así mismo para la dimensión Competencia profesional, se citó a Cascante (2022), abarcan todos aquellos conocimientos, actividades y compromisos en el trabajo mediante una serie de instrucciones y destrezas.

Para Astudillo et al (2018), las ventajas de las TIC son cursos delineados para la red, en los que cada actor debe manifestar, analizar y reportar un caso específico, organizados formalmente en un calendario de acciones a desarrollar, y capacitadores para organizar los eventos. Facilita y suscita interés y despierta el curso, los mensajes asíncronos dinamizan los equipos en el intercambio y sincrónicamente los conducen a discusiones, pero en ambos casos los participantes se relacionan entre sí, aprenden a encajar y adaptarse a su forma de participación, y logran respeto y refuerzo entre los actores. De esta manera, cualquier persona puede reunirse a través de la red, proyectarse, participar en el procedimiento educativo mediante la realización de tareas e incluso consultar con otros colaboradores de todo el mundo que estén familiarizados con las tareas relevantes.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio: Básico. Respaldo por Concytec (2018), reflejando que se enmarcan en la recopilación de datos para luego propiciar un análisis enriquecido para establecer los medios adecuados para expresar una solución a lo determinado.

Diseño de la investigación

No experimental. Desde un punto de vista de Fernández y Baptista (2014) se afronta sin efectuar modificaciones en las variables, sino cada uno de los datos recopilados y los posteriores resultados, reflejan el estado natural de cómo se desenvuelven.

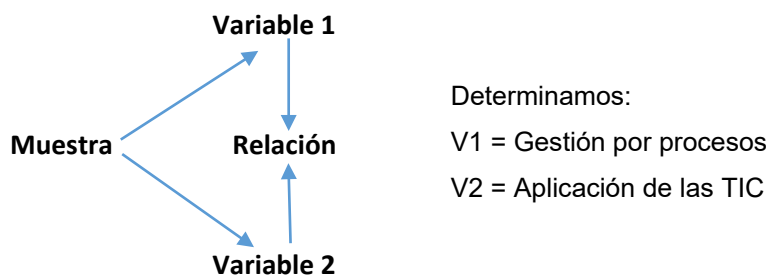
Fue de enfoque **cuantitativo**, como surgen de la búsqueda del discernimiento científico, que se caracteriza por el conocimiento del mundo real de diversos anómalos sociales que pueden ser percibidos por la mente humana, los datos son los cálculos desarrollados sobre las variables observadas de interés y objeto de estudio. producto de explicar y predecir. (Hernández y Mendoza, 2018).

Fue **correlacional**. Para Hernández (2018) pretenden establecer los cálculos necesarios para corroborar la relación que puede existir entre variables, para lo cual se establecen hipótesis para dar lugar a su contrastación.

Esquema:

Figura 1

Gráfico de dispersión entre la gestión por procesos y la aplicación de las TIC.



Nota: elaboración propia

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión por procesos

“Se refiere a un enfoque organizacional que busca mejorar la eficiencia y efectividad de una entidad al centrarse en la identificación, diseño, ejecución, monitoreo y mejora continua de los procesos que conforman sus actividades fundamentales.”
(Hammer,1993, pág.21).

Variable 2: Aplicación de las TIC

“Se refiere al uso estratégico y efectivo de diversas herramientas y recursos tecnológicos, hardware, software, internet, con el propósito de facilitar la gestión, procesamiento, almacenamiento y transmisión de información en una organización o entidad”. (Laudon, 2019, pág.83).

3.3 Población, muestreo y muestra

Teniendo en cuenta a Bernal (2010) representa a los elementos involucrados en el estudio como un todo que expresa al objeto, por lo que los resultados generados con una representación del comportamiento de todos ellos.

a) Población

Se tuvo conformado por 120 colaboradores del gobierno local de Ate, Lima - 2022.

Criterios de inclusión:

Personales de acuerdo con su régimen de contrato:

- ✓ Experiencia laborando como mínimo 3 meses.
- ✓ Nombrados
- ✓ Administrativas.
- ✓ CAS

Criterios de exclusión:

- ✓ Regidores.
- ✓ Alcalde.
- ✓ Terceros.

b) Muestra

Se toma como referencia a Arias (2012) representa a una cantidad derivada de las personas que finalmente ha sido establecida para hacer más precisa la obtención de datos, esta suele ser distinta cuando se trabaja con una cantidad de elementos elevada.

Por ello se calcula en el (Anexo 9), en donde la muestra fue de 92 usuarios del Gobierno Local de Ate, Lima - 2022.

c) Muestreo probabilístico

Desde el punto de vista de Cortes y Iglesias (2004) interviene una fórmula que facilita la consideración exacta de los elementos que se someterán a análisis lo cual está propiciado por una fórmula y las probabilidades en igualdad de condiciones.

d) Unidad de análisis

En este trabajo se pudo conformar por los colaboradores del gobierno local de Ate, Lima - 2022, con los criterios mínimos de inclusión establecidos, estos criterios incluyeron a los trabajadores con experiencia laborando como mínimo 3 meses, ya fueran nombrados, bajo el régimen administrativo o contrato CAS, se excluyó a los regidores, al alcalde y a terceros que no fueran colaboradores directos del gobierno local.

La población total estuvo compuesta por 120 colaboradores que cumplían con los criterios de inclusión, sin embargo, debido a la naturaleza del estudio y los recursos disponibles, se seleccionó una muestra representativa para la obtención de datos más precisos, la muestra fue calculada siguiendo el método probabilístico, utilizando la fórmula establecida por Cortes y Iglesias (2004) para garantizar la representatividad y la validez estadística de los resultados.

La muestra seleccionada consistió en 92 usuarios del Gobierno Local de Ate, Lima - 2022, quienes participaron en la

acumulación de datos mediante la aplicación de cuestionarios y entrevistas.

3.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Técnica

Fue la encuesta. Para Baena (2017) facilita el despliegue de su instrumento para la indagación respectiva que permite la conformación del banco de datos.

Instrumento

Fue el cuestionario. Para Hernández et al (2014) es la aglomeración de preguntas basadas en un objetivo, lo que facilita la recolección de datos concretos para su posterior análisis.

Sobre la gestión por procesos, fue un cuestionario que consta de 15 enunciados, concordante con 3 dimensiones, con escala de: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5, siendo medida por rangos: **Bajo (15 – 35), medio (36 – 55) y alto (56 – 75)** empleándose los valores más bajos y altos.

Sobre la aplicación de las TIC, fue un cuestionario conformado por 15 enunciados, concordante con 3 dimensiones con escala de: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5, siendo medida por rangos: **Bajo (15 – 35), medio (36 – 55) y alto (56 – 75)** empleándose los valores elevados y bajos

Validez

Se sometió al juicio de 3 expertos quienes verificaron los criterios pertinentes que garanticen su aplicabilidad.

Se logró un promedio de 4.6, y una congruencia de 93% para el primer instrumento, mientras que para el segundo se elevó a 4.8, con una concordancia de 95%; garantizando una validez alta que respaldó su aplicabilidad.

Confiabilidad

Medida por medio del Alpha de Cronbach siendo cuidadosos de que los valores en lo mínimo sean 0.7 (Hernández et al., 2014).

Se logró una fiabilidad de 0,977 para la gestión por procesos, el cual es considerado como fuerte por situarse muy por encima del mínimo considerado, garantizando además la validez de contenido.

Se logró una fiabilidad de 0,973 para la aplicación de las TIC, el cual es considerado como fuerte por situarse muy por encima del mínimo considerado, garantizando además la validez de contenido.

3.5 Procedimientos

Comenzó por abordar y analizar problemas de investigación utilizando métodos empíricos para su descripción. Se utilizan fuentes y autores contemporáneos para construir el marco teórico y se apoyan en artículos, libros, artículos de revistas, informes, manuales, etc.; se utilizaron estudios de antecedentes dentro de los 5 años de reconocidas fuentes para el marco teórico, se integraron los cuestionarios y su aplicación directa que facilitó la data para su análisis estadístico, se obtuvieron los resultados mediante el SPSS para su posterior comparación y se cerró con las terminaciones y comisiones.

3.6 Método para el análisis de datos

Se procedió para la obtención de la data a través de cuestionarios fiables y válidos, asegurando la calidad y confiabilidad de la información recopilada, los hallazgos obtenidos fueron presentados en tablas que permitieron visualizar de manera clara y concisa los resultados del estudio, para contrastar las hipótesis, trabajamos con el coeficiente de correlación Rho de Spearman, los cuales bajo evaluación la relación entre las variables y proporcionó un rango entre 1 y -1 para interpretar las correlaciones, esta técnica de análisis estadístico permitió

fundamentar de manera objetiva los resultados presentados en el capítulo de resultados.

Los niveles de gestión por procesos y aplicación de las TIC en el gobierno local de Ate se analizaron de manera independiente, presentando el porcentaje de cada nivel en relación con la población total, asimismo, se identificó la relación entre las variables mediante el coeficiente de correlación, encontrando una correlación positiva muy alta entre las dos variables.

3.7 Aspectos éticos

En la redacción hacemos uso de la guía para la producción de tesis y usos de las normas APA 7ma edición, de acuerdo con Baena (2017) no tenemos intención de dañar los elementos relacionados con la investigación y aseguramos que solo se buscará el bien del desarrollo de la investigación, además, nos adherimos al principio de imparcialidad, que garantiza que los individuos involucrados sean respetados en toda su extensión, recibiendo un trato amable que no los amedrente o quebrante sus derechos.

IV. RESULTADOS

Se presentaron las consecuencias obtenidas a través de los cálculos de la información recolectada por la investigación sobre el nivel de aplicación de las TIC y la gestión por procesos en la MDA, Lima - 2022. Los datos fueron recolectados mediante cuestionarios y entrevistas aplicados a una muestra representativa de 92 colaboradores que laboralmente cumplían con los criterios establecidos para su inclusión por el capítulo de metodología.

a) Nivel de Gestión por Procesos en el gobierno local de Ate, Lima – 2022.

Tabla 1.

Nivel de gestión por procesos en el gobierno local de Ate, Lima - 2022.

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Bajo	15 – 35	27	29,30%
Medio	36 – 55	46	50,00%
Alto	56 - 75	19	20,70%
Total		92	100,00%

Nota: Elaboración propia. Cuestionario a los colaboradores

Interpretación:

El nivel de gestión por procesos es medio en 50 %, bajo en 29,3 % y alto en 20,7 %, provocado porque los colaboradores operan en un ambiente inadecuado y no están listos para enfrentar cambios graduales dentro de un marco de tiempo factible afectando la calidad de sus bienes y servicios físicos.

b) Nivel de Aplicación de las TIC en el gobierno local de Ate, Lima – 2022.

Tabla 1.

Nivel de aplicación de las TIC en el gobierno local de Ate, Lima – 2022.

