



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**“TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y GESTIÓN
DE PROCESOS EN EL RENIEC PUCALLPA 2022”**

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

**PRESENTADO POR:
RODOLFO RENGIFO LINO**

**ASESOR:
Lic. Adm. VICTOR ARTURO JESUS CASTILLO CANANI, Dr.**

IQUITOS, PERÚ

2023



UNAP

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS

FACEN

"COMITÉ CENTRAL DE GRADOS Y TÍTULOS"



ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS N°018-CCGyT-FACEN-UNAP-2023

En la ciudad de Iquitos, a los **16** días del mes de **febrero** del año 2023, a horas: **04:00 p.m.** se dio inicio haciendo uso de la **plataforma Google meet** la sustentación pública de la Tesis titulada: "**TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACION Y GESTION DE PROCESOS EN EL RENIEC PUCALLPA 2022**", autorizado mediante **Resolución Decanal N°0278-2023-FACEN-UNAP** presentado por el Bachiller en Ciencias Administrativas **RODOLFO RENGIFO LINO**, para optar el Título Profesional de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN** que otorga la UNAP de acuerdo a Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

El Jurado calificador y dictaminador está integrado por los siguientes profesionales:

Lic. Adm. GILBERT ROLAND ALVARADO ARBILDO, Dr.	(Presidente)
Lic. Adm. HUGO ORBE BARDALES, Mg.	(Miembro)
Lic. Adm. WALTER SORIA DE AGUILA, Mg.	(Miembro)

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: **SATISFACTORIAMENTE**

El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones: La Sustentación Pública y la Tesis han sido: **APROBADAS** con la calificación **BUENA (16)**.

Estando el Bachiller apto para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Siendo las **18.00 p.m.** del **16** de **febrero** del 2023, se dio por concluido el acto académico.


Lic. Adm. GILBERT ROLAND ALVARADO ARBILDO, Dr.
Presidente


Lic. Adm. HUGO ORBE BARDALES, Mg.
Miembro


Lic. Adm. WALTER SORIA DEL AGUILA, Mg.
Miembro


Lic. Adm. VICTOR ARTURO JESUS CASTILLO CANANI, Dr.
Asesor

Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonia del Perú, rumbo a la acreditación

Calle Nanay N°352-356- Distrito de Iquitos – Maynas – Loreto
<http://www.unapiquitos.edu.pe> - e-mail: facen@unapiquitos.edu.pe
Teléfonos: #065-234364 / 065-243644 - Decanatura: #065-224342 / 944670264



JURADO y ASESOR

Lic. Adm. GILBERT ROLANDO ALVARADO ARBILDO, Dr.
Presidente
CLAD N°01929

Lic. Adm. HUGO ORBE BARDALES, Mg.
Miembro
CLAD-23774

Lic. Adm. WALTER SORIA DEL AGUILA, Mg.
Miembro
CLAD-02527

Lic. Adm. VICTOR ARTURO JESÚS CASTILLO CANANI, Dr.
Asesor
CLAD-17744

RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD



Nombre del usuario:
Universidad Nacional de la Amazonia Peruana

ID de Comprobación:
72882232

Fecha de comprobación:
09.09.2022 09:21:07 -05

Tipo de comprobación:
Doc vs Internet

Fecha del Informe:
09.09.2022 09:25:14 -05

ID de Usuario:
Ocultado por Ajustes de Privacidad

Nombre de archivo: **TESIS RESUMEN RODOLFO RENGIFO LINO**

Recuento de páginas: **40** Recuento de palabras: **8486** Recuento de caracteres: **51826** Tamaño de archivo: **761.71 KB** ID de archivo: **83931757**

19% de Coincidencias

La coincidencia más alta: **4.18%** con la fuente de Internet (<https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/>).

19% Fuentes de Internet 1000 Página 42

No se llevó a cabo la búsqueda en la Biblioteca

28.7% de Citas

Citas 45 Página 43

No se han encontrado referencias

0% de Exclusiones

No hay exclusiones

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi padre Manuel por ser la persona que siempre tuvo la fe en mí, a pesar de mi rebeldía y tropiezos, a mi madre María Concepción por ser el pilar más importante, por demostrarme siempre su amor, cariño y apoyo incondicional sin importarle mis errores. A mi esposa Teresa que me ha acompañado durante todo mi trayecto estudiantil y de vida. A mis compañeros de estudio, que gracias al equipo que formamos logramos llegar hasta esta etapa de nuestra formación profesional.

AGRADECIMIENTO

A mi Dios, por haberme devuelto la vida, ser mi guía espiritual, por seguir protegiéndome durante todo mi camino, darme sabiduría e inteligencia para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida y por permitir el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
JURADO Y ASESOR	iii
RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	4
1.1. Antecedentes	4
1.2. Bases teóricas	6
1.3. Definición de términos básicos	12
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	14
2.1 Formulación de la hipótesis	14
2.2 Variables y su operacionalización	14
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño	17
3.2. Diseño muestral	18
3.3. Procedimientos de recolección de datos	19
3.4. Procesamiento y análisis de datos	20
3.5. Aspectos éticos	21
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	22
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	34
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES	37

CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES	38
CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN	39
ANEXOS	
1. Matriz de consistencia	
2. Instrumento de recolección de datos	
3. Estadística complementaria	
4. Consentimiento informado	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Uso de las tecnologías de la información y comunicación	22
Tabla 2. Planificación operativa	23
Tabla 3. Gobierno electrónico	24
Tabla 4. Simplificación de tramites	25
Tabla 5. Beneficios de TIC	26
Tabla 6. Gestión de procesos	27
Tabla 7. Procesos estratégicos	28
Tabla 8. Procesos Operativos	30
Tabla 9. Procesos de Soporte	31
Tabla 10. Prueba de normalidad de los datos	32
Tabla 11. Relación entre el uso de las tics y la gestión de procesos	33

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Uso de las tecnologías de la información y comunicación	22
Figura 2. Planificación operativa	23
Figura 3. Gobierno electrónico	24
Figura 4. Simplificación de tramites	25
Figura 5. Beneficios de las TIC	26
Figura 6. Gestión de procesos	28
Figura 7. Procesos estratégicos	29
Figura 8. Procesos Operativos	30
Figura 9. Procesos de Soporte	31

RESUMEN

El proyecto de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre las tecnologías de la información y comunicación y gestión de procesos en el RENIEC Pucallpa 2022, el tipo de estudio que tomo fue aplicada, el nivel fue descriptivo correlacional, con un diseño no experimental, su población estuvo conformada por 15 trabajadores de dicha institución, para la recolección de datos se empleó como técnica a la encuesta y al cuestionario como instrumento. Concluyendo que, las TIC en el RENIEC ha sido calificado como medio, pues la entidad a veces designa al personal autorizado para realizar la entrega de los recursos, sin embargo, casi nunca facilita la participación ciudadana en los asuntos públicos, pero siempre utilizan los medios de comunicación social, y a veces fomenta la cooperación entre compañeros de trabajo. Por otro parte, la gestión de procesos es considerado como regular (27%) ya que, veces cuenta con un plan estratégico de acuerdo al contexto; además, casi nunca se establecen estrategias para lograr metas y objetivos; a veces promueve el desarrollo profesional mediante capacitaciones constantes. Finalmente, se determinó que, resulta claro la relación entre las tecnologías de la información y comunicación y la gestión de procesos en el RENIEC de la ciudad de Pucallpa en el año 2022, siendo contrastada por la correlación de Pearson nivel positiva considerable ($r=0.863$; $p=0.000$).

Palabras clave: Tecnologías de la información y comunicación, Gestión de procesos.

ABSTRACT

The research project aimed to determine the relationship between information and communication technologies and process management in the RENIEC Pucallpa 2022, the type of study I took was applied, the level was descriptive correlational, with a non-experimental design, its population was made up of 15 workers of that institution, for the collection of data the survey and the questionnaire were used as an instrument. Concluding that, ICT in the RENIEC has been qualified as a means, since the entity sometimes designates the authorized personnel to make the delivery of the resources, however, it almost never facilitates citizen participation in public affairs, but they always use the means of social communication, and sometimes encourages cooperation between co-workers. On the other hand, process management is considered regular (27%) since it sometimes has a strategic plan according to the context; in addition, strategies are almost never established to achieve goals and objectives; sometimes it promotes professional development through constant training. Finally, it was determined that the relationship between information and communication technologies and process management in the RENIEC of the city of Pucallpa in 2022 is clear, being contrasted by the Pearson correlation considerable positive level ($r = 0.863$; $p = 0.000$).

Keywords: Information and communication technologies, Process management.

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial las organizaciones ya sean públicas o privadas viven constantes cambios, especialmente en el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) pues ha logrado tener gran impacto en el modo de operar de las organizaciones y en la vida de las personas (Bernal-Jiménez y Rodríguez-Ibarra, 2019). Por ello, las entidades públicas deben apoyarse en la tecnología para alcanzar el factor diferenciador y la competitividad, alcanzando flujos eficientes de información, lo que puede favorecer en la calidad de los servicios y en el bienestar social de los ciudadanos, reducción de costos, trámites e incluso en la productividad de los funcionarios (Vite, 2019; Salazar, 2018).

A nivel nacional, el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil es una institución de carácter público cuya función principal es organizar y mantener el registro único de identificación de todos los peruanos, pero a raíz de la pandemia mundial del COVID 19 se han producido varios cambios en los procesos, pues se ha visto en la necesidad de implementar estrategias y recursos que genera le era digital, en especial en estos tiempos donde las TICs se han convertido en un elemento imprescindible (Olivia, 2020). Sin embargo, hasta la fecha no han sido implementadas adecuadamente, pues existen factores que afectan algunas etapas de los procesos los cuales son, demoras en los plazos de entrega del DNI perjudicando a los usuarios al entregarse después de 10 a 15 días de solicitado, los usuarios se quejan de retrasos excesivos en la atención, poca accesibilidad a la información, demoras en los trámites, situación que genera el difícil acceso al servicio de

emisión y registro de los actos que modifican las diversas actas de registro civil (Alvarado, 2020; Vásquez, 2021).

En el RENIEC Pucallpa su atención progresiva, pero no ha podido habilitar mecanismos de intercambio y comunicación on-line para atender las necesidades de la población, por lo tanto, ha presentado ciertas falencias en los tramites entre ellos se encuentran la solicitud del duplicado de Documento Nacional de Identidad (DNI), la rectificación del domicilio y rectificación del estado civil, las cuales presentan como principal lentitud en los procedimientos, procesos demasiados largos y deficiente atención a los usuarios generando gran insatisfacción, es por ello que en la presente investigación se pretende identificar como se viene gestionando las TIC a fin de identificar las deficiencias existentes por la que hoy en día atraviesa dicha institución, ya que un adecuado uso de las TIC, podría generar cambios importantes en la gestión procesos y participación de los usuarios.

En la investigación se ha planteado como problema general: ¿Cuál es la relación entre las tecnologías de la información y comunicación y gestión de procesos en el RENIEC Pucallpa 2022? Asimismo, se planteó para los problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de uso de las tecnologías de la información y comunicación en el RENIEC Pucallpa 2022?; ¿Cómo es la gestión por procesos en el RENIEC Pucallpa 2022?

De la misma forma, se formuló el objetivo general: Determinar la relación entre las tecnologías de la información y comunicación y gestión de procesos en el RENIEC Pucallpa 2022. Igualmente, para los objetivos específicos: Conocer el nivel de uso de las tecnologías de la información y comunicación en el

RENIEC Pucallpa 2022. Conocer la gestión de procesos en el RENIEC Pucallpa 2022.

El presente estudio ofreció resultado para la generación de nuevos conocimientos sobre la relación entre las variables, sin embargo, los resultados sirvieron para tomar buenas decisiones en beneficio del crecimiento de la institución. Por otro lado, la investigación buscó detectar algunas falencias existentes, ya que, a partir de dicha evaluación, el gerente pueda poner en marcha soluciones de progreso para un eficiente uso de las TICs y al mismo tiempo mejorar la gestión de procesos. Finalmente, el estudio pudo ser empleado como guía para futuras investigaciones que se relacionen con la misma.

La presente investigación fue viable, ya que se utilizó los recursos económicos, materiales y humanos con un costo que no sobrepase los límites y poder desarrollar el trabajo sin ningún problema. De la misma manera, el factor tiempo que se empleó es el indicado, debido que se pudo efectuar de manera cabal con todos los procesos de la investigación.

En el transcurso de la investigación, se ha identificado algunos inconvenientes que se debe tomar en cuenta: 1) La poca información dada por la institución donde se ejecutó la investigación por falta de conocimiento sobre las variables, para ellos el desarrollador dio una breve explicación sobre el tema. 2) El factor tiempo es un detalle que también ha dificultado en la investigación, para lo cual se envió un documento solicitando permiso al RENIEC de 15 a 20 minutos por trabajador para aplicar la encuesta.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

En el 2019, se desarrolló un estudio de tipo aplicada y diseño no experimental, incluyó como población de estudio a 5 organizaciones sociales; la investigación determinó que es repensar la gerencia estratégica en la gestión tecnológica de las organizaciones sociales, y concluyó que, en los lugares comunitarios debe estar dirigida a la administración de las TIC, como herramientas confiables para sustentar demandas de la situación real global, que de alguna manera se presenta en los entornos locales, que se busca convocar a la participación para resolver las necesidades, donde pueden contar con el apoyo de las organizaciones gubernamentales, por medio de la unión e integración de los esfuerzos del ciudadano (Medina, 2019).

En el 2020, se ejecutó un estudio de tipo aplicada, con enfoque mixto y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 100 usuarios del Municipio de San José Cúcuta; el estudio determinó que el desarrollo de las tecnologías de información y comunicación –TIC posibilita el fortalecimiento de la calidad de la información y gestión de la productividad pública, y concluyó que, existe un impacto relevante que trae la implementación de las herramientas TIC en la administración y gestión de procesos en el sector público, mostrando nuevas estrategias de innovación técnica - administrativa y de la misma manera ayudando a mantener actualizados los sistemas de información para una buena focalización del gasto social (Arenas-Gonzalez et al., 2020).

En el 2020, se desarrolló una investigación de tipo básica de nivel correlacional y diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 83 colaboradores; la investigación determinó la relación existente entre la gestión por procesos y la modernización del estado en esta entidad. El autor concluyó que, existe una correlación moderada entre gestión de procesos y modernización siendo $p < 0.000$ menor a 0.001, asimismo, la percepción manifiesta que existe un control en la gestión de procesos, donde el personal está involucrado mediante su labor operacional y de control que desempeñan en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC (Oliva, 2020).

En el 2020, se desarrolló una investigación de tipo básica y diseño no experimental, cuya población de estudio estuvo constituida por un total de 39 personales administrativo de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización de la Municipalidad Provincial de Chiclayo donde 15 son trabajadores nombrados, 20 personal CAS y 04 funcionarios de confianza; la investigación determinó la existencia de una relación entre el uso de las TIC's y la gestión administrativa. Concluyendo que las TIC's tiene una relación significativa con la gestión administrativa en la gerencia de seguridad ciudadana siendo el resultado de 0.572. Entonces, las TIC's en la gestión administrativa permite mejorar las deficiencias que se identifican en el desarrollo de la investigación por los mismos trabajadores, como también facilita que sea más eficiente y eficaz (Míñope, 2020).

En el 2021, se desarrolló una investigación de tipo descriptiva y diseño no experimental, cuya población de estudio estuvo conformada por 98

trabajadores del Organismo de Supervisión de los Recursos Forestales y de Fauna Silvestre OSINFOR; la investigación determinó analizar si la tecnología de la Información y la comunicación se ha implementado correctamente en la Administración Pública del OSINFOR. Concluyó que la implementación de la tecnología de la información y comunicación se viene desarrollando de manera correcta en la gestión de procesos, debido a que pueden verificar los efectos positivos y la mejora de resultados en el seguimiento de información que se da por las diversas oficinas, asimismo, la TIC es importante en la gestión de procesos, ya que permite almacenar e identificar eficientemente la información generada por cada trabajador (Asato, 2021).

1.2. Bases teóricas

Teoría de la información o de la matemática de la comunicación

De acuerdo con Shannon citado por Mechán (2020), las tecnologías de la información esta agrupada con las reglas de las matemáticas que controlan la transmisión, el proceso de la investigación y la valoración de los datos y de la representación de los mismos, esta teoría se asocia con una de las tecnologías informáticas más utilizadas, como es el internet la que ofrece una cantidad diversa de información que existe en el ciberespacio.

Las TIC se define como un conjunto de tecnologías que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, comunicación, registro y presentación de información (Abdullayev, 2020). Asimismo, Ruzmatovich *et al.* (2019) definen que son herramientas que se emplean

en la informática y las telecomunicaciones para crear nuevas formas de comunicación, con el fin de facilitar la producción, acceso y tratamiento de la información.

Las tecnologías de comunicación y las tecnologías de la información la suma de ambas al desarrollo de las redes da como resultado un mayor acceso a la información. De acuerdo con Batabyal (2020), las TIC son un vínculo desarrolladas hoy en día para una información y comunicación más eficiente que ha cambiado la manera de acceder al conocimiento como las relaciones humanas. Finalmente, se refiere que son los recursos para llevar la información por medio de ordenadores y dispositivos electrónicos, aplicaciones informáticas y redes (Bakhtiyarovich *et al.*, 2021)

Las TIC permiten mejorar el nivel de vida de una población en conjunto es tomada en cuenta como instrumento necesario para el acceso a la información y la capacidad de transfórmala, permite desarrollar la capacidades personales y profesionales. Según Cruz *et al.* (2019) se clasifican en 3 tipos de tecnologías de la información y comunicación: Redes: es el sistema que conecta a varios equipos y se basan en el usuario, software y hardware y son aquellas que comparten recursos, intercambian y comparten información homogénea en las aplicaciones, por otro lado, los terminales: son los puntos de accesos de las personas a la información, abarca todo tipo de aparatos por medio de ellos operan las redes de información lo conforman la computadora, tableta el navegador, los televisores y videojuegos y por último, es el servicio en las TIC: es el conjunto de servicios a los consumidores las cuales

destacan es el correo electrónico, la nube, la búsqueda en la red y banca online.

De acuerdo Turlakova (2019) existen una serie de características la cuales son: entran en todos los ámbitos del conocimiento humano, además, transforman los procesos mentales de adquisición de conocimientos, sin embargo, son inmateriales, pues la información se construye desde las redes virtuales. Por otro lado, Hammad et al. (2020) son inmediatas, ya que el acceso a la información y la comunicación se realiza en tiempo real, asimismo, debe ser digitalizada sea texto, imagen o audio.

Por tanto, Naser y Concha (2014) consideran que las tecnologías de información y comunicación debe ser gestionada adecuadamente para su utilización y manejo, por lo que inicialmente es necesaria su planificación para posteriormente ofrecer a los usuarios interno y externo la facilidad de manipulación de la información virtual, centrándose principalmente en la simplificación de los tramites otorgados a los usuarios externos, obteniendo los beneficios que esta ofrece. Por tanto, se ha visto en la necesidad de evaluar el uso de las Tic en la RENIEC, a través de las siguientes dimensiones e indicadores establecidos por Naser y Concha (2014):

Planificación operativa: El planificar las operaciones de las Tic es necesaria pues comprende la base para ofrecer buenos resultados, pues dependerá de ella para definir el adecuado uso de las mismas. Por lo que se observa las políticas pre establecidas por la dirección, la emisión

de información confiable y completa para agilizar los procesos, y por supuesto todo este proceso debe estar bajo la responsabilidad de un grupo de personal (Naser y Concha, 2014).