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Bajo	15 – 35	35	38,00%
Medio	36 – 55	38	41,30%
Alto	56 - 75	19	20,70%
Total		92	100,00%

Nota: Elaboración propia. Cuestionario a los colaboradores

Interpretación:

El nivel de aplicación de las TIC es medio en 41,3 %, bajo en 38 % y alto en 20,7 %, provocado porque la institución no aplica estrategias y esquemas para que el uso de las Tic sea más eficiente, todo esto afecta únicamente al procedimiento de aprendizaje y desempeño de los colaboradores.

Tabla 2.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión por procesos	,197	92	,000
Aplicación de las TIC	,122	92	,002

Nota: Elaboración propia. Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Al tratarse de una muestra que se sitúa por encima de 50, se empleó el Kolmogórov-Smirnov, evidenciado valores inferiores a 0.05, expresando una distribución no normal, dando espacio al uso del Rho de Spearman para la constatación de la hipótesis.

c) Relación entre la planificación estratégica y la aplicación de las TIC en el gobierno local de Ate, Lima – 2022.

Tabla 3.

Relación entre la planificación estratégica y la aplicación de las TIC en el gobierno local de Ate, Lima – 2022.

		Planificación estratégica	Aplicación de las TIC
Rho de Spearman	Planificación estratégica	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,948**
		N	92
	Aplicación de las TIC	Coefficiente de correlación	,948**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	92

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

Nota: Elaboración propia. Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Hay correlación entre la planificación estratégica y la aplicación de las TIC en el gobierno local de Ate, Lima – 2022, ya que el Rho Spearman fue 0.948 (positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor \leq 0.01), conllevando a la aceptación de la hipótesis alterna.

d) Relación entre el seguimiento, medición y análisis de procesos y la aplicación de las TIC en el gobierno local de Ate, Lima – 2022.

Tabla 4.

Relación entre el seguimiento, medición y análisis de procesos y la aplicación de las TIC en el gobierno local de Ate, Lima – 2022.

		Seguimiento, medición y análisis de procesos	Aplicación de las TIC
Rho de Spearman	Seguimiento, medición y análisis de procesos	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,921**
		N	92
	Aplicación de las TIC	Coeficiente de correlación	,921**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	92

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

Nota: Elaboración propia. Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Existe correlación entre el seguimiento, medición y análisis de procesos y la aplicación de las TIC en el gobierno local de Ate, Lima – 2022, ya que el Rho Spearman fue 0. 921 (positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor ≤ 0.01), conllevando a la aceptación de la hipótesis alterna.

e) Relación entre la mejora de procesos y la aplicación de las TIC en el gobierno local de Ate, Lima – 2022.

Tabla 5.

Relación entre la mejora de procesos y la aplicación de las TIC en el gobierno local de Ate, Lima – 2022.

			Mejora de procesos	Aplicación de las TIC
Rho de Spearman	Mejora de procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,980**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
Rho de Spearman	Aplicación de las TIC	Coeficiente de correlación	,980**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

Nota: Elaboración propia. Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Existe correlación entre la mejora de procesos y la aplicación de las TIC en el gobierno local de Ate, Lima – 2022, ya que el Rho Spearman fue 0.980 (positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor \leq 0.01), conllevando a la aceptación de la hipótesis alterna.

f) **Relación entre la gestión por procesos y la aplicación de las TIC en el gobierno local de Ate, Lima – 2022.**

Tabla 6.

Relación entre la gestión por procesos y la aplicación de las TIC en el gobierno local de Ate, Lima – 2022.

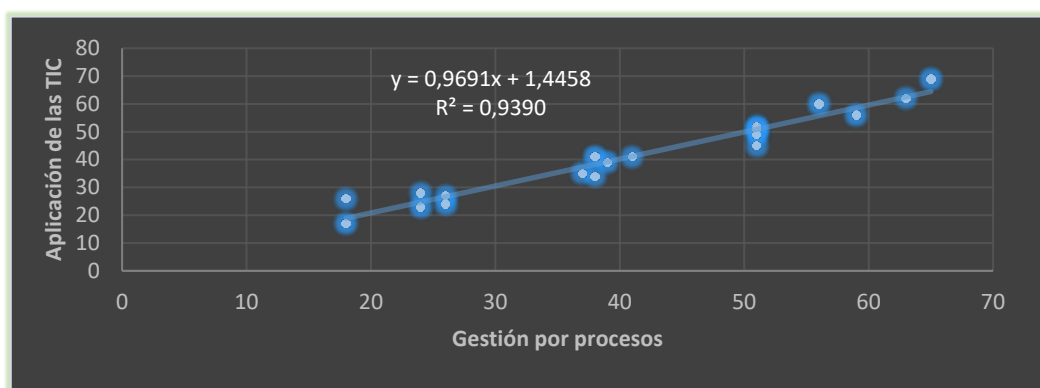
		Gestión por procesos	Aplicación de las TIC
Rho de Spearman	Gestión por procesos	1,000	,969**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	92
Aplicación de las TIC		,969**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	92

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

Nota: Elaboración propia. Base de datos obtenido del SPSS V.25

Figura 1.

Gráfico de dispersión entre las variables.



Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Existe correlación entre la gestión por procesos y la aplicación de las TIC, ya que el Rho Spearman fue 0. 969 (positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor ≤ 0.01), conllevando a la aceptación de la hipótesis alterna, además, la figura muestra que solo el 93.90 % de la gestión por procesos influye en la aplicación de las TIC.

V. DISCUSIÓN

Se consideró principalmente a la información obtenida donde el nivel de gestión por procesos es medio en 50 %, bajo en 29,3 % y alto en 20,7 %, provocado porque los colaboradores operan en un ambiente inadecuado y no están listos para enfrentar cambios graduales dentro de un marco de tiempo factible afectando la calidad de sus bienes y servicios físicos. Convergente con Piñuela y Quito (2020) quienes en su investigación concluyeron que, en la era digital, es preciso hallar recursos a un nivel creativo, descubridor y probablemente original, donde la gestión de procedimientos redistribuya su papel en la tercera revolución industrial como parte integral de la conexión entre los individuos y la tecnología, de acuerdo con los objetivos de la empresa. Además, es concordante con Flores y Nuñez (2021), donde establecieron que es efectivo y complejo que aplica también para las instituciones públicas, pero según los datos de la entrevista, no todas las entidades dan cumplimiento lo que la norma prevé para su equipamiento, lo que genera vacíos en el proceso; y en cuanto al caso de estudio de la Defensoría del Pueblo, es claro que no dan cumplimiento con las tres etapas del prototipo de implementación según las normas técnicas vigentes. Asimismo, se respalda en la determinación teórica de Alarcón et al. (2020), donde señalaron que El enfoque de gestión por procedimientos pretende ser un instrumento muy significativo que admite a las entidades extender bienes internos acorde con las acciones que necesitan desarrollar para lograr sus objetivos estratégicos. Esto también posibilita mejoras, contribuyendo a la organización en el rendimiento de sus empleados. Cada procedimiento debe ser manejado con el mayor compromiso por los individuos encargadas del desempeño de esa tarea. Resultados planeados para conseguir los objetivos estratégicos generales. Además, se respalda en Hernández y Rodríguez (2012), quienes afirmaron que la gestión por proceso es parte de un primer paso de cómo dar seguir ejerciendo el plan de actividades que se tiene que invocar dentro de una organización donde está a cargo distintos funcionarios que ocupan un puesto cumpliendo cada función, según las metas propuestas, ya que esto también determina que

se debe de llevar un proceso de análisis, evaluación y control, para determinar si se está tomando la mejor decisión de hacer funcionar las actividades que cumple y está dispuesto a enfrentar cada gestión pública, respetando normativas y políticas que amerita demostrar ante la sociedad. Mientras tanto también es parte del rol de construir estrategias para ir armando la gestión organizacional, donde cada proceso determine que función se va a ir cumpliendo para alcanzar la meta propuesta, donde cada paso te demuestra que ha sido un camino de decisiones con firmeza, al necesitar construir algo nuevo, ante los manejos administrativos.

Asimismo, el nivel de aplicación de las TIC es medio en 41,3 %, bajo en 38 % y alto en 20,7 %, provocado porque la institución no aplica estrategias y esquemas para que el uso de las Tic sea más eficiente, todo esto afecta únicamente al procedimiento de aprendizaje y desempeño. Siendo similar a Díaz et al (2020), donde el uso de la tecnología por parte de los alumnos es muy importante para que puedan entender, al ser un requisito de vida futura para encontrar un trabajo antes de aprender el área informática que les resulta más moderna. Se aplican mecanismos para posibilitar la realización de nuevas acciones mediante la presencia de aplicaciones altamente factibles para cada alumno. Asimismo, se complementa con el resultado de Cepeda y Paredes (2020), quienes concluyeron que, La formación docente, que puede impartirse mediante ya ayuda tecnológica, permite que los niños adopten mejor las nuevas modalidades de aprendizaje y sepan utilizarlas. También aprenderá dónde puede ayudar como maestro y estudiante, y fortalecerá sus habilidades de aprendizaje de confianza. Tecnología que permite clases dinámicas con información actualizada que su investigación puede alimentar conocimientos porque utiliza la tecnología para aplicar el conocimiento y facilita la búsqueda de datos. Respaldo también por Caneiro et al (2021) quienes afirmaron que, la aplicación de las TIC, es muy importante de desmotar lo que puede cambiar en un segundo en la vida de un hombre, y de las organizaciones que necesitan esa herramienta digital como parte de comunicarse a distancia, de enviar cualquier información inmediata, donde ya se pierde el tiempo de poder armar una estructura organizacional, porque todo está

guardado bajo una carpeta digital, son acciones que ha podido lograr la tecnología de ayudar a innovar, conseguir que se adapten de tal forma que parezca eficiente y transparente con información según sus ediciones autorizadas. Es por eso también que con el avance la tecnología ha dado por apostar que ya todos están conectados con la tecnología y que sin ella no pueden ser nada, o no están en la capacidad de poder desarrollar una información, porque pueden pensar que es una organización incompetente si no cuentan con una herramienta digital de saber manejarlo para el desarrollo de sus actividades, entonces esto genera competencia organizacional.

Existe la analogía entre la proyección estratégica y la aplicación de las TIC en el Gobierno Local de Ate, Lima – 2022, ya que el Rho de Spearman fue de 0,948 (positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); por lo que se establece que, en la medida en la que la municipalidad fortalezca el desarrollo de la planificación, habrá la posibilidad de mejores niveles de aplicación de las TIC para incrementar la competitividad. Esto coincide con Booz (2021), quien destacó que, se verificó una correlación muy alta al presentar un $p=0,987$ por lo que se concreta la necesidad y al mismo tiempo concordancia de aplicar las TIC a través de una gestión adecuada de las mismas para gestionar la empresa eficientemente considerando los nuevos avances que se puedan aplicar para marcar la diferencia. En lo teórico, se sustenta en Lanuza et al (2018), donde establecieron que las TIC han ayudado al hombre a complementarse de poder hacer sus actividades de inmediato frente al brindar información, dentro de los municipios se contaba con máquinas digitales, pero con una versión antigua, donde no daba un buen resultado de conseguir algo inmediato, pero con el tiempo el avance del hombre en la centralización por la tecnología, ha ejercido que se debe renovar versiones por una actualizada incluso las maquinas, para poder adaptarse a un nuevo sistema que cumpla mejores versiones, de cambios operacionales y que todo pueda poder usarlo, y al mismo tiempo adaptarse a tu propia plataforma de tus actividades, es algo increíble, pero se ha logrado, que la tecnología cambia la forma de pensar y desarrollar tus

actividades dentro de las organizaciones empresariales y gestiones públicas.