Gobierno electrónico: Es de suma importancia impulsar la creación de plataformas virtuales con la finalidad de ofrecer servicios virtuales a la población, sitios web que fomenten la participación activa de la población en asuntos públicos y las que deben ser de fácil acceso, ofreciendo asimismo servicios en línea que les permita realizar trámites desde la comodidad de su casa, siendo esta confiable (Naser y Concha, 2014).

Simplificación de trámites: Los trámites se realizan a diario en las entidades públicas, por lo que es indispensable que las Tic simplifiquen dichos procesos, utilizando todo material multimedia y medios de comunicación, utilizando asimismo el correo electrónico para confiabilidad de los trámites (Naser y Concha, 2014).

Beneficios de las TIC: El uso de las Tic ofrece grandes beneficios a los usuarios interno y externos principalmente la simplificación de los procesos, pues la información es más accesible y confiable, información que es emitida a todo usuario que se encuentre conectado a la red, por lo que Naser y Concha (2014), las Tic ofrece estos beneficios: facilita la comunicación, la cooperación, la interactividad y el acceso igualitario a la información y al conocimiento.

Teoría gestión de procesos

Según Stephanie Meerkamm (2009) citado por Wei *et al.* (2021) refiere que la gestión de procesos es organizar y administrar una empresa, cuyo

objetivo es la calidad y los costos orientado a lograr el objetivo estratégico como operativos, el autor hace mención de las siguientes fases: *Estrategia*, para el logro de los objetivos. *Modelado*, para identificar los procesos y sus aspectos relevantes. *Implementación y Ejecución*, esta fase depende del tipo de negocio y puede variar desde el proceso manual hasta la importación a un sistema de flujo de trabajo. *Monitoreando y controlando*, los procesos deben ser monitoreados durante su ejecución. Finalmente, la gestión de procesos es la forma en cómo se organiza, diferente de la clásica organización funcional, en la que prima la visión del cliente sobre las actividades de la organización.

Expuesto por Baiyere *et al.* (2020), la gestión de procesos se refiere a alinear los procesos con los objetivos estratégicos de una organización. También, se define gestión de procesos al diseño e implementación, crear sistemas de medición de procesos que estén acorde a los objetivos de la organización, al mismo tiempo organizar a los gerentes para que gestionen los procesos de manera eficaz (Dimov *et al.*, 2020).

Asimismo, gestión de procesos se define como planificación y toma de decisiones, según Al-Naime *et.*, (2020) también es la coordinación de actividades, control, seguimiento y evaluación de actividades.

Melzner (2019) define la gestión de procesos, como la función gerencial de formular los procesos estratégicos, operativos y de apoyo que permitan la mejora de los procesos de la organización.

Las funciones son una forma sistemática de realizar las cosas, la administración es un proceso en el cual enfatizas a los gerentes a

involucrarse en las funciones interrelacionadas para lograr los objetivos esperados; Haila (2020) indica las funciones que involucran en las actividades: a) Planificación, implica la selección de misiones y objetivos y las acciones para alcanzarlos. b) Organización, implica determinar cómo se acoplarán y coordinarán las actividades y los recursos. c) Liderazgo, es impulsar al miembro de la organización a trabajar junto con el interés de la organización. d) Control, se relacionan con la medición del logro o los resultados de las acciones tomadas para alcanzar la meta.

Según De la Paz et al. (2019), los principios de la gestión de procesos se fundamentan en: 1) La estructuración de la organización sobre la base de procesos orientados a clientes. 2) Los departamentos funcionales pierden su razón de ser y existen grupos multidisciplinarios trabajando sobre el proceso. 3) Los empleados se concentran más en las necesidades de sus clientes y menos en los estándares establecidos por su jefe. 4) Utilización de tecnología para eliminar actividades que no añadan valor.

Tras analizar las diversas teorías y fundamentos de la gestión por procesos, Miraya (2020) a través de su investigación validan y confiabilidad un instrumento para medir la percepción de las personas respecto a los procesos administrativos, por lo tanto, se evalúa mediante tres dimensiones las cuales son los procesos estratégicos, procesos operativos y procesos de soporte.

Por lo tanto, Miraya (2020) precisa que la planificación estratégica engloba la elaboración del plan de actuación a medio plazo, teniendo en cuenta la misión, visión y los valores de la organización.

Asimismo, la planificación operativa comprende el análisis y diseño de las diferentes actividades, tareas, etc. precisas para el desarrollo de las distintas funciones (el establecimiento de los protocolos, manual de procedimientos, un control previo y auditorías) (Miraya, 2020).

Por último, Miraya (2020) señala que el proceso de apoyo o soporte se encargan de brindar apoyo o soporte son los que realizan actividades necesarias para el buen funcionamiento de los procesos operativos o misionales.

1.3. Definición de términos básicos

Gestión de procesos. Es la forma de enfocar el trabajo, donde se trata de mejorar las actividades de una organización mediante la identificación y descripción (Asato, 2021).

Hardware. Representa el componente físico y tangible de una computadora, donde la información y los procesos son exhibidos para el usuario (Mechán, 2020).

Interactividad. Es la relación entre los usuarios sistemas informáticos y libros, también es el proceso de comunicación entre humanos y computadora (Bakhtiyarovich et al., 2021).

Multimedia: es la combinación de texto, gráficos, sonidos, animación y video que se logra procesar por una computadora u otros medios electrónicos (Arenas et al., 2020).

Multidisciplinario: es el conjunto o grupo de profesionales de diferentes disciplinas, donde uno de ellos es el responsable del trabajo que se lleva a cabo (Hammad et al., 2020).

Software. Es un conjunto de programas, donde nos da instrucciones informáticas lo cual permite ejecutar distintas tareas en una computadora, también se considera que el software es un ordenador de información (Míñope, 2020).

Tecnología: es el conjunto de conocimientos y técnicas que se aplican de manera ordenada para alcanzar un determinado objetivo o resolver un problema (Wei et al., 2021).

Tics. Son los recursos y herramientas que se utilizar para procesar, administrar y distribuir información a través de elementos tecnológicos, así como ordenadores, teléfonos, televisores, entre otros (Olivia, 2020).

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de la hipótesis

Hipótesis general

Hi: Existe relación positiva entre las tecnologías de la información y comunicación y gestión de procesos en el RENIEC Pucallpa 2022.

Hipótesis específicas

Hi₁: El nivel de uso de las tecnologías de la información y comunicación en el RENIEC Pucallpa 2022, es regular.

Hi₂: La gestión de procesos en el RENIEC Pucallpa 2022, es adecuado.

2.2 Variables y su operacionalización

Variables

Variable 1: Las Tecnologías de la Información y Comunicación

Variable 2: Gestión de procesos

Variable	Definición	Tipo por su naturaleza	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías	Valores de las categorías	Medio de verificación
Tecnologías de información y comunicación (TIC)	Según Naser y Concha (2014) define como herramientas que permite facilitar y agilizar los cambios paradigmáticos de las organizaciones generando mayor conocimiento, desarrollo e innovación.	Cualitativa	Planificación operativa	Políticas de uso	Ordinal	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	1 2 3 4 5	Encuesta a los trabajadores de la RENIEC
				Emisión de información				
				Designación de personal				
			Gobierno electrónico	Habilitación de un sitio web				
				Participación de la ciudadanía				
				Servicios en línea				
			Simplificación de tramites	Uso de materiales multimedia				
				Uso de medios de comunicación				
				El correo electrónico como fuente				
				Registro de datos				
			Beneficios de las TIC	Facilita la comunicación				
				Fomenta la cooperación				
				Interactividad				
Acceso igualitario a la información y al conocimiento.								

Variable	Definición	Tipo por su naturaleza	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías	Valores de las categorías	Medio de verificación
Gestión de procesos	La gestión de procesos es una forma de enfocar el trabajo, donde se persigue el mejoramiento continuo de las actividades de una organización (Miraya, 2020).	Cualitativa	Procesos estratégicos	Plan estratégico	Ordinal	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	1 2 3 4 5	Encuesta a los trabajadores de la RENIEC
				Metas y objetivos				
				Estrategias				
				Establecimiento de políticas				
			Procesos Operativos	Protocolos				
				Manual de procedimientos				
				Control previo				
				Auditorías				
			Procesos de Soporte	Desarrollo profesional				
				Recursos				
				Infraestructura				
				Tecnología				

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

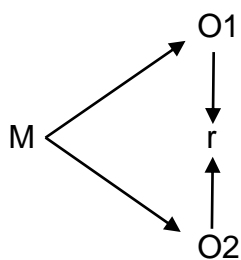
3.1. Tipo y diseño

El tipo de estudio de la investigación fue aplicada, pues se tomó en cuenta aspectos teóricos de las variables de forma individual, tecnología de la información y comunicación y gestión de procesos, por ende se tomó en cuenta teoría de autores ya sea artículos, investigaciones, libros, entre otros, lo cual se utilizaron para contribuir y dar respuesta más claras y precisas a las dimensiones e indicadores de cada una de las variables antes mencionada (Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica, 2018).

Asimismo, el nivel de la investigación fue descriptivo, por lo que se analizó el comportamiento de las variables para que a continuación se describa las características de su comportamiento, también, la investigación fue de nivel correlacional, ya que se determinó la relación existente entre las variables tecnologías de la información y comunicación y gestión de procesos teniendo en cuenta los datos estadísticos (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Finalmente, la investigación fue de diseño no experimental, debido a que las variables fueron evaluadas en su estado natural, sin manipular de ninguna forma su realidad (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Esquema del diseño:



Dónde:

M: muestra del estudio.

O1: Tecnologías de información y comunicación (TIC).

O2: Gestión por procesos.

r: Relación estadística entre las variables evaluadas.