Además, existe la analogía entre la búsqueda, análisis de procesos y medición y la aplicación de las TIC en el Gobierno Local de Ate, Lima – 2022, ya que Rho de Spearman fue de 0,921 (positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); de esta manera, se establece que, en la medida en la que la municipalidad fortalezca el seguimiento, propiciará mejores niveles de aplicación de las TIC para incrementar la competitividad. Esto diverge con Del Castillo y Chaman (2021), quienes concluyeron que, se desarrolla una buena práctica la utilización del tic para tener un buen aprendizaje de la teoría y la práctica. El uso de la tecnología es generalmente muy posible y tiene que ser dominado. También aprenderás nuevas habilidades técnicas en el centro de estudios, en casa o en el trabajo. La tecnología también nos permite plantearnos una mejor enseñanza con indagación actual y un sin fin de respuestas a las preguntas, que pueden dar lugar a nuevos escenarios.

Asimismo, se tomó en cuenta que existe la relación entre la mejora de procesos y la aplicación de las TIC en el Gobierno Local de Ate, Lima – 2022, ya que el Rho de Spearman fue de 0,980 (positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); se establece que, en la medida en la que la municipalidad fortalezca la realización de los procesos, logrará mejores niveles de aplicación de las TIC para incrementar la competitividad. Esto coincide con Mateus y Quiroz (2021), quienes establecieron que, han tenido un gran avance entre los alumnos, pudiendo adaptarse a los dispositivos digitales para absorber nociones de los docentes, debido a la pandemia los estudiantes se mantuvieron competitivos de saber hacer lo que ofrecen las diferentes instituciones. aplicaciones, ya puede hacer mucho antes de la evaluación de manejo de computadoras y conocer los procedimientos que puede aplicarse en su vida futura, también puede hacer esto al ver a los maestros implementar cómo funciona la tecnología para sus alumnos. Teóricamente, se sustenta en Niño et al (2020), donde establecen que es como una guía con instrumentos, de cómo proceder a desarrollar los pasos administrativos, como los pilares donde cada uno

determina parte de un plan armado, que se debe de cumplir y reprende la estructura organizacional, donde cada uno ya sabe qué compromiso tiene por cumplir, de ser lo necesario está ejerciendo bajo normativas y reglamentos para evitar la formalidad, donde cada funcionario pueda ignorar esta disposición, al mismo tiempo se detalla que para una buena gestión, es parte de contar con líder quien se encargue de ver cada efecto que lo que falta a su equipo para responder con resultados positivos de su cumplimiento para afianzarse a la adaptación de la tecnología de ser posible, para una mejor accesibilidad de brindar información y mejorar la atención de servicios.

Finalmente, se tuvo en cuenta que existe la relación entre la aplicación de las TIC y la gestión por procesos en el Gobierno Local de Ate, Lima – 2022, ya que el Rho de Spearman fue de 0,969 (positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 93.90 % de la gestión por procesos influye en la aplicación de las TIC; de esta manera, se establece que, en la medida en la que la municipalidad fortalezca el progreso de la gestión por procesos, hará propicia las TIC para incrementar la competitividad. Esto coincide con Chacón (2022), quien determinó que, hay una correlación propiciada por un valor de Rho de 0,977 comprendido como muy alto, de modo que aseguró la factibilidad de una consideración contundente de la gestión adecuada de los procesos con las competencias del personal por lo que su ejecución adecuada proporcionará óptimos resultados para el crecimiento. Asimismo, existe congruencia con Sajami (2022), quien en su investigación encontró que, la relación comprobada fue regular al ser el Rho de 0,322 pero a pesar de ello por ser positiva, se considera que es necesario el mejoramiento de la gestión en la logística para que los procesos productivos se ejecuten adecuadamente; evidenciaron también que este es considerado como regular por el 63.3% así como el 16,67% lo estipuló como malo, acreditando la necesidad de aplicar las mejoras necesarias. Así también, se respaldó en Víque et al (2019), consigue demostrar que la tecnología ha radicado un cambio total, de poder adaptarse a máquinas digitales, para poder reemplazar ciertos trabajos ocupacionales del hombre de realizarlo en poco tiempo, donde ya

no se necesita de mucho personal para poder ejercerlo, sino de uno que sepa los botones digitales y funcionamiento que cumplen para ejercer distintas operaciones que pueden marcar la rapidez y el buen acceso de una determinar una buena información. Al mismo tiempo el mundo de la TIC ayudado a que cada empresa incorpore su propio sistema de acuerdo a las operaciones que va a realizar, y ser como único usuario de sus propios movimientos, lo cual es muy importante que ya disponga de un sistema propio en realizar sus acciones frente a las actividades que ocupan y cumplir con sus funciones de una buena gestión centralizada y responsable.

VI. CONCLUSIONES

- Primero: Existe la relación entre la gestión por procesos y la aplicación de las TIC en el Gobierno Local de Ate, Lima – 2022, ya que el Rho de Spearman fue de 0,969 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 93.90 % de la gestión por procesos influye en la aplicación de las TIC.
- Segundo: El nivel de gestión por procesos es medio en 50 %, bajo en 29,3 % y alto en 20,7 %, provocado porque los colaboradores operan en un ambiente inadecuado y no están listos para enfrentar cambios graduales dentro de un marco de tiempo factible afectando la calidad de sus bienes y servicios físicos.
- Tercero: El nivel de aplicación de las TIC es medio en 41,3 %, bajo en 38 % y alto en 20,7 %, provocado porque no aplica estrategias y esquemas para que el uso de las Tic sea más eficiente, todo esto afecta únicamente al procedimiento de aprendizaje y desempeño de los colaboradores.
- Cuarto: Existe la relación entre la planificación estratégica y la aplicación de las TIC en el Gobierno Local de Ate, Lima – 2022, ya que el Rho de Spearman fue de 0,948 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$).
- Quinto: Existe la relación entre el seguimiento, medición y análisis de procesos y la aplicación de las TIC en el Gobierno Local de Ate, Lima – 2022, ya que el Rho de Spearman fue de 0,921 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$).
- Sexto: Existe la relación entre la mejora de procesos y la aplicación de las TIC en el Gobierno Local de Ate, Lima – 2022, ya que el Rho de Spearman fue de 0,980 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$).

VII. RECOMENDACIONES

- Primero: Al alcalde del Gobierno Local de Ate, simplificar procesos y tramites del TUPA con el objetivo de reducir los tiempos de atención y así evitar la demora en los procesos internos.
- Segundo: Al jefe del área de personal, fomentar las capacitaciones en temas administrativos y de los procedimientos administrativos municipales para evitar que los tramites se prolonguen más de acuerdo con el TUPA.
- Tercero: Al gerente municipal, incentivar la aplicación de las TIC en los procesos, dotando a todas las áreas de trabajo equipos modernos que permitan una digitalización documentaria ya si contar con información adecuada.
- Cuarto: Al gerente municipal, implementar una adecuada infraestructura que brinde las comodidades para el desarrollo de las funciones y generar comodidad en el proceso de atención.
- Quinto: Al gerente municipal, implementar en todas las actividades municipales a los nuevos cambios digitales con el objetivo de contar con proceso rápidos que ayuden a la mejoría de la gestión.
- Sexto: Al gerente municipal, desarrollar los procesos administrativos d acuerdo al TUPA y la ley de procedimientos administrativos, para evitar malas experiencias hacia el público.

VIII. REFERENCIAS

- Acosta, R. (2019). Teaching English Language Skills and Achievement of Communicative Competence. (artículo científico). *Universidad de Panama*. <https://revistas.qlu.ac.pa/index.php/latitude/article/view/106/80>
- Alarcón, G., Alarcón, P., Guamán, C. y Rivera, D. (2020). The Process Indicator Management System SGIP. (artículo científico). *Centro de Investigación en Modelos de Gestión y Sistemas Informáticos CIMOGSYS*. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n07/a20v41n07p04.pdf>
- Altamirano, K. (2020). La seguridad de la información en la administración pública. Actas del Congreso Internacional de Ingeniería de Sistemas, 77-95. <https://doi.org/10.26439/ciis2020.5480>
- Arbeláez, J., Serna, H., y Díaz, A. (2014). Modelos gerenciales. Fondo editorial Cátedra María Cano – Colombia. <https://www.fumc.edu.co/documentos/elibros/Modelos%20Gerenciales-un%20marco%20conceptual%201era%20Ed%202014.pdf>
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica (6ta ed.). Editorial Episteme. https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION/link/572c1b2908ae2efbfbdbde004/download
- Armijo, M. (2011). Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público. https://www.academia.edu/download/42662700/Manual_Planificacion_estrategica_CEPAL2011.pdf
- Astudillo, M., Pinto, B., Arboleda, M., y Anchndia, Z. (2018). Aplicación de las Tic como herramienta de aprendizaje en la Educación Superior. (artículo científico). *Universidad Técnica Estatal de Quevedo – Ecuador*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6732755>
- Baena, G. (2017). Metodología de la investigación. (3ra ed.). Grupo Editorial Patria. https://www.academia.edu/40075208/Metodolog%C3%ADa_de_la_inves

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3ra ed.). Pearson.
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales de consulta/Drogas de Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Booz, W. (2021). *Tecnologías de información y comunicación y gestión empresarial en la avícola Nutriagro, Tarapoto - 2021*. (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto-Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66793/Booz_GW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carneiro, J., Tocasno, C y Diaz, T (2021). Los desafíos de las TIC para el cambio educativo. España.
<http://190.57.147.202:90/jspui/bitstream/123456789/438/1/LOS%20DESAFIOS%20DE%20LAS%20TICS%20PARA%20EL%20CAMBIO%20EDUCATIVO.pdf>
- Caro, Y. N. (2022). Implementación de la política gobierno digital durante la pandemia, en la secretaria De Educación del Distrito, en el proceso de PQRS en el año 2020. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/42303>
- Casante, R. (2022). Estudio Socioeconómico en Trabajo Social: reflexiones en torno a dicha competencia profesional. (artículo científico). *Universidad de Costa Rica*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8511989>
- Castañedo, A. (2019). A Descriptive, Conceptual Model of Management by Process, Assuring Quality, at 21 st Century Universities. (artículo científico) *Universidad de La Habana, Cuba*.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142019000200011
- Cepeda, M., y Paredes, M. (2020). ICT competences in teachers of a Health Sciences Program of Bogota. (artículo científico). *Universidad El Bosque Colombia*. <https://www.edutec.es/revista/index.php/edutec-e/article/view/1607/785>
- Chacón, J. (2022). *Gestión por procesos y competencias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, Tarapoto – 2022*.

- (tesis en maestria). Univesidad Cesar Vallejo, Tarapoto – Perú.
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94913/Chac%
c%3%b3n_VJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94913/Chac%c3%b3n_VJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chacón, P., Suelves, M., Saiz, G., y Blanco, M. (2018). Competencia digital en los planes de estudios de universidades públicas españolas. (artículo científico). *Universitat de València – España*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6511324>
- Cohen, S., Mamakou, X., & Karatzimas, S. (2017). IT-enhanced popular reports: Analyzing citizen preferences. *Government Information Quarterly*, 34(2), 283-295. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.04.003>
- Concytec. (2018). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - Reglamento RENACYT. 12.
[https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version
n_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)
- Cortes, M., y Iglesias, M. (2004). Generalidades sobre metodología de la Investigación (1ra ed.). *Universidad Autónoma del Carmen*.
[http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investiga
cion.pdf](http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf)
- Cruz, M., Pozo, M., Aushay, H., y Arias, A. (2019). Las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) como forma investigativa interdisciplinaria con un enfoque intercultural para el proceso de formación estudiantil. *e-Ciencias de la Información*, 9(1), 1-15.
<https://doi.org/10.15517/eci.v1i1.33052>
- Del Castillo, C., y Chaman, L. (2021). Good practices in the use of ICT for the development of educational competences: bibliographic review. (artículo científico). *Universidad Cesar Vallejo Lima*.
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-
86442021000500164](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442021000500164)
- Díaz, I., Garcia, G., Suarez, R., y Orellana, N. (2020). The relationship between ICT competences, ICT use and learning approaches in university students

- of education. (artículo científico). *Universidad de Valencia España*.
<https://revistas.um.es/rie/article/view/409371/285381>
- Díaz, R., y Balmaceda, C. (2008). Piaget, vigotski y maturana. coj/estructivismo a tres voces. Buenos Aires. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2016/08/Piaget-Vigotski-y-Maturana-Constructivismo-a-tres-voces.pdf>
- Flores, S. y Núñez, L. (2021). Management by processes in the framework of the Modernization of Public Management in Peru (artículo científico). *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*.
<https://journalalphacentauri.com/index.php/revista/article/view/54/47>
- Habermas, J. (1999). Teoría de la acción comunicativa, Racionalidad de la acción y racionalización social. Argentina.
<https://pics.unison.mx/doctorado/wp-content/uploads/2020/05/Teoria-de-la-accion-comunicativa-Habermas-Jurgen.pdf>
- Hernández, R. (2018). Metodología de la investigación.
<https://academia.utp.edu.co/grupobasicoclinicayaplicadas/files/2013/06/Metodolog%C3%ADa-de-la-Investigaci%C3%B3n.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6ta ed.). McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación* (Vol. 9, Issue 18). <https://n9.cl/p6lmi>
- Hernández, S., y Rodríguez, G. (2012). Administración teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad. (3 ed.). Mexico.
<https://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/3179>
- González-Bustamante, Bastián, Carvajal, Ariane, & González, Andrea. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno. *Gestión y política pública*, 29(1), 97-129. Epub 11 de septiembre de 2020. <https://doi.org/10.29265/gypp.v29658>

- Lanuza, F., Rizo, M., y Saavedra, L. (2018). Use and application of ICT in the teaching-learning process. (artículo científico). *Revista científico de FAREM* – Estelí.
<https://www.lamjol.info/index.php/FAREM/article/view/5667/5379>
- Manríquez, (2019). El uso de TIC en la comunicación con la ciudadanía: diagnóstico de portales web de gobiernos locales en México [Trabajo de Doctorado, Universidad Complutense de Madrid].
<https://eprints.ucm.es/id/eprint/50692/>
- Martínez, A., y Cegarra, J. (2014). Gestion por pocesos de negocio. Organización horizontal. (3 edi). España.
<https://books.google.com/books?hl=es&lr=&id=Y7rxAwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT8&dq=gestion+por+procesos+libro&ots=EODsYymI K&sig=HPBnf iSu15CM1B2dGhaqJapuzmU>
- Martínez, M., Álvarez, C., y Villardón, L. (2018). Teacher self-assessment and reflection to improve teachers' professional competence in the knowledge society. (artículo científico). *Universidad de Deusto, Bilbao – España*.
<https://revistas.um.es/red/article/view/321621/225691>
- Massoni, S., y Mascotti, M. (2018). Measurement of Communication Processes in Organizations and Projects: The Information Dimension from Strategic Communication. (artículo científico). *Universidad Nacional de Rosario – Argentina*.
<https://revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/article/view/1171/pdf>
- Mateus, J., y Quiroz, M. (2021). The “ICT Competence” from the Perspective of Peruvian Secondary Teachers: More Than Digital Skills. (artículo científico). *Universidad de Lima*.
<https://revistas.siep.org.pe/index.php/RPIE/article/view/266>
- Miranda, R. (2008). Teoría organizacional. Lima – Peru.
<http://www.institutodrsallares.com.ar/sites/default/files/documentos/Bibliograf%C3%ADa%20Sugerida-%20Teoria-Org-%20Pend-Acreditacion-Equivalencias.pdf>
- Morales, N., y Vega, V. (2018). Human Factors and Software Process

- Improvement. Initial proposal for a Catalog Directing Management. (artículo científico). *Universidad Católica del Norte – Chile*.
<https://pdfs.semanticscholar.org/394e/f52e59186f380d5f5e0b08c86c14c2838bba.pdf>
- Niño, C., Castro, S., Medina, B., y Guevara, D. (2020). Viability Analysis and Design of an Electronic System for Monitoring Population Dynamics in the City of Cúcuta. (artículo científico). *Universidad de Medellín – Colombia*.
<http://www.revistas.usb.edu.co/index.php/IngUSBmed/article/view/4489/3676>
- Ojeda, R., y Becerril, M. (2014). La mente computacional. Orígenes y fundamentos de la Ciencia Cognitiva.
https://www.researchgate.net/publication/348755637_La_mente_computacional_Origenes_y_fundamentos_de_la_Ciencia_Cognitiva
- Pérez, J. (2009). Gestion por procesos. (3 edi). España.
https://books.google.com/books?hl=es&lr=&id=koSkh64nRb4C&oi=fnd&pg=PA13&dq=gestion+por+procesos+libro&ots=7SROxj9kUw&sig=1ZbWiU-vBEctTMh_1uw-muBB3D8
- Pérez, M., Quijano, R., y García, I. (2019). Development of Communicative Competence in High School Student. (artículo científico). *Universidad de Jaén – España*.
<https://journals.eagora.org/revEDU/article/download/1893/1209/>
- Piñuela, J., y Quito, C. (2020). The Challenges of Process Management in the Digital Age. (artículo científico). *Universidad Católica del Ecuador*.
<https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/2413/2203>
- Pulido, A., Ruiz, A., y Ortiz, L. (2020). Improving the processes of production through risk management and statistical tools. (artículo científico). *Universidad Simón Bolívar – Colombia*.
https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052020000100056&script=sci_arttext
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018- PCM/SGP (2018). Norma técnica “Implementación de la gestión por procesos en las

entidades de la administración pública”.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/264476/RSGP_N_006-2018-PCM-SGP.pdf

Sajami, D. (2022). *Gestión logística y procesos productivos en la empresa Concretera & Servicios Amazónica S.A.C. Tarapoto – 2021*. (tesis en maestría). Univesidad Cesar Vallejo, Tarapoto – Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83037/Sajami_CD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sarell, J. (2020). Model of dynamizing management skills based on the application of ICT. (artículo científico). *Universidad Central de Venezuela*.
<https://aunarcali.edu.co/revistas/index.php/RDCES/article/view/117/85>

Tadeu, P. (2020). Scientific-technological competence in the training of future teachers: self-perception regarding the integration of ICT in the classroom. (artículo científico). *Universidad de Murcia. Murcia – España*.
<https://revistas.um.es/educatio/article/view/413821/292311>

Vega, C., Grajales, H., y Montoya, L. (2017). Sistemas de información: definiciones, usos y limitantes al caso de la producción ovina colombiana. *Orinoquia*, 21(1), 64-72.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=89653552007>

Vela, J.C., y Flores, C. (2022). Las Contrataciones Públicas en el Perú a través de medios electrónicos y su relación con las TIC's. *Revista E-IDEA 4.0 Revista Multidisciplinar*, 4(11), 67-80.
<https://doi.org/10.53734/mj.vol4.id220>

Villalobos, R., Escudero, F., y Salazar, S. (2021). El empleo de las TICS en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplina*, 5(6), 13906-13917. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1365

Villavicencio, I. (2018). El Principio de Equilibrio Económico Financiero del Contrato en la Ley de Contrataciones del Estado [Trabajo Académico para optar el grado de segunda especialidad, Pontificia Universidad Católica del Perú].
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/11928>

Vique, C., López, L., Cordero, M., y Alpizar, P. (2019). Fortalecimiento de la autonomía de jóvenes con discapacidad intelectual mediante la aplicación de las TIC. . (artículo científico). *Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica*.

<https://revistas.uned.ac.cr/index.php/innovaciones/article/view/2484/3155>

Ysla, C. (2018). Efectos de la implementación del E-Procurement en el proceso de adquisición y contratación de bienes y servicios de la Municipalidad de Yauli – La Oroya, año 2018 [Tesis de Maestría, Universidad Federico Villareal]. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3028>

Zárate, R., Bobadilla, Á., y Carrillo, M. (2018). El impacto de la corrupción como barrera burocrática en la contratación pública [Tesis de Maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/624>

ANEXOS

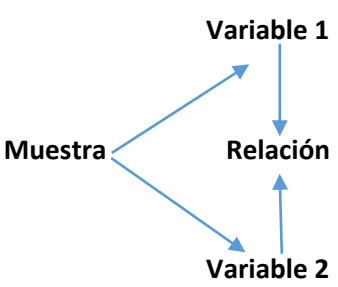
ANEXO 1: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión por procesos	Resolución de Secretaría de Gestión Pública 006-2018- PCM/SGP. (2018), la gestión de procesos se basa en la eficiencia operativa de las organizaciones públicas, mediante el acortamiento de brechas y eliminación de obstáculos engorrosos en los procesos organizacionales, de tal manera que se agilice la gestión documentaria y se alcance mayores resultados en menor tiempo, pudiendo atender y satisfacer necesidades colectivas eficientemente. (p. 2).	La variable de estudio medirá mediante un cuestionario de acuerdo con sus dimensiones e indicadores.	Planificación estratégica	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de productos. - Identificación de procesos. - Caracterización de procesos. - Determinación e interacción de procesos. 	Ordinal
			Seguimiento, medición y análisis de procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento de procesos - Análisis de procesos 	
			Mejora de procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Selección de problemas en los procesos - Análisis causa efecto - Selección de mejoras - Implementación de mejoras 	
Aplicación de las TIC	Para Carneiro et al (2021), las TIC son una de las variables claves de la sociedad del conocimiento, una necesidad primordial que irá desarrollando progresivamente a nivel mundial, empoderando a la sociedad y facilitando su inclusión digital.	La variable de estudio medirá mediante un cuestionario de acuerdo con sus dimensiones e indicadores.	Competencia tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento - Procesos - Conocimientos - Herramientas - Calidad - Diseño - Tecnología 	Ordinal
			Competencia profesional	<ul style="list-style-type: none"> - Estrategias - Liderazgo - Iniciativa - Problemática - Evaluación 	
			Competencia comunicativa	<ul style="list-style-type: none"> - Canales - Colaboración - Participación - Eficiencia - Contribución 	