3.2. Diseño muestral

Población: La población de estudio estuvo conformada por los trabajadores de Registro Nacional de Identificación y Estado Civil con un total de 15. Fuente que proporcionó la información para la adquisición de datos es el área de personal.

Muestra: Al ser una población pequeña, no se hizo uso del cálculo muestral, entonces se tomó la totalidad de la población, es decir a los 15 trabajadores de RENIEC.

Muestreo: Es no probabilístico por conveniencia.

Criterio de selección

Criterio de inclusión: Todos los trabajadores que pertenecen al Registro Nacional de identificación y estado civil.

Criterio de exclusión: Trabajadores que no quieran formar parte del estudio.

3.3. Procedimientos de recolección de datos

Previa a la recolección de información se empleó la encuesta, el cual lleva un cuestionario con serie de ítems para realizar la aplicación de dicho instrumento, para ello se envió una solicitud a la representante de la jefatura regional 13 Pucallpa, con el fin de coordinar la fecha y hora exacta para no interrumpir el horario de trabajo. Después de lo acordado, se reunió a los trabajadores en el horario pactado, luego se entregó la encuesta y se procede a dar una pequeña introducción antes de dar inicio, asimismo, se les dio a conocer en que consiste el propósito de la investigación, como también la forma de responder el cuestionario, utilizando un tiempo máximo de 20 a 25 min para todo el proceso.

Asimismo, la técnica de investigación que se utilizó para las dos variables fue la encuesta para la recolección de datos, lo cual estuvo dirigido a los trabajadores del RENIEC Pucallpa 2022.

También, el instrumento de investigación que se empleó fue el cuestionario, el cual estuvo diseñado en base a los indicadores de ambas variables, con la finalidad de conseguir la información detallada y necesaria para precisar las respuestas mediante la escala de medición Likert con cinco opciones de respuesta para la calificación de los ítems.

Por otro lado, luego de haber creado los instrumentos, se procedió a determinar la validez de los datos obtenidos por medio del juicio de tres expertos, quienes realizaron un análisis de los ítems con las dimensiones

e indicadores y dichas variables para aprobar la aplicación de la muestra de estudio.

Finalmente, para establecer la confiabilidad de la información recolectada, fueron validados a través del estadístico Alfa de Cronbach, el cual determinó la fiabilidad de los instrumentos, debido a que fueron calculadas mediante una prueba piloto a 10 personas. Donde, se ha calculado el índice de la variable Tecnologías de la información y comunicación 0,899 y para la variable gestión de procesos un índice de 0,892.

3.4. Procesamiento y análisis de datos

En el procesamiento y análisis de datos se usó herramientas estadísticas como programa Excel, esto permitió la tabulación de los datos, este programa brindó la información resumida en tablas y figuras, facilitando así su análisis e interpretación, cabe precisar que las tablas presentarán la sumatoria de respuesta de los encuestados por cada ítem aplicado, por lo que, corresponde calcular el promedio para calificar el comportamiento de las dimensiones y variable, siendo esta última, calificada de manera distinta a las opciones de respuesta empleadas en el cuestionario, es decir, la variable uso de las tic se utilizó la escala: muy baja, baja, media, alta y muy alta; en cuanto a la variable gestión de procesos utilizó la escala: muy deficiente, deficiente, regular, eficiente y muy eficiente.

Por otra parte, se utilizó el programa SPSS para fijar el nivel de confiabilidad de los datos y establecer la relación entre ambas variables.

Para realizar la prueba de normalidad se utilizó el estadístico Shapiro Wilk, debido a que la población es menor a 50, la misma que ha permitido elegir el estadístico de correlación para el análisis inferencial correspondiente al objetivo general.

Asimismo, la presentación de las tablas y figuras fueron divididas en dos grupos, los resultados descriptivos contuvieron las tablas de frecuencia y porcentaje de las variables y dimensiones, también, en los resultados inferenciales contienen el objetivo general y específicos de la investigación, con ello se logró establecer un plan de acción de acuerdo a las conclusiones obtenidas.

3.5. Aspectos éticos

El presente estudio de investigación se desarrolló respetando los procedimientos y normas éticas, así como protegiendo los derechos de privacidad de las personas que fueron encuestados, proteger las respuestas que nos brindaron y la identidad de cada uno de ellos, también, se respetó los derechos de autor en el marco teórico, asimismo, se empleó el método APA 7° edición para citar las diferentes fuentes bibliográficas, brindándole validez al estudio.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Resultados descriptivos

Nivel de uso de las tecnologías de la información y comunicación en el RENIEC Pucallpa 2022

Tabla 1.

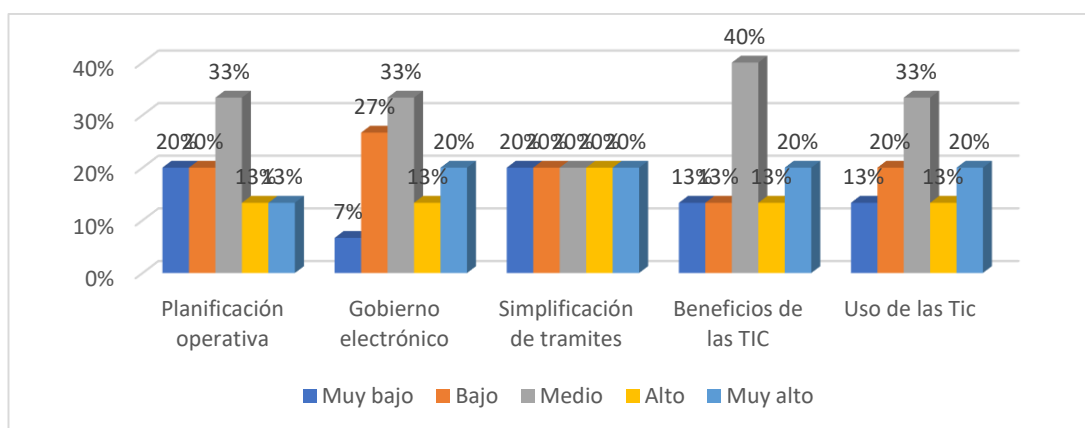
Uso de las tecnologías de la información y comunicación

	Muy bajo		Bajo		Medio		Alto		Muy alto	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Planificación operativa	3	20%	3	20%	5	33%	2	13%	2	13%
Gobierno electrónico	1	7%	4	27%	5	33%	2	13%	3	20%
Simplificación de tramites	3	20%	3	20%	3	20%	3	20%	3	20%
Beneficios de las TIC	2	13%	2	13%	6	40%	2	13%	3	20%
Uso de las Tic	2	13%	3	20%	5	33%	2	13%	3	20%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la RENIEC

Figura 1.

Uso de las tecnologías de la información y comunicación



Fuente: Resultados porcentuales de la tabla 1

Habiendo procesado los datos, se logrado identificar que, el 33% de los trabajadores encuestados califican como medio al uso de las TIC, y muy alto

por el 20%. De la misma forma, respecto a las dimensiones, planificación operativa es calificado como medio por el 33%; no obstante, el 33% indica que es medio el gobierno electrónico; mientras que Simplificación de trámites es calificado como alto por el 20%; Beneficios de las TIC calificado como medio.

Tabla 2.

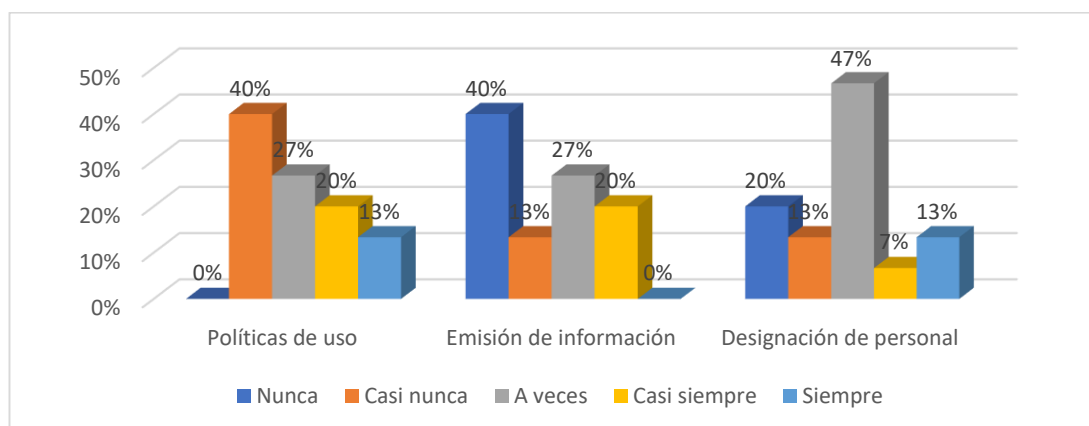
Planificación operativa

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Políticas de uso	0	0%	6	40%	4	27%	3	20%	2	13%
Emisión de información	6	40%	2	13%	4	27%	3	20%	0	0%
Designación de personal	3	20%	2	13%	7	47%	1	7%	2	13%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la RENIEC

Figura 2.

Planificación operativa



Fuente: Resultados porcentuales de la tabla 2

Respecto a la dimensión planificación operativa, se observa que, el 40% de los trabajadores encuestados refieren que la RENIEC casi nunca establece políticas para el uso de herramientas TIC, y el 27% indica que a veces. Del mismo modo, el 40% de los encuestados consideran que la entidad nunca

emite la información a través de las herramientas TIC, y el 27% indica que a veces. Mientras que, el 47% de los trabajadores manifiestan que la entidad a veces designa al personal autorizado para realizar la entrega y reubicación de los recursos de TIC, y el 20% nunca.

Tabla 3.