ANEXO 2: Matriz de consistencia

Gestión por procesos y aplicación de las TIC en la Municipalidad Distrital de Ate, Lima - 2022.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p style="text-align: center;">Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la aplicación de las TIC en el gobierno local de Ate, Lima - 2022?</p> <p style="text-align: center;">Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de gestión por procesos en el gobierno local de Ate, Lima - 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de aplicación de las TIC en el gobierno local de Ate, Lima - 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la planificación estratégica y la aplicación de las TIC en el gobierno local de Ate, Lima - 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el seguimiento, medición y análisis de procesos y la aplicación de las TIC en el gobierno local de Ate, Lima - 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la mejora de procesos y la aplicación de las TIC en el gobierno local de Ate, Lima - 2022?</p>	<p style="text-align: center;">Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la gestión por procesos y la aplicación de las TIC en el gobierno local de Ate, Lima – 2022.</p> <p style="text-align: center;">Objetivos específicos:</p> <p>Identificar el nivel de gestión por procesos en el gobierno local de Ate, Lima - 2022.</p> <p>Identificar el nivel de aplicación de las TIC en el gobierno local de Ate, Lima – 2022.</p> <p style="text-align: center;">Establecer la relación entre la planificación estratégica y la aplicación de las TIC en el gobierno local de Ate, Lima – 2022.</p> <p>Conocer la relación entre el seguimiento, medición y análisis de procesos y la aplicación de las TIC en el gobierno local de Ate, Lima – 2022.</p> <p>Identificar la relación entre la mejora de procesos y la aplicación de las TIC en el gobierno local de Ate, Lima – 2022.</p>	<p style="text-align: center;">Hipótesis general</p> <p>H1: Existe relación entre la gestión por procesos y la aplicación de las TIC en el gobierno local de Ate, Lima – 2022.</p> <p style="text-align: center;">Hipótesis específicas:</p> <p>H1: El nivel de gestión por procesos en el gobierno local de Ate, Lima - 2022, es alto.</p> <p>H2: El nivel de aplicación de las TIC en el gobierno local de Ate, Lima – 2022, es alto.</p> <p>H3: Existe la relación entre la planificación estratégica y la aplicación de las TIC en el gobierno local de Ate, Lima – 2022.</p> <p>H4: Existe la relación entre el seguimiento, medición y análisis de procesos y la aplicación de las TIC en el gobierno local de Ate, Lima – 2022.</p> <p>H5: Existe la relación entre la mejora de procesos y la aplicación de las TIC en el gobierno local de Ate, Lima – 2022.</p>	<p style="text-align: center;">Técnica</p> <p style="text-align: center;">Encuesta</p> <p style="text-align: center;">Instrumentos</p> <p style="text-align: center;">Cuestionario</p>

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones											
<p>Diseño de investigación. Tipo no experimental de corte transversal</p>  <pre> graph TD Muestra --> V1[Variable 1] Muestra --> V2[Variable 2] V1 --> Rel[Relación] V2 --> Rel </pre> <p>Determinamos: V1 = Gestión por procesos V2 = Aplicación de las TIC</p>	<p>Población: Estuvo conformado por 120 colaboradores del Gobierno Local de Ate, Lima – 2022.</p> <p>Muestra: fue de 92 colaboradores del Gobierno Local de Ate, Lima – 2022.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1160 328 1346 376">Variables</th> <th data-bbox="1346 328 1675 376">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1160 376 1346 555" rowspan="3">Gestión por procesos</td> <td data-bbox="1346 376 1675 424">Determinación de procesos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1346 424 1675 504">Seguimiento, medición y análisis de procesos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1346 504 1675 555">Mejora de procesos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1160 555 1346 707" rowspan="3">Aplicación de las TIC</td> <td data-bbox="1346 555 1675 603">Competencia tecnológica</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1346 603 1675 651">Competencia profesional</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1346 651 1675 707">Competencia comunicativa</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Gestión por procesos	Determinación de procesos	Seguimiento, medición y análisis de procesos	Mejora de procesos	Aplicación de las TIC	Competencia tecnológica	Competencia profesional	Competencia comunicativa	
Variables	Dimensiones												
Gestión por procesos	Determinación de procesos												
	Seguimiento, medición y análisis de procesos												
	Mejora de procesos												
Aplicación de las TIC	Competencia tecnológica												
	Competencia profesional												
	Competencia comunicativa												

ANEXO 3: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: GESTIÓN POR PROCESOS

Datos generales:

N° de cuestionario: _____ Fecha de recolección: ____/____/____

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de la gestión de procesos. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo con su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

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

N°	Criterios de evaluación	1	2	3	4	5
Planificación estratégica						
1	¿Considera que la municipalidad cuenta con un plan estratégico claro y bien definido que guía sus acciones y metas a largo plazo?					
2	¿Se comunica de manera efectiva a todos los colaboradores los objetivos estratégicos de la municipalidad?					
3	¿En qué medida las actividades diarias de los colaboradores se alinean con los objetivos estratégicos de la municipalidad?					
4	¿Se establecen indicadores de desempeño para medir el progreso hacia los objetivos estratégicos?					
5	¿Se realizan revisiones periódicas y ajustes al plan estratégico según las necesidades del entorno y los resultados obtenidos?					
Seguimiento, medición y análisis de procesos						
6	¿La municipalidad realiza un seguimiento regular de los procesos para identificar posibles desviaciones o áreas de mejora?					
7	¿Se utilizan indicadores clave de rendimiento (KPI) para medir la eficiencia y eficacia de los procesos?					

8	¿Se recopila y analiza la información sobre el desempeño de los procesos en la municipalidad?					
9	¿Se realizan análisis de causa y efecto para identificar las causas raíz de los problemas en los procesos?					
10	¿Los resultados del análisis de procesos se utilizan para tomar decisiones informadas y mejorar la gestión general de la municipalidad?					
Mejora de procesos						
11	¿La municipalidad fomenta la participación de los colaboradores en la identificación de oportunidades de mejora en los procesos?					
12	¿Se implementan iniciativas de mejora de procesos de manera sistemática y documentada?					
13	¿Se utilizan para medir el impacto de las mejoras implementadas en los procesos?					
14	¿Se da un enfoque de aprendizaje continuo en la municipalidad, donde se comparten y replican las mejores prácticas en la gestión por procesos?					
15	¿Se cuenta con recursos y apoyo suficiente para llevar a cabo proyectos de mejora de procesos de manera efectiva?					

ANEXO 4: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: APLICACIÓN DE LAS TIC

Datos generales:

N° de cuestionario: _____ Fecha de recolección: ____/____/____

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de la aplicación de las TIC. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo con su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

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

N°	Criterios de evaluación	1	2	3	4	5
Competencia tecnológica						
1	¿Considera que los colaboradores del gobierno local tienen un nivel adecuado de conocimientos en el uso de herramientas tecnológicas?					
2	¿Los colaboradores demuestran habilidades para adaptarse a nuevas tecnologías y aplicaciones?					
3	¿Existe un programa de capacitación que promueva el desarrollo de competencias tecnológicas entre los colaboradores?					
4	¿Los colaboradores utilizan eficientemente las TIC en su trabajo diario?					
5	¿Se brindan oportunidades de actualización tecnológica para mejorar las habilidades de los colaboradores?					
Competencia profesional						
6	¿Los colaboradores del gobierno local cuentan con las competencias profesionales necesarias para utilizar eficazmente las TIC en su área de trabajo?					
7	¿Se llevan a cabo evaluaciones periódicas del desempeño en el uso de las TIC para medir las competencias profesionales de los colaboradores?					

8	¿El plan de formación y desarrollo profesional que incluya aspectos relacionados con el uso de las TIC?					
9	¿Los colaboradores muestran una actitud positiva hacia el aprendizaje y mejora de sus habilidades tecnológicas?					
10	¿La gestión del gobierno local promueve el desarrollo de competencias profesionales relacionadas con las TIC?					
Competencia comunicativa						
11	¿Los colaboradores del gobierno local poseen habilidades de comunicación efectiva en el uso de las TIC?					
12	¿Se fomenta la comunicación abierta y efectiva entre los colaboradores mediante el uso de herramientas tecnológicas?					
13	¿Se utiliza un sistema de retroalimentación que promueva la mejora de la comunicación a través de las TIC?					
14	¿Se utilizan las TIC para facilitar la comunicación con los ciudadanos y otros actores externos?					
15	¿La gestión del gobierno local reconoce la importancia de la competencia comunicativa en el uso de las TIC?					

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	6%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad de Jaén Trabajo del estudiante	1%
5	www.itu.int Fuente de Internet	<1%
6	Submitted to Lampasas High School Trabajo del estudiante	<1%
7	"Abstracts", Public Health Nutrition, 2013 Publicación	<1%
8	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
9	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez	<1%

10 Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru <1 %
Trabajo del estudiante

11 n-visnik.oneu.edu.ua <1 %
Fuente de Internet

12 sites.google.com <1 %
Fuente de Internet

13 1library.co <1 %
Fuente de Internet

14 cedecap.org.pe <1 %
Fuente de Internet

15 www.reddominicana.com <1 %
Fuente de Internet

16 www.cdg.org <1 %
Fuente de Internet

17 www.scielo.org.mx <1 %
Fuente de Internet

18 www.un.org <1 %
Fuente de Internet

19 archive.org <1 %
Fuente de Internet

ANEXO 6: Certificado de conducta responsable en investigación (CRI)

INICIO

GUÍA CALIFICACIÓN

RENACYT

JEANPIER MIGUEL VALVERDE ORTEGA  

JEANPIER MIGUEL VALVERDE ORTEGA



Calificación, Clasificación y Registro de Investigadores

[Solicitar Incorporación](#)

 **Conducta Responsable
en Investigación**

Fecha: 08/05/2023

ANEXO 7: Validación de los instrumentos de investigación

DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: **Urbina Romero Luis Franco**

Presente

Asunto: **Validación de instrumentos a través de juicio de experto.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2023 - I, sección C1, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en las Reformas y Modernización del Estado.


Los nombres de mis variables son: Gestión por procesos y Aplicación de las TIC; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


.....
JEANPIER MIGUEL VALVERDE ORTEGA
D.N.I 74130318

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión por procesos y Aplicación de las TIC en la Municipalidad Distrital de Ate, 2022”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer administrativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Urbina Romero Luis Franco
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social (X) Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Maestría en Gestión Pública
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X) Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica:	Proyecto de escuela de coaching para emprendedores como actores principales del desarrollo de la economía nacional

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.11

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de las Variables: Gestión por procesos y Aplicación de las TIC
Autora:	Jeanpier Miguel Valverde Ortega
Procedencia:	Adaptación propia
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Distrital de Ate

Significación:	Está compuesta por dimensiones, indicadores e ítems
----------------	---

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Escala Likert	-	Cada ítem va acompañado de una escala de valoración ordinal. Esta escala incluye originalmente de desacuerdo y de acuerdo, con opciones de respuesta numéricas de 1 a 5 (Matas, 2018)

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de las Variables: Gestión por procesos y Aplicación de las TIC elaborado por Jeanpier Miguel Valverde Ortega en el año 2022. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD 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.
COHERENCIA 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.
RELEVANCIA 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

Dimensiones del instrumento: VARIABLE 1 GESTIÓN POR PROCESOS

- **Primera dimensión:** PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de gestión por procesos en la municipalidad Distrital de Ate, Lima – 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-Identificación de productos	Esta identificación se basa en la evaluación de su relevancia para la comunidad, la alineación con los planes de desarrollo distrital y la optimización de los recursos disponibles en la MDA	4	4	4	
-Identificación de procesos.	Identificando aquellos que son clave para el cumplimiento de los objetivos estratégicos, su impacto en los servicios municipales, su alineación con los planes y prioridades del distrito	4	4	4	
Caracterización de procesos.	Esta caracterización se basa en la comprensión profunda de las necesidades y requisitos de los ciudadanos, así como en la alineación con los objetivos estratégicos del distrito, para garantizar una gestión eficiente y eficaz de los procesos en la MDA	4	4	4	
-Determinación e interacción de procesos.	Esta determinación se basa en la comprensión de las necesidades de los ciudadanos, la optimización de los flujos de trabajo y la sincronización de las actividades municipales para lograr una gestión integrada y eficiente	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE PROCESOS
- Objetivos de la Dimensión: Establecer la relación entre la planificación

estratégica y la aplicación de las TIC en la municipalidad Distrital de Ate, Lima – 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-Seguimiento de procesos	Permite evaluar la eficiencia, efectividad y calidad de los procesos municipales para realizar mejoras y tomar decisiones informadas	4	4	4	
- Análisis de procesos	Este análisis se basa en técnicas como el mapeo de procesos, diagramas de flujo y entrevistas con los responsables, permitiendo identificar oportunidades de optimización, simplificación y automatización de los procesos municipales	4	4	4	

- **Tercera dimensión: MEJORA DE PROCESOS**
- Objetivos de la Dimensión: Establecer la relación entre la planificación estratégica y la aplicación de las TIC en la municipalidad Distrital de Ate, Lima – 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Selección de problemas en los procesos	Esta selección se basa en el análisis de datos, retroalimentación de los usuarios y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la MDA, con el fin de enfocar los esfuerzos de mejora en las áreas críticas	4	4	4	
- Análisis causa efecto	Este análisis se basa en técnicas como el diagrama de Ishikawa (también conocido como diagrama de espina de pescado o diagrama de causa-efecto), involucrando a los equipos responsables de los procesos y buscando identificar las causas fundamentales para abordarlas de manera efectiva y lograr mejoras significativas en la MDA	4	4	4	

- Selección de mejoras	Esta selección se basa en el análisis de datos, la identificación de oportunidades de optimización y las necesidades y requerimientos de los ciudadanos y las partes interesadas, asegurando que los recursos sean asignados de manera efectiva y las mejoras sean direccionadas hacia los aspectos más relevantes de la MDA	4	4	4	
Implementación de mejoras	La implementación se realiza en estrecha colaboración con los responsables de los procesos y se realiza un seguimiento para asegurar la adopción exitosa de las mejoras y la obtención de los resultados esperados	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: VARIABLE 2 APLICACIÓN DE LAS TIC

- **Primera dimensión: COMPETENCIA TECNOLÓGICA**
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de aplicación de las TIC en la municipalidad Distrital de Ate, Lima – 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reconocimiento	Se establecen mecanismos para identificar, destacar y premiar a aquellos empleados que demuestran un alto nivel de habilidades en el uso de las TIC y la aplicación efectiva de tecnologías en la MDA	4	4	4	
Procesos	Se fomenta el conocimiento y uso adecuado de las TIC para optimizar y agilizar los procesos administrativos	4	4	4	
Conocimientos	Se promueve el aprendizaje continuo y se facilita el acceso a recursos educativos y herramientas tecnológicas que permitan adquirir y actualizar el conocimiento necesario para aprovechar al máximo las TIC en los procesos y actividades de la MDA	4	4	4	

Herramientas	Se asegura de contar con software, aplicaciones y dispositivos actualizados y adecuados para las tareas y responsabilidades del personal municipal	4	4	4	
Calidad	Se implementan estándares y mejores prácticas en el manejo de las tecnologías, se establecen criterios de calidad en la selección y adquisición de soluciones tecnológicas, y se fomenta la capacitación continua para mejorar las habilidades y conocimientos del personal en el uso eficiente y efectivo de las TIC	4	4	4	
Diseño	Esto implica la habilidad para identificar requisitos, diseñar interfaces intuitivas y atractivas, y asegurar la usabilidad y accesibilidad de las aplicaciones tecnológicas utilizadas en los diferentes procesos y servicios de la MDA	4	4	4	
Tecnología	El personal es alentado a mantenerse actualizado sobre las tendencias tecnológicas y a utilizar de manera efectiva las tecnologías disponibles para lograr los objetivos estratégicos de la MDA	4	4	4	

- **Segunda dimensión: COMPETENCIA PROFESIONAL**
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la relación entre la mejora de procesos y la aplicación de las TIC en la Municipalidad Distrital de Ate, Lima – 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estrategias	Se promueve la colaboración y el intercambio de conocimientos entre el personal para potenciar las habilidades tecnológicas y promover la innovación en el ámbito municipal	4	4	4	
Liderazgo	Estos líderes tecnológicos brindan orientación y apoyo al personal en el aprovechamiento de las TIC, impulsando la innovación, la adopción de nuevas tecnologías y la mejora continua	4	4	4	

Iniciativa	Se alienta a los colaboradores a tomar la iniciativa en la búsqueda de soluciones tecnológicas innovadoras que impulsen la eficiencia y calidad de a MDA	4	4	4	
Problemática	Se promueve el desarrollo de habilidades analíticas y de resolución de problemas en el ámbito tecnológico, con el objetivo de abordar las dificultades y desafíos que puedan surgir en el uso de las TIC en la MDA	4	4	4	
Evaluación	La evaluación se convierte en una herramienta fundamental para tomar decisiones informadas y mejorar de manera constante la gestión de las TIC en la MDA	4	4	4	

- **Tercera dimensión: COMPETENCIA COMUNICATIVA**
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la relación entre el seguimiento, medición y análisis de procesos y la aplicación de las TIC en la Municipalidad Distrital de Ate, Lima – 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Canales	Se capacita al personal en el uso de estos canales de comunicación, promoviendo la claridad, la efectividad y la adaptación al contexto comunicativo correspondiente.	4	4	4	
Colaboración	Se implementan plataformas de colaboración en línea, como espacios virtuales de trabajo en equipo, donde los colaboradores pueden compartir documentos, realizar reuniones virtuales, y colaborar de manera sincronizada o asincrónica en proyectos y tareas comunes	4	4	4	
Participación	Se implementan portales web interactivos, aplicaciones móviles y redes sociales, donde los ciudadanos pueden acceder a información relevante, realizar consultas, presentar sugerencias y participar en la toma de decisiones	4	4	4	
Eficiencia	La competencia comunicativa en el uso de las TIC contribuye a una mayor eficiencia en la gestión municipal, permitiendo una comunicación ágil, precisa y oportuna tanto dentro de la MDA como con los ciudadanos	4	4	4	

Contribución	La competencia comunicativa y la contribución a través de las TIC fortalecen la capacidad de innovación y mejora continua de la MDA	4	4	4	
--------------	---	---	---	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Urbina Romero Luis Franco

Especialidad del validador: Maestro en Administración de Empresas

26 de Diciembre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto validador

URBINA ROMERO LUIS FRANCO

DNI 42757911

ANEXO 8: Validación de los instrumentos de investigación

DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Carlos Alberto Villafuerte Miranda

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2023 - I, sección C1, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en las Reformas y Modernización del Estado.

Los nombres de mis variables son: Gestión por procesos y Aplicación de las TIC; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


.....
JEANPIER MIGUEL VALVERDE ORTEGA

D.N.I 74130318

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión por procesos y Aplicación de las TIC en la Municipalidad Distrital de Ate, 2022”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer administrativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	CARLOS ALBERTO VILLAFUERTE MIRANDA		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	(X)
	Educativa ()	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	GESTIÓN PÚBLICA		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica:	-		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de las Variables: Gestión por procesos y Aplicación de las TIC
Autora:	Jeanpier Miguel Valverde Ortega
Procedencia:	Adaptación propia
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	20 minutos

Ámbito de aplicación:	Municipalidad Distrital de Ate
Significación:	Está compuesta por dimensiones, indicadores e ítems

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Escala Likert	-	Cada ítem va acompañado de una escala de valoración ordinal. Esta escala incluye originalmente de desacuerdo y de acuerdo, con opciones de respuesta numéricas de 1 a 5 (Matas, 2018)

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de las Variables: Gestión por procesos y Aplicación de las TIC elaborado por Jeanpier Miguel Valverde Ortega en el año 2022. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD 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.
COHERENCIA 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.
RELEVANCIA 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 brinde sus observaciones que considere pertinente

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

Dimensiones del instrumento: VARIABLE 1 GESTIÓN POR PROCESOS

- **Primera dimensión: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA**
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de gestión por procesos en la municipalidad Distrital de Ate, Lima – 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-Identificación de productos	Esta identificación se basa en la evaluación de su relevancia para la comunidad, la alineación con los planes de desarrollo distrital y la optimización de los recursos disponibles en la MDA	4	4	4	
-Identificación de procesos.	Identificando aquellos que son clave para el cumplimiento de los objetivos estratégicos, su impacto en los servicios municipales, su alineación con los planes y prioridades del distrito	4	4	4	
Caracterización de procesos.	Esta caracterización se basa en la comprensión profunda de las necesidades y requisitos de los ciudadanos, así como en la alineación con los objetivos estratégicos del distrito, para garantizar una gestión eficiente y eficaz de los procesos en la MDA	4	4	4	
-Determinación e interacción de procesos.	Esta determinación se basa en la comprensión de las necesidades de los ciudadanos, la optimización de los flujos de trabajo y la sincronización de las actividades municipales para lograr una gestión integrada y eficiente	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE PROCESOS
- Objetivos de la Dimensión: Establecer la relación entre la planificación estratégica y la aplicación de las TIC en la municipalidad Distrital de Ate, Lima – 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-Seguimiento de procesos	Permite evaluar la eficiencia, efectividad y calidad de los procesos municipales para realizar mejoras y tomar decisiones informadas	4	4	4	
- Análisis de procesos	Este análisis se basa en técnicas como el mapeo de procesos, diagramas de flujo y entrevistas con los responsables, permitiendo identificar oportunidades de optimización, simplificación y automatización de los procesos municipales	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** MEJORA DE PROCESOS
- Objetivos de la Dimensión: Establecer la relación entre la planificación estratégica y la aplicación de las TIC en la municipalidad Distrital de Ate, Lima – 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Selección de problemas en los procesos	Esta selección se basa en el análisis de datos, retroalimentación de los usuarios y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la MDA, con el fin de enfocar los esfuerzos de mejora en las áreas críticas	4	4	4	
- Análisis causa efecto	Este análisis se basa en técnicas como el diagrama de Ishikawa (también conocido como diagrama de espina de pescado o diagrama de causa-efecto), involucrando a los equipos responsables de los procesos y buscando identificar las causas fundamentales para abordarlas de manera efectiva y lograr mejoras significativas en la MDA	4	4	4	