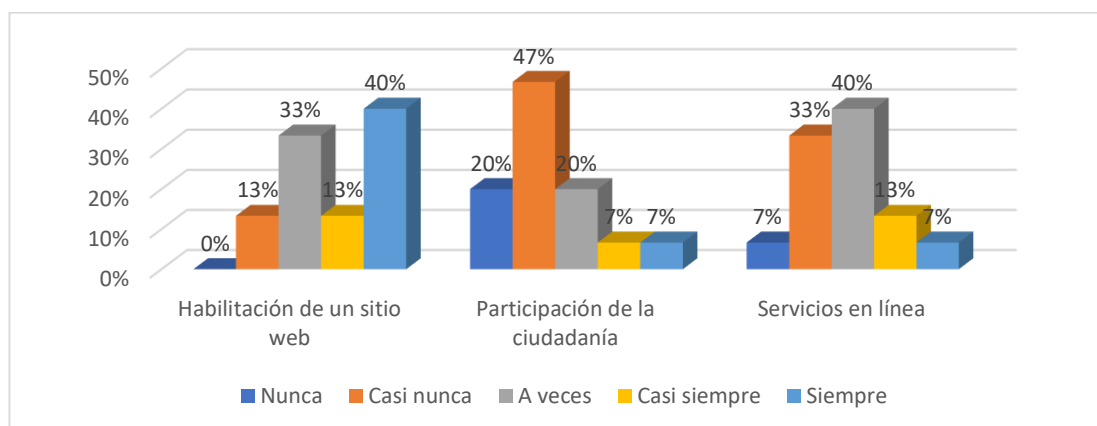
Gobierno electrónico

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Habilitación de un sitio web	0	0%	2	13%	5	33%	2	13%	6	40%
Participación de la ciudadanía	3	20%	7	47%	3	20%	1	7%	1	7%
Servicios en línea	1	7%	5	33%	6	40%	2	13%	1	7%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la RENIEC

Figura 3.

Gobierno electrónico



Fuente: Resultados porcentuales de la tabla 3

En la tabla y figura 3 se observa que, el 40% de los trabajadores encuestados revelan que la entidad siempre cuenta con un sitio web para que el usuario pueda obtener información sobre sus trámites, y el 33% indica que a veces. De la misma forma, el 47% de los trabajadores sostienen que la entidad casi

nunca facilita la participación ciudadana en los asuntos públicos a través del portal institucional, y el 20% nunca. Además, el 40% de los encuestados dan a conocer que la entidad a veces cuenta con servicios en línea en la web en la que los usuarios puedan acceder, y el 33% indica casi nunca.

Tabla 4.

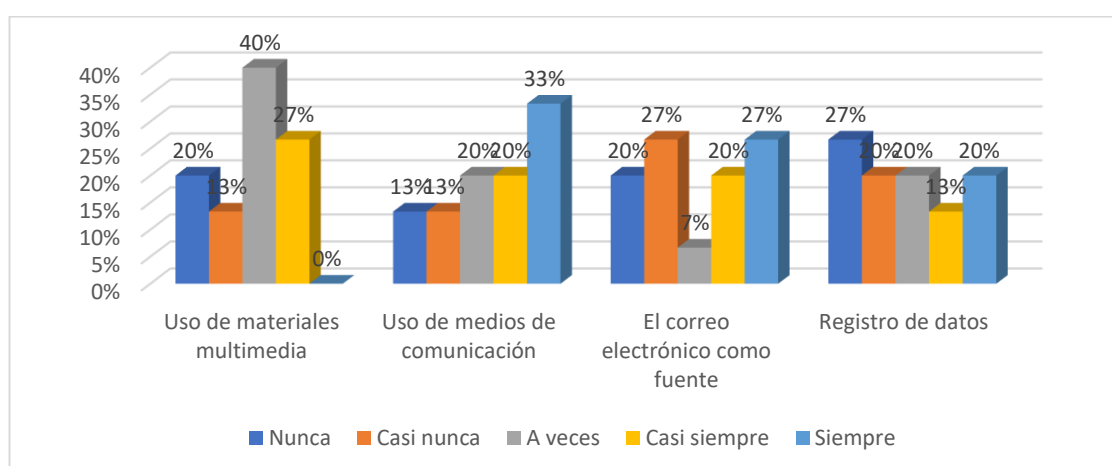
Simplificación de tramites

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Uso de materiales multimedia	3	20%	2	13%	6	40%	4	27%	0	0%
Uso de medios de comunicación	2	13%	2	13%	3	20%	3	20%	5	33%
El correo electrónico como fuente	3	20%	4	27%	1	7%	3	20%	4	27%
Registro de datos	4	27%	3	20%	3	20%	2	13%	3	20%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la RENIEC

Figura 4.

Simplificación de tramites



Fuente: Resultados porcentuales de la tabla 4

Dado a la dimensión simplificación de trámites, se logra identificar que, el 40% de los trabajadores encuestados indican que la RENIEC a veces utiliza materiales de multimedia (proyector, televisor, parlantes o cualquier otro

medio audiovisual) para brindar información, y el 27% casi siempre. Del mismo modo, el 33% manifiestan que la RENIEC siempre utilizan los medios de comunicación social (redes sociales) para impartir información a todo el personal, y el 20% casi siempre. Por su parte, el 27% revela que la RENIEC siempre usa el correo electrónico para comunicarse dentro de la institución, y el otro 27% casi nunca. Sin embargo, el 27% de los encuestados señalan que la entidad nunca genera un registro de datos con la información de todos los usuarios, y el 20% indica que casi nunca.

Tabla 5.

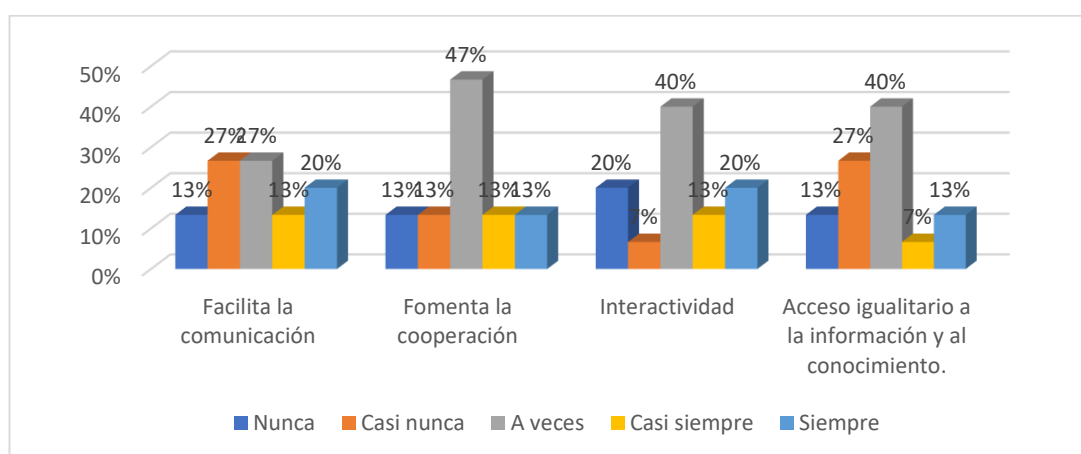
Beneficios de TIC

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Facilita la comunicación	2	13%	4	27%	4	27%	2	13%	3	20%
Fomenta la cooperación	2	13%	2	13%	7	47%	2	13%	2	13%
Interactividad	3	20%	1	7%	6	40%	2	13%	3	20%
Acceso igualitario a la información y al conocimiento.	2	13%	4	27%	6	40%	1	7%	2	13%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la RENIEC

Figura 5.

Beneficios de las TIC



Fuente: Resultados porcentuales de la tabla 5

Para finalizar, se evidencia que, el 27% de los trabajadores encuestados indican que el uso de las tic en la RENIEC casi nunca facilita la comunicación interna entre los miembros, el otro 27% indica a veces. Por su parte, el 47% de los trabajadores expresan que el uso de las tic en la entidad a veces fomenta la cooperación entre compañeros de trabajo, y el 13% casi siempre. Del mismo modo, el 40% de los trabajadores manifiestan que el uso de las tic en la entidad a veces genera interactividad, y el 20% indica que siempre. Por último, el 40% de los encuestados revelan que el acceso a la información y conocimiento a veces es igualitario dentro de la entidad, y el 20% señala que siempre.

La gestión de procesos en el RENIEC Pucallpa 2022.

Tabla 6.

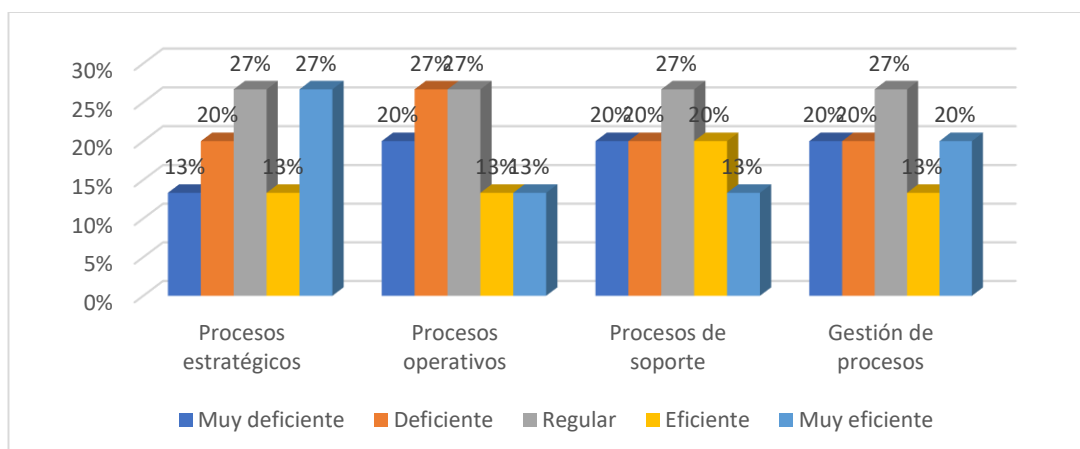
Gestión de procesos

	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Eficiente		Muy eficiente	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Procesos estratégicos	2	13%	3	20%	4	27%	2	13%	4	27%
Procesos operativos	3	20%	4	27%	4	27%	2	13%	2	13%
Procesos de soporte	3	20%	3	20%	4	27%	3	20%	2	13%
Gestión de procesos	3	20%	3	20%	4	27%	2	13%	3	20%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la RENIEC

Figura 6.

Gestión de procesos



Fuente: Resultados porcentuales de la tabla 6

De acuerdo al punto de vista de los trabajadores de la RENIEC la gestión de procesos es calificado como regular (27%) debido a que se observó distintas falencias, asimismo, el 20% lo considera deficiente y un el otro 20% muy deficiente. A continuación, se muestra los porcentajes de acuerdo a las dimensiones e indicadores:

Tabla 7.

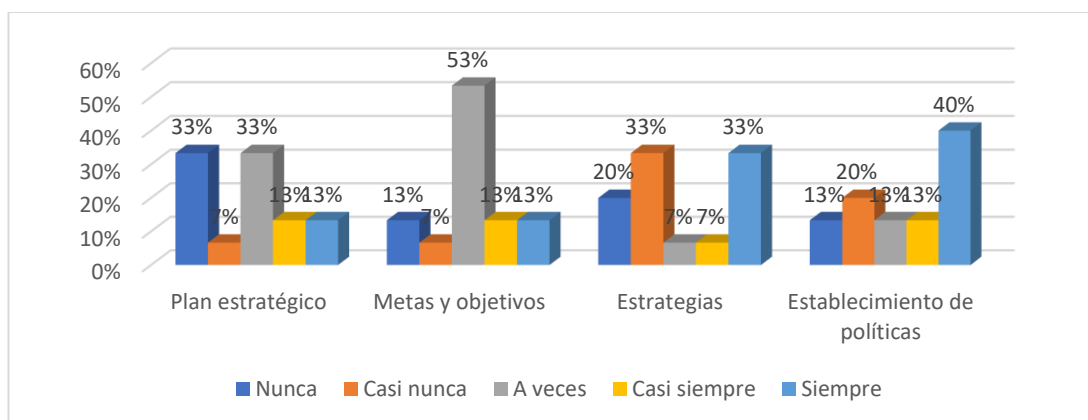
Procesos estratégicos

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Plan estratégico	5	33%	1	7%	5	33%	2	13%	2	13%
Metas y objetivos	2	13%	1	7%	8	53%	2	13%	2	13%
Estrategias	3	20%	5	33%	1	7%	1	7%	5	33%
Establecimiento de políticas	2	13%	3	20%	2	13%	2	13%	6	40%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la RENIEC

Figura 7.

Procesos estratégicos



Fuente: Resultados porcentuales de la tabla 7

Con respecto a la tabla y figura 7 se evidencia que, el 33% de los trabajadores manifiesta que la entidad a veces cuenta con un plan estratégico de acuerdo al contexto y el otro 33% revela nunca; luego, el 53% de los encuestados considera que a veces tienen conocimiento de las metas y objetivos de la entidad y el 13% señala casi siempre; donde, el 33% de los trabajadores argumenta que casi nunca se establecen estrategias para lograr metas y objetivos y el otro 33% informa siempre; por otra parte, el 40% de los encuestados menciona que siempre establecen políticas para la gestión por procesos dentro de la entidad y un 20% dice casi nunca.

Tabla 8.

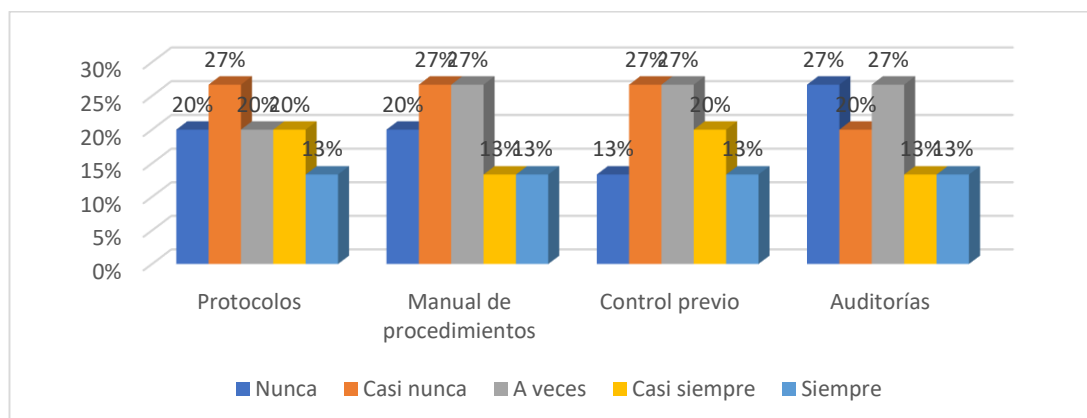
Procesos Operativos

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Protocolos	3	20%	4	27%	3	20%	3	20%	2	13%
Manual de procedimientos	3	20%	4	27%	4	27%	2	13%	2	13%
Control previo	2	13%	4	27%	4	27%	3	20%	2	13%
Auditorías	4	27%	3	20%	4	27%	2	13%	2	13%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la RENIEC

Figura 8.

Procesos Operativos



Fuente: Resultados porcentuales de la tabla 8

En cuanto a la tabla y figura 8 se logra observar que, el 27% de los encuestados refiere que casi nunca existen guías o protocolo de identificación para los tramites a realizarse en la institución y un 20% considera a veces; además, el 27% de los trabajadores indica que la entidad a veces cuenta con un manual de procedimientos para el desarrollo de las actividades y el otro 27% refiere casi nunca; también, el 27% de los encuestados proporciona que a veces la entidad realiza un control previo de las documentación del software implementado y el otro 27% indica casi nunca; para terminar, el 27% de los

trabajadores mencionan que la entidad a veces realiza auditorías internas a los procesos.

Tabla 9.

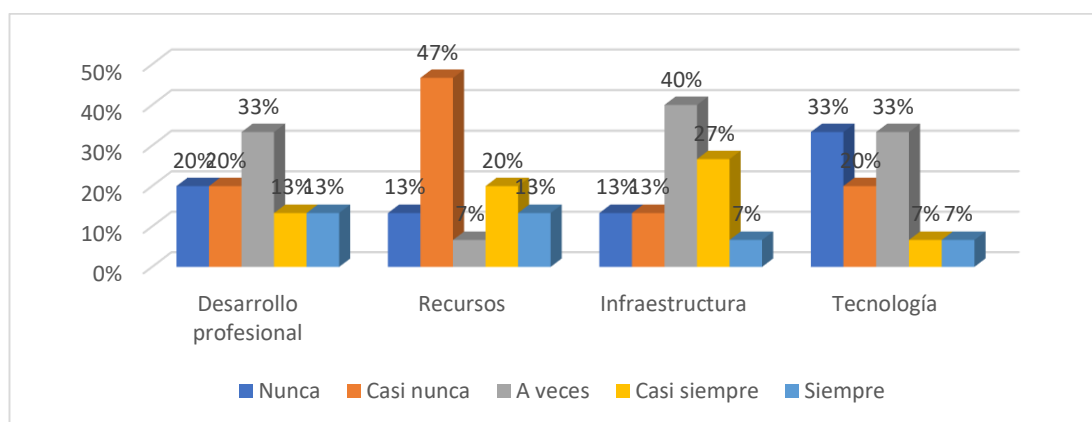
Procesos de Soporte

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Desarrollo profesional	3	20%	3	20%	5	33%	2	13%	2	13%
Recursos	2	13%	7	47%	1	7%	3	20%	2	13%
Infraestructura	2	13%	2	13%	6	40%	4	27%	1	7%
Tecnología	5	33%	3	20%	5	33%	1	7%	1	7%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la RENIEC

Figura 9.

Procesos de Soporte



Fuente: Resultados porcentuales de la tabla 8

Se logra evidencia en la tabla y figura 9 que, el 33% de los trabajadores indican que la entidad a veces promueve el desarrollo profesional mediante capacitaciones constantes y un 20% manifiesta casi nunca; después, el 47% de los encuestados consideran que la entidad casi nunca cuenta con recursos e información necesaria para apoyar la operación y seguimiento de los procesos y un 20% revela casi siempre; también, el 40% de los encuestados

indican que la entidad a veces cuenta con la infraestructura adecuada para que los procesos de soporte tengan la capacidad necesaria que permita la eficacia y la conformidad de los procesos y un 27% dice casi siempre, para finalizar, el 33% de los encuestado argumenta que la entidad a veces existe disponibilidad de equipos o tecnología necesaria para asegurar la eficacia y la conformidad de los procesos y el otro 33% informa nunca.

La relación entre las tecnologías de la información y comunicación y gestión de procesos en el RENIEC Pucallpa 2022.

Tabla 10.

Prueba de normalidad de los datos

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Uso del Tic	.917	15	.173
Gestión de procesos	.896	15	.082

Fuente: tabulación de datos en el SPSS v.26

Partiendo de la cantidad de casos analizados, se evidencia que correspondió utilizar la prueba de Shapiro-Wilk, lo cual establece un grado de significancia de 0.173 para los datos de la variable uso de las TIC y 0.082 para los datos de la variable gestión de procesos. Por lo tanto, al trabajarse con el margen de error del 0.5 y ser los índices antes mencionados mayores a dicho valor, se precisa que la distribución de los datos procesados en el programa SPSS no muestran normalidad, lo cual ha inducido a que se trabaje con el estadístico de correlación paramétrica de Pearson.

Tabla 11.