- Selección de mejoras	Esta selección se basa en el análisis de datos, la identificación de oportunidades de optimización y las necesidades y requerimientos de los ciudadanos y las partes interesadas, asegurando que los recursos sean asignados de manera efectiva y las mejoras sean direccionadas hacia los aspectos más relevantes de la MDA	4	4	4	
Implementación de mejoras	La implementación se realiza en estrecha colaboración con los responsables de los procesos y se realiza un seguimiento para asegurar la adopción exitosa de las mejoras y la obtención de los resultados esperados	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: VARIABLE 2 APLICACIÓN DE LAS TIC

- **Primera dimensión: COMPETENCIA TECNOLÓGICA**
- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar el nivel de aplicación de las TIC en la municipalidad Distrital de Ate, Lima – 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reconocimiento	Se establecen mecanismos para identificar, destacar y premiar a aquellos empleados que demuestran un alto nivel de habilidades en el uso de las TIC y la aplicación efectiva de tecnologías en la MDA	4	4	4	
Procesos	Se fomenta el conocimiento y uso adecuado de las TIC para optimizar y agilizar los procesos administrativos	4	4	4	
Conocimientos	Se promueve el aprendizaje continuo y se facilita el acceso a recursos educativos y herramientas tecnológicas que permitan adquirir y actualizar el conocimiento necesario para aprovechar al máximo las TIC en los procesos y actividades de la MDA	4	4	4	
Herramientas	Se asegura de contar con software, aplicaciones y	4	4	4	

	dispositivos actualizados y adecuados para las tareas y responsabilidades del personal municipal				
Calidad	Se implementan estándares y mejores prácticas en el manejo de las tecnologías, se establecen criterios de calidad en la selección y adquisición de soluciones tecnológicas, y se fomenta la capacitación continua para mejorar las habilidades y conocimientos del personal en el uso eficiente y efectivo de las TIC	4	4	4	
Diseño	Esto implica la habilidad para identificar requisitos, diseñar interfaces intuitivas y atractivas, y asegurar la usabilidad y accesibilidad de las aplicaciones tecnológicas utilizadas en los diferentes procesos y servicios de la MDA	4	4	4	
Tecnología	El personal es alentado a mantenerse actualizado sobre las tendencias tecnológicas y a utilizar de manera efectiva las tecnologías disponibles para lograr los objetivos estratégicos de la MDA	4	4	4	

- **Segunda dimensión: COMPETENCIA PROFESIONAL**

- Objetivos de la Dimensión: Identificar la relación entre la mejora de procesos y la aplicación de las TIC en la municipalidad Distrital de Ate, Lima – 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estrategias	Se promueve la colaboración y el intercambio de conocimientos entre el personal para potenciar las habilidades tecnológicas y promover la innovación en el ámbito municipal	4	4	4	
Liderazgo	Estos líderes tecnológicos brindan orientación y apoyo al personal en el aprovechamiento de las TIC, impulsando la innovación, la adopción de nuevas tecnologías y la mejora continua	4	4	4	
Iniciativa	Se alienta a los colaboradores a tomar la iniciativa en la búsqueda de soluciones tecnológicas innovadoras que impulsen la eficiencia y calidad de a MDA	4	4	4	

Problemática	Se promueve el desarrollo de habilidades analíticas y de resolución de problemas en el ámbito tecnológico, con el objetivo de abordar las dificultades y desafíos que puedan surgir en el uso de las TIC en la MDA	4	4	4	
Evaluación	La evaluación se convierte en una herramienta fundamental para tomar decisiones informadas y mejorar de manera constante la gestión de las TIC en la MDA	4	4	4	

- **Tercera dimensión: COMPETENCIA COMUNICATIVA**

- Objetivos de la Dimensión: Conocer la relación entre el seguimiento, medición y análisis de procesos y la aplicación de las TIC en la municipalidad Distrital de Ate, Lima – 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Canales	Se capacita al personal en el uso de estos canales de comunicación, promoviendo la claridad, la efectividad y la adaptación al contexto comunicativo correspondiente.	4	4	4	
Colaboración	Se implementan plataformas de colaboración en línea, como espacios virtuales de trabajo en equipo, donde los colaboradores pueden compartir documentos, realizar reuniones virtuales, y colaborar de manera sincronizada o asincrónica en proyectos y tareas comunes	4	4	4	
Participación	Se implementan portales web interactivos, aplicaciones móviles y redes sociales, donde los ciudadanos pueden acceder a información relevante, realizar consultas, presentar sugerencias y participar en la toma de decisiones	4	4	4	
Eficiencia	La competencia comunicativa en el uso de las TIC contribuye a una mayor eficiencia en la gestión municipal, permitiendo una comunicación ágil, precisa y oportuna tanto dentro de la MDA como con los ciudadanos	4	4	4	
Contribución	La competencia comunicativa y la contribución a través de las TIC fortalecen la capacidad de innovación y mejora continua de la MDA	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _

NINGUNA

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

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, loopy initial 'C' followed by 'A', 'V', 'M', and 'R' in a cursive style.

CARLOS ALBERTO VILLAFUERTE MIRANDA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

30 de Diciembre del 2022

ANEXO 9: Validación de los instrumentos de investigación

DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: **Dr. Chantal Juan Jara Aguirre**

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2023 - I, sección C1, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en las Reformas y Modernización del Estado.

Los nombres de mis variables son: Gestión por procesos y Aplicación de las TIC; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


.....
JEANPIER MIGUEL VALVERDE ORTEGA

D.N.I 74130318

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión por procesos y Aplicación de las TIC en la Municipalidad Distrital de Ate, 2022”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer administrativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	CHANTAL JUAN JARA AGUIRRE
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social (X) Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	GESTIÓN PÚBLICA
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	-

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de las Variables: Gestión por procesos y Aplicación de las TIC
Autora:	Jeanpier Miguel Valverde Ortega
Procedencia:	Adaptación propia
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	20 minutos

Ámbito de aplicación:	Municipalidad Distrital de Ate
Significación:	Está compuesta por dimensiones, indicadores e ítems

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Escala Likert	-	Cada ítem va acompañado de una escala de valoración ordinal. Esta escala incluye originalmente de desacuerdo y de acuerdo, con opciones de respuesta numéricas de 1 a 5 (Matas, 2018)

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de las Variables: Gestión por procesos y Aplicación de las TIC elaborado por Jeanpier Miguel Valverde Ortega en el año 2022. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD 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.
COHERENCIA 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.
RELEVANCIA 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 brinde sus observaciones que considere pertinente

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

Dimensiones del instrumento: VARIABLE 1 GESTIÓN POR PROCESOS

- **Primera dimensión: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA**
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de gestión por procesos en la municipalidad Distrital de Ate, Lima – 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-Identificación de productos	Esta identificación se basa en la evaluación de su relevancia para la comunidad, la alineación con los planes de desarrollo distrital y la optimización de los recursos disponibles en la MDA	4	4	4	
-Identificación de procesos.	Identificando aquellos que son clave para el cumplimiento de los objetivos estratégicos, su impacto en los servicios municipales, su alineación con los planes y prioridades del distrito	4	4	4	
Caracterización de procesos.	Esta caracterización se basa en la comprensión profunda de las necesidades y requisitos de los ciudadanos, así como en la alineación con los objetivos estratégicos del distrito, para garantizar una gestión eficiente y eficaz de los procesos en la MDA	4	4	4	
-Determinación e interacción de procesos.	Esta determinación se basa en la comprensión de las necesidades de los ciudadanos, la optimización de los flujos de trabajo y la sincronización de las actividades municipales para lograr una gestión integrada y eficiente	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE PROCESOS
- Objetivos de la Dimensión: Establecer la relación entre la planificación estratégica y la aplicación de las TIC en la municipalidad Distrital de Ate, Lima – 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-Seguimiento de procesos	Permite evaluar la eficiencia, efectividad y calidad de los procesos municipales para realizar mejoras y tomar decisiones informadas	4	4	4	
- Análisis de procesos	Este análisis se basa en técnicas como el mapeo de procesos, diagramas de flujo y entrevistas con los responsables, permitiendo identificar oportunidades de optimización, simplificación y automatización de los procesos municipales	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** MEJORA DE PROCESOS
- Objetivos de la Dimensión: Establecer la relación entre la planificación estratégica y la aplicación de las TIC en la municipalidad Distrital de Ate, Lima – 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Selección de problemas en los procesos	Esta selección se basa en el análisis de datos, retroalimentación de los usuarios y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la MDA, con el fin de enfocar los esfuerzos de mejora en las áreas críticas	4	4	4	
- Análisis causa efecto	Este análisis se basa en técnicas como el diagrama de Ishikawa (también conocido como diagrama de espina de pescado o diagrama de causa-efecto), involucrando a los equipos responsables de los procesos y buscando identificar las causas fundamentales para abordarlas de manera efectiva y lograr mejoras significativas en la MDA	4	4	4	

- Selección de mejoras	Esta selección se basa en el análisis de datos, la identificación de oportunidades de optimización y las necesidades y requerimientos de los ciudadanos y las partes interesadas, asegurando que los recursos sean asignados de manera efectiva y las mejoras sean direccionadas hacia los aspectos más relevantes de la MDA	4	4	4	
Implementación de mejoras	La implementación se realiza en estrecha colaboración con los responsables de los procesos y se realiza un seguimiento para asegurar la adopción exitosa de las mejoras y la obtención de los resultados esperados	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: VARIABLE 2 APLICACIÓN DE LAS TIC