Relación entre el uso de las TIC y la gestión de procesos

		Uso de las TIC	Gestión de procesos
Uso de las TIC	Correlación de Pearson	1	.863**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	15	15
Gestión de procesos	Correlación de Pearson	.863**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	15	15

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Fuente: tabulación de datos en el SPSS v.26

Respecto a lo anterior, en la tabla 11 se evidencia los resultados de la prueba correlativa de Pearson, lo cual, precisa una correlación positiva y considerable de 0.863, al igual que, establece un nivel de significancia de 0.01; entonces al calcularse en el proceso estadístico una significancia (bilateral) de 0.000 y al ser menor a lo establecido, se da por aceptado la hipótesis de investigación, la cual establece que, existe relación positiva entre las tecnologías de la información y comunicación y la gestión de procesos en el RENIEC de la ciudad de Pucallpa en el año 2022.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Las TICs han generado muchas expectativas sobre y dentro de la gestión del sector público. Se reconoce como una herramienta poderosa para el cambio en las entidades tanto públicas como privadas, la cual incluye la mejora de la organización y los procesos internos. Tras la evaluación de los datos obtenidos a través de los instrumentos, se logró responder los objetivos con los resultados arrojados por el programa Excel y SPSS para la relación.

En la presente tesis se encontró que el nivel de uso de las tecnologías de la información y comunicación es calificado por el 33% como medio, el 20% señalan muy alto y otro 21% indican como muy bajo, puesto que en el RENIEC de Pucallpa casi nunca establece políticas para el uso de herramientas TIC, asimismo, la entidad a veces designa al personal autorizado para realizar la entrega y reubicación de los recursos de TIC, cuenta con un sitio web para que el usuario interactúe, pero casi nunca facilita la participación ciudadana a través del portal institucional, a veces utiliza materiales de multimedia para brindar información, como también, a veces uso de las Tic en el RENIEC facilita la comunicación interna entre los miembros, finalmente, señalan que el acceso a la información y conocimiento a veces es igualitario. Estos resultados pueden ser comparados con la investigación efectuada por Asato (2021), quien determinó que la implementación de las Tics se viene ejecutándose de manera correcta en la Administración Pública del OSINFOR, pues ha permitido almacenar e identificar eficientemente la información generada por cada trabajador.

Diferentes resultados, demostró Alvarado (2020), pues en su investigación logro evidencias que la entidad de la RENIEC tras la pandemia tuvo que realizar varios cambios para atender a los ciudadanos, sin embargo, hasta la fecha las Tics no han sido implementadas adecuadamente, presentando demoras en los plazos de entrega del DNI y retratas en la atención al cliente. Ante ello, Ruzmatovich *et al.* (2019) expone que son herramientas que se emplean en la informática, con el fin de facilitar la producción, acceso y tratamiento de la información.

Respecto a la gestión de procesos evaluada en el RENIEC de Pucallpa, es calificado como regular (27%), el 20% lo considera deficiente y un el otro 20% muy deficiente. Dicho nivel se debe a que la entidad a veces cuenta con un plan estratégico de acuerdo al contexto, a veces tienen conocimiento de las metas y objetivos de la entidad, por otro lado, casi nunca existen guías o protocolo de identificación para los tramites a realizarse en la institución, la entidad a veces realiza auditorías internas a los procesos, la entidad a veces cuenta con la infraestructura adecuada para que los procesos de soporte tengan la capacidad necesaria que permita la eficacia y la conformidad de los procesos. Dicho hallazgo será contrastado por el estudio realizado por Oliva (2020), quien concluyo que la gestión de procesos en el RENIEC es alta (51.8%), ya que los el personal está involucrado mediante su labor operacional y de control que desempeñan, asimismo se realizan constantes capacitaciones, la institución realiza encuestas periódicos respeto a la satisfacción y las auditorias se realizan cada seis meses, haciendo que todos este en orden y identificando los fraudes o riesgos que pueda presentar la entidad.

Finalmente, se determinó que existe relación positiva entre las tecnologías de la información y comunicación y la gestión de procesos en el RENIEC de la ciudad de Pucallpa en el año 2022, esto se confirma que el coefi. de Pearson de 0.863, se tiene que la significancia bilateral es 0.000 y al ser menor a lo establecido, se da por aceptado la hipótesis de investigación. Corroborando lo mencionado por Arenas-Gonzalez et al.,2020, quien en su estudio indica que existe un impacto relevante que trae la implementación de las herramientas TIC en la administración y gestión de procesos en el sector público. Asimismo, guarda cierta similitud con el estudio de Míñope (2020), quien halló una relación significativa entre las TIC's y la gestión administrativa en la Gerencia de Seguridad Ciudadana siendo el resultado de 0.572. demostrando en ambas investigaciones, que la implementación de las TICs es importante para la ejecución de las actividades, haciéndole fácil a los trabajadores para el ingreso y accesibilidad de la información.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

Tras el análisis de los resultados se ha logrado determinar que las tecnologías de la información y comunicación en el RENIEC Pucallpa, es calificado como medio (33%), debido a que la entidad a veces designa al personal autorizado para realizar la entrega y reubicación de los recursos, sin embargo, la entidad casi nunca facilita la participación ciudadana en los asuntos públicos a través del portal institucional, pero la RENIEC siempre utilizan los medios de comunicación social, y a veces fomenta la cooperación entre compañeros de trabajo

Del mismo modo, se determinó que la gestión de procesos en la RENIEC es calificada como regular (27%) ya que a veces cuenta con un plan estratégico de acuerdo al contexto; además, casi nunca se establecen estrategias para lograr metas y objetivos; asimismo, a veces promueve el desarrollo profesional mediante capacitaciones constantes y por último, que la entidad a veces existe disponibilidad de equipos o tecnología necesaria para asegurar la eficacia y la conformidad de los procesos.

Por último, resulta claro la relación entre las tecnologías de la información y comunicación y la gestión de procesos en el RENIEC de la ciudad de Pucallpa en el año 2022, pues se ha determinado una correlación de Pearson de nivel positiva y considerable, al mismo tiempo se estableció una significancia de 0.000 respecto al nivel 0.01 como margen de error.

CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES

Se recomienda a secretaria general del RENIEC de Pucallpa, capacitar constantemente a sus trabajadores encargados de la oficina de tecnología de la información con temas referentes a las TIC, a fin de que puedan realizar un análisis óptimo sobre las tecnologías de la información primordiales para la gestión administrativa y así puedan incorporar dentro su gestión teniendo en cuenta la era tecnológica que va evolucionando conformen pasa el tiempo.

El desarrollo rápido de las tecnologías de información y comunicación en la gestión del estado ha cambiado la forma de atender al ciudadano, dando cuenta que es una alternativa nueva, aun mas desde que empezó la pandemia, por ello se recomienda capacitar permanentemente en ofimática relacionadas a las TIC a las diferentes unidades de la RENIEC de Pucallpa, y así habrá mejora en la productividad laboral del personal administrativo con respecto al servicio del ciudadano.

Se sugiere a jefe de administración del RENIEC de Pucallpa tener los procesos de gestión, tanto estratégicos, operativos y de soporte bien diseñados y estructurados, con el propósito de que puedan identificar con mayor facilidad al personal y tener un mejor acceso al servicio brindado a los ciudadanos, con la finalidad de medir la satisfacción del ciudadano para lograr resultados y objetivos consistentes.

CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

- Abdullayev, A. (2020). System of Information and Communication Technologies in the Education. *Science and world*, 2(81), 20-72. Obtenido de http://en.scienceph.ru/f/science_and_world_no_5_81_may_vol_ii.pdf#page=19
- Al-Naime, K., Al-Anbuky, A., & Mawston, G. (2020). Human Movement Monitoring and Analysis for Prehabilitation Process Management. *Journal of sensor and actuator networks*, 9(9), 2-14. doi:<http://dx.doi.org/10.3390/jsan9010009>
- Alvarado, D. (2020). *Implementación del gobierno electrónico en la gestión por procesos de la Sunedu, 2019*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48169/Alvarado_PDJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arenas-Gonzalez, V., & Bohóquez-Chacón, L. F. (2020). Tecnologías de la información y la comunicación en la estrategia de focalización del gasto social: un estudio de caso. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, 8(3), 97-107. Obtenido de <https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/2192/2183>
- Asato, J. (2021). *Análisis en la implementación de la Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC) en la Administración Pública del OSINFOR, según sus trabajadores, en el año 2019*. Tesis de Pregrado, Universidad peruana de Ciencias aplicadas. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/655457/AsatoR_J.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Baiyere, A., Salmela, H., & Tapanainen, T. (2020). Digital transformation and the new logics of business process management. *European Journal of Information Systems*, 29(3), 239-259. doi:<https://doi.org/10.1080/0960085X.2020.1718007>
- Bakhtiyarovich, J., Burkhanovna, M., & Bakhtiyorovna, G. (2021). Application of Information and Communication Technologies in Solving Geometric

- Problems. *Annals of the Romanian Society for Cell Biology*, 25(3), 4191-4196. Obtenido de <https://www.annalsofrscb.ro/index.php/journal/article/view/1909/1593>
- Batabyal, A. B. (2020). The optimal provision of information and communication technologies in smart cities. *Technological Forecasting and Social Change*, 147(1), 216-220. doi:<https://doi.org/10.1016/j.techfore.2019.07.013>
- Bernal-Jiménez, C. M., & Rodríguez-Ibarra, L. D. (2019). Las tecnologías de la información y comunicación como factor de innovación y competitividad empresarial. *Scientia et Technica*, 24(1), 85-96. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/849/84959429009/84959429009.pdf>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento renacyt*. Lima. Obtenido de <http://portal.concytec.gob.pe/index.php/informacion-cti/reglamento-del-investigador-renacyt>
- Cruz, M. A., Pozo, M. A., Aushay, H. R., & Arias, A. D. (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. doi: <https://doi.org/10.15517/eci.v1i1.33052>
- De-la-Paz, C., Morales, L., & Ramos, J. (2019). A Practical Medical Experience of Successfully Mixing Model-Driven Paradigm and Business Process Management Principles. by SCITEPRESS – Science and Technology Publications, Lda. All rights reserved, 1(1), 410-416. doi:<https://DOI:10.5220/0007484704100416>
- Dimov, G., Konig, M., Roglinger, M., & Rosemann, M. (2020). An Exploration into Future Business Process Management Capabilities in View of Digitalization. *Springer*, 63(2), 85-96. doi:<https://doi.org/10.1007/s12599-020-00637-0>
- Haila, A. (2020). The functions of tqm management process in the educational environment. *Instrumentul bibliometric national*, 3(1), 76-82. Obtenido

de

https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/World_economy_Vol_3_2020_pp76-82.pdf