- **Primera dimensión: COMPETENCIA TECNOLÓGICA**
- **Objetivos de la Dimensión:** Identificar el nivel de aplicación de las TIC en la municipalidad Distrital de Ate, Lima – 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reconocimiento	Se establecen mecanismos para identificar, destacar y premiar a aquellos empleados que demuestran un alto nivel de habilidades en el uso de las TIC y la aplicación efectiva de tecnologías en la MDA	4	4	4	
Procesos	Se fomenta el conocimiento y uso adecuado de las TIC para optimizar y agilizar los procesos administrativos	4	4	4	
Conocimientos	Se promueve el aprendizaje continuo y se facilita el acceso a recursos educativos y herramientas tecnológicas que permitan adquirir y actualizar el conocimiento necesario para aprovechar al máximo las TIC en los procesos y actividades de la MDA	4	4	4	
Herramientas	Se asegura de contar con software, aplicaciones y	4	4	4	

	dispositivos actualizados y adecuados para las tareas y responsabilidades del personal municipal				
Calidad	Se implementan estándares y mejores prácticas en el manejo de las tecnologías, se establecen criterios de calidad en la selección y adquisición de soluciones tecnológicas, y se fomenta la capacitación continua para mejorar las habilidades y conocimientos del personal en el uso eficiente y efectivo de las TIC	4	4	4	
Diseño	Esto implica la habilidad para identificar requisitos, diseñar interfaces intuitivas y atractivas, y asegurar la usabilidad y accesibilidad de las aplicaciones tecnológicas utilizadas en los diferentes procesos y servicios de la MDA	4	4	4	
Tecnología	El personal es alentado a mantenerse actualizado sobre las tendencias tecnológicas y a utilizar de manera efectiva las tecnologías disponibles para lograr los objetivos estratégicos de la MDA	4	4	4	

- **Segunda dimensión: COMPETENCIA PROFESIONAL**

- **Objetivos de la Dimensión: Identificar la relación entre la mejora de procesos y la aplicación de las TIC en la municipalidad Distrital de Ate, Lima – 2022.**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estrategias	Se promueve la colaboración y el intercambio de conocimientos entre el personal para potenciar las habilidades tecnológicas y promover la innovación en el ámbito municipal	4	4	4	
Liderazgo	Estos líderes tecnológicos brindan orientación y apoyo al personal en el aprovechamiento de las TIC, impulsando la innovación, la adopción de nuevas tecnologías y la mejora continua	4	4	4	
Iniciativa	Se alienta a los colaboradores a tomar la iniciativa en la búsqueda de soluciones tecnológicas innovadoras que impulsen la eficiencia y calidad de a MDA	4	4	4	

Problemática	Se promueve el desarrollo de habilidades analíticas y de resolución de problemas en el ámbito tecnológico, con el objetivo de abordar las dificultades y desafíos que puedan surgir en el uso de las TIC en la MDA	4	4	4	
Evaluación	La evaluación se convierte en una herramienta fundamental para tomar decisiones informadas y mejorar de manera constante la gestión de las TIC en la MDA	4	4	4	

- **Tercera dimensión: COMPETENCIA COMUNICATIVA**

- Objetivos de la Dimensión: Conocer la relación entre el seguimiento, medición y análisis de procesos y la aplicación de las TIC en la municipalidad Distrital de Ate, Lima – 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Canales	Se capacita al personal en el uso de estos canales de comunicación, promoviendo la claridad, la efectividad y la adaptación al contexto comunicativo correspondiente.	4	4	4	
Colaboración	Se implementan plataformas de colaboración en línea, como espacios virtuales de trabajo en equipo, donde los colaboradores pueden compartir documentos, realizar reuniones virtuales, y colaborar de manera sincronizada o asincrónica en proyectos y tareas comunes	4	4	4	
Participación	Se implementan portales web interactivos, aplicaciones móviles y redes sociales, donde los ciudadanos pueden acceder a información relevante, realizar consultas, presentar sugerencias y participar en la toma de decisiones	4	4	4	
Eficiencia	La competencia comunicativa en el uso de las TIC contribuye a una mayor eficiencia en la gestión municipal, permitiendo una comunicación ágil, precisa y oportuna tanto dentro de la MDA como con los ciudadanos	4	4	4	
Contribución	La competencia comunicativa y la contribución a través de las TIC fortalecen la capacidad de innovación y mejora continua de la MDA	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _

NINGUNA

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



CHANTAL JUAN JARA AGUIRRE

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

30 de Junio del 2023

ANEXO 10: Confiabilidad de los instrumentos de investigación

Análisis de confiabilidad de gestión por procesos

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Casos		
Válido	92	100,0
Excluido	00	,0
Total	92	100,0

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

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

Análisis de confiabilidad de aplicación de las TIC

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Casos		
Válido	92	100,0
Excluido	00	,0
Total	92	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,973	15

ANEXO 11: Calculó el tamaño muestral:

$z =$ nivel de confianza

$e =$ error de muestra

$p =$ probabilidad a favor

$q =$ probabilidad en contra

$N =$ tamaño de poblacion

$n =$ muestra

$$z = 1.96$$

$$e = 0.05$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$N = 120$$

$$n = ???$$

$$n = \frac{Npqz^2}{pqz^2 + e^2(N - 1)}$$

$$n = \frac{120 * 0.5 * 0.5 * 1.96^2}{0.5 * 0.5 * 1.96^2 + 0.05^2 * (120 - 1)}$$

$$n = \frac{120 * 0.25 * 1.96^2}{0.5 * 0.5 * 3.8416 + 0.05^2 * 119}$$

$$n = \frac{30 * 3.8416}{0.25 * 3.8416 + 0.0025 * 119}$$

$$n = \frac{115.248}{0.9604 + 0.2975}$$

$$n = \frac{115.248}{1.2579}$$

$$n = 91.6193$$

$$\mathbf{n \cong 92}$$

La muestra fue de 92 usuarios del Gobierno Local de Ate, Lima - 2022.

ANEXO 12: Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20131378620
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: FRANCO VIDAL MORALES	DNI: 70755505

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
"GESTIÓN POR PROCESOS Y APLICACIÓN DE LAS TIC EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE, LIMA – 2022"	
Nombre del Programa Académico:	
Autor: Nombres y Apellidos: JEANPIER MIGUEL VALVERDE ORTEGA	DNI: 74130318

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 del estudio.

Lugar y Fecha: 20/06/2023

**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE**
Firma: ABG. FRANCO VIDAL MORALES
ALCALDE
(Titular o Representante legal de la Institución)

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

ANEXO 13: Base de datos estadísticos

V1: Gestión por procesos																
N°	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	TOTAL
1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	38
2	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	51
3	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	18
4	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	24
5	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	51
6	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	26
7	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
8	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	39
9	1	4	4	4	5	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	56
10	1	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	65
11	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	63
12	4	3	2	3	4	3	3	2	3	4	2	2	2	2	2	41
13	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	37
14	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	51
15	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	26
16	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	38
17	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	51
18	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	18
19	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	24
20	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	51
21	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	38
22	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	51
23	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	18
24	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	24
25	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	51
26	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	26
27	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
28	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	39
29	1	4	4	4	5	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	56
30	1	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	65
31	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	63
32	4	3	2	3	4	3	3	2	3	4	2	2	2	2	2	41
33	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	37
34	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	51
35	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	26
36	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	38

78	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	39
79	1	4	4	4	5	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	56
80	1	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	65
81	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	63
82	4	3	2	3	4	3	3	2	3	4	2	2	2	2	2	41
83	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	37
84	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	51
85	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	26
86	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	38
87	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	51
88	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	18
89	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	24
90	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	51
91	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	38
92	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	51

V2: Aplicación de las TIC

N°	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	TOTAL
1	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	5	2	3	3	41
2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	49
3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	17
4	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	23
5	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	51
6	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	24
7	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	56
8	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	39
9	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	5	60
10	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	69
11	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	62
12	3	3	2	3	2	4	3	3	3	2	2	3	2	2	4	41
13	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	35
14	4	4	3	4	3	4	2	4	4	3	3	4	3	3	4	52
15	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	27
16	2	2	3	2	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	3	34
17	3	3	3	3	3	4	4	3	1	3	3	2	4	2	4	45
18	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	2	4	2	4	1	26
19	1	1	2	1	2	2	2	1	4	2	3	1	1	3	2	28

20	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	51
21	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	5	2	3	3	41
22	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	49
23	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	17
24	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	23
25	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	51
26	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	24
27	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	56
28	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	39
29	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	5	60
30	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	69
31	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	62
32	3	3	2	3	2	4	3	3	3	2	2	3	2	2	4	41
33	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	35
34	4	4	3	4	3	4	2	4	4	3	3	4	3	3	4	52
35	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	27
36	2	2	3	2	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	3	34
37	3	3	3	3	3	4	4	3	1	3	3	2	4	2	4	45
38	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	2	4	2	4	1	26
39	1	1	2	1	2	2	2	1	4	2	3	1	1	3	2	28
40	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	51
41	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	5	2	3	3	41
42	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	49
43	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	17
44	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	23
45	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	51
46	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	24
47	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	56
48	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	39
49	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	5	60
50	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	69
51	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	5	2	3	3	41
52	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	49
53	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	17
54	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	23
55	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	51
56	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	24
57	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	56
58	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	39
59	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	5	60
60	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	69

61	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	62
62	3	3	2	3	2	4	3	3	3	2	2	3	2	2	4	41
63	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	35
64	4	4	3	4	3	4	2	4	4	3	3	4	3	3	4	52
65	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	27
66	2	2	3	2	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	3	34
67	3	3	3	3	3	4	4	3	1	3	3	2	4	2	4	45
68	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	2	4	2	4	1	26
69	1	1	2	1	2	2	2	1	4	2	3	1	1	3	2	28
70	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	51
71	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	5	2	3	3	41
72	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	49
73	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	17
74	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	23
75	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	51
76	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	24
77	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	56
78	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	39
79	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	5	60
80	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	69
81	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	62
82	3	3	2	3	2	4	3	3	3	2	2	3	2	2	4	41
83	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	35
84	4	4	3	4	3	4	2	4	4	3	3	4	3	3	4	52
85	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	27
86	2	2	3	2	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	3	34
87	3	3	3	3	3	4	4	3	1	3	3	2	4	2	4	45
88	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	2	4	2	4	1	26
89	1	1	2	1	2	2	2	1	4	2	3	1	1	3	2	28
90	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	51
91	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	5	2	3	3	41
92	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	49

ANEXO 14: Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados de las investigaciones



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20131378620
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: FRANCO VIDAL MORALES	DNI: 70755505

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
"GESTIÓN POR PROCESOS Y APLICACIÓN DE LAS TIC EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE, LIMA – 2022"	
Nombre del Programa Académico:	
Autor: Nombres y Apellidos: JEANPIER MIGUEL VALVERDE ORTEGA	DNI: 74130318

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 del estudio.

Lugar y Fecha: 20/06/2023

**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE**

Firma: ABG. FRANCO VIDAL MORALES
ALCALDE
(Titular o Representante legal de la Institución)

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VILLAFUERTE MIRANDA CARLOS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "GESTIÓN POR PROCESOS Y APLICACIÓN DE LAS TIC EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE, LIMA – 2022", cuyo autor es VALVERDE ORTEGA JEANPIER MIGUEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, 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 Completa 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.

LIMA, 07 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VILLAFUERTE MIRANDA CARLOS ALBERTO DNI: 25695024 ORCID: 0000-0002-3976-8055	Firmado electrónicamente por: CVILLAFUERTEM el 12-08-2023 23:51:39

Código documento Trilce: TRI - 0644354