- Hammad, M., Ghazanfar, A., Babar, S., & Saleem, F. (2020). Effectiveness of Information and Communication Technologies as Information Source Among Farmers In Pakistan. *Pak. J. Agri. Sci*, 57(1), 281-288. doi:<https://doi.org/10.21162/PAKJAS/19.8292>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología De La Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V.
- Mechán, I. d. (2020). *Uso de las TIC y el desempeño laboral de los fiscales penales del Ministerio Público - Sede Chiclayo*. Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43497/Mech%c3%a1n_AIDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Medina, J. E. (2019). Gerencia Tecnológica de la Información y Comunicación en las Organizaciones Sociales. *Revista Scientific*, 4(12), 275-289. doi:DOI: <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.12.14.275-289>
- Melzner, J. (2019). BIM-based Takt-Time Planning and Takt Control: Requirements for Digital Construction Process Management. 1(1), 50-56. doi:<https://doi.org/10.22260/ISARC2019/0007>
- Miñope, Z. (2020). *Uso de las TIC's para la gestión administrativa en la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización, Municipalidad de Chiclayo*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Chiclayo – Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48609/M%c3%ad%c3%b1ope_FZJDP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Miraya, H. E. (2020). *Gestión por procesos y el gobierno electrónico desde la perspectiva del personal del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2020*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59913/Miraya_GHE-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

- Naser, A., & Concha, G. (2014). *Rol de las TIC en la gestión pública y en la planificación para un desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: Naciones Unidas / CEPAL - Serie Gestión Pública N° 79. ISSN 1680-8827.
- Oliva, J. (2020). *Gestión por procesos y la modernización del estado en el Registro Nacional de*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima - Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50376/Oliva_GJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Olivia, J. J. (2020). *Gestión por procesos y la modernización del estado en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50376/Olivia_GJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruzmatovich, B., Olimovich, O., Jamshid, K., & Pardaboy, J. (2019). Developing Competencies in the Development of Information and Communication Technologies. *Journal of Critical Reviews*, 7(2), 296-298. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Bekmurot-Tulayev/publication/342277650_Journal_of_Critical_Reviews_DEVELOPING_COMPETENCIES_IN_THE_DEVELOPMENT_OF_INFORMATION_AND_COMMUNICATION_TECHNOLOGIES/links/5eeb8707a6fdcc73be8594e9/Journal-of-Critical-Reviews-DEV
- Salazar, A. (2018). *La gestión administrativa y la gestión del talento humano y su incidencia en la gestión por procesos en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil del Cercado de Lima, 2017*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20086>
- Turlakova, S. (2019). Information and communication technologies for the development of "smart" industries. *Economy of Industry*, 1(85), 1-15. Obtenido de <http://www.ojs.econindustry.org/index.php/ep/article/view/165>
- Vásquez, E. (2021). *Diseño de un plan de continuidad operativa para los principales servicios de tecnología de la información de la sede principal del RENIEC basado en la norma ISO/IEC 27031:2011*. Tesis

de pregrado, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/656446/V%c3%a1squez_CE.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Vite, N. (2019). *Gestión por procesos y calidad de servicio según colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones, Lima 2015*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación, Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/4080/TM%20AD-Gp%204869%20V1%20-%20Vite%20Rivas%20Nelly%20Mercedes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Wei, Q., Bin, M., Binti, N., & Nabilah, F. (2021). A Review Of The Management Theory For Special Education Task Load Perspective. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, 12(11), 5234-5238. Obtenido de <https://turcomat.org/index.php/turkbilmat/article/view/6739/5555>

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

Título de la investigación	Problema de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección
Tecnologías de la información y comunicación y Gestión de procesos en la RENIEC Pucallpa 2022	<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre las tecnologías de la información y comunicación y gestión de procesos en el RENIEC Pucallpa 2022?</p> <p>Problemas específicas ¿Cuál es el nivel de uso de las tecnologías de la información y comunicación en el RENIEC Pucallpa 2022?</p> <p>¿Cómo es la gestión por procesos en el RENIEC Pucallpa 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre las tecnologías de la información y comunicación y gestión de procesos en el RENIEC Pucallpa 2022.</p> <p>Objetivos específicos Conocer el nivel de uso de las tecnologías de la información y comunicación en el RENIEC Pucallpa 2022.</p> <p>Conocer la gestión de procesos en el RENIEC Pucallpa 2022.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación positiva entre las tecnologías de la información y comunicación y gestión de procesos en el RENIEC Pucallpa 2022.</p> <p>Hipótesis específicas Hi₁: El nivel de uso de las tecnologías de la información y comunicación en el RENIEC Pucallpa 2022, es regular.</p> <p>Hi₂: La gestión de procesos en el RENIEC Pucallpa 2022, es adecuado.</p>	<p>Tipo de estudio: Fue Aplicada</p> <p>Diseño de estudio: Fue No experimental</p>	<p>Población: Estuvo conformada por 15 trabajadores.</p> <p>Muestra: Estuvo conformada por la totalidad de la población</p> <p>Procesamiento de datos: Excel y el SPSS</p>	<p>Instrumento: Cuestionario</p>

2. Instrumento de recolección de datos

ENCUESTA - TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

El presente cuestionario tiene por objetivo conocer el nivel de uso de las tecnologías de la información y comunicación en el RENIEC Pucallpa 2022.

Para lo cual se le pide que conteste de manera objetiva los ítems indicados, marcando con una (X) en el recuadro que crea conveniente, teniendo en cuenta la siguiente escala:

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

Tecnologías de información y comunicación (TIC)						
Nº	Planificación operativa	1	2	3	4	5
1	La RENIEC establece políticas para el uso de herramientas de tecnológicas para la información y comunicación.					
2	La entidad emite la información a través de las herramientas tecnológicas para la realización de las labores.					
3	La entidad designa al personal autorizado para realizar la entrega y reubicación de los recursos de TIC.					
	Gobierno electrónico	1	2	3	4	5
4	La entidad cuenta con un sitio web para que el usuario pueda obtener información sobre sus trámites.					
5	La entidad facilita la participación ciudadana en los asuntos públicos a través del portal institucional.					
6	La entidad cuenta con servicios en línea en la web en la que los usuarios puedan acceder					
	Simplificación de tramites	1	2	3	4	5
7	La RENIEC utiliza materiales de multimedia (proyector, televisor, parlantes o cualquier otro medio audiovisual) para brindar información.					
8	la RENIEC utilizan los medios de comunicación social (redes sociales) para impartir información a todo el personal.					
9	La RENIEC usa el correo electrónico para comunicarse dentro de la institución.					
10	La entidad genera un registro de datos con la información de todos los usuarios					
	Beneficios de las TIC	1	2	3	4	5
11	El uso de las Tic en la RENIEC facilita la comunicación interna entre los miembros.					
12	El uso de las Tic en la entidad fomenta la cooperación entre compañeros de trabajo.					
13	El uso de las Tic en la entidad genera interactividad.					
14	El acceso a la información y conocimiento es igualitario dentro de la entidad.					

¡Muchas gracias!

ENCUESTA – GESTIÓN POR PROCESOS

El presente cuestionario tiene por objetivo conocer la gestión de procesos en el RENIEC Pucallpa 2022. Para lo cual se le pide que conteste de manera objetiva los ítems indicados, marcando con una (X) en el recuadro que crea conveniente, teniendo en cuenta la siguiente escala:

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

Gestión por procesos						
Nº	Procesos estratégicos	1	2	3	4	5
1	La entidad cuenta con un plan estratégico de acuerdo al contexto.					
2	Tiene conocimiento de las metas y objetivos de la entidad.					
3	Se establecen estrategias para lograr las metas y objetivos.					
4	Se establecen políticas para la gestión por procesos dentro de la entidad.					
Procesos operativos		1	2	3	4	5
5	Existen guías o protocolos de identificación para los trámites a realizarse en la institución.					
6	La entidad cuenta con un manual de procedimientos para el desarrollo de las actividades.					
7	La entidad realiza un control previo de la documentación del software implementado.					
8	La entidad realiza auditorías internas a los procesos.					
Procesos de soporte		1	2	3	4	5
9	La entidad promueve el desarrollo profesional mediante capacitaciones constantes.					
10	La entidad cuenta con recursos e información necesaria para apoyar la operación y seguimiento de los procesos					
11	La entidad cuenta con la infraestructura adecuada para que los procesos de soporte tengan la capacidad necesaria que permita la eficacia y la conformidad de los procesos.					
12	En la entidad existe disponibilidad de equipos o tecnología necesaria para asegurar la eficacia y la conformidad de los procesos					

3. Estadística complementaria

Variable 1: Uso de las tecnologías de la información y comunicación

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,899	14

Variable 2: Gestión de procesos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,892	12

4. Consentimiento informado

Por la presente declaro que he leído cuestionario de la investigación titulada:

.....
.....

....., del Sr. tiene como objetivo medir

He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado.

Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante.

Nombre del participante:

.....

Su participación en este estudio no implica ningún riesgo de daño físico ni psicológico para usted. Es así que todos los datos que se recojan, serán estrictamente **anónimos y de carácter privados**. Asimismo, los datos entregados serán absolutamente **confidenciales** y sólo se usarán para los fines científicos de la investigación. El responsable de esto, en calidad de **custodio de los datos**, será el Investigador Responsable del proyecto, quien tomará todas las medidas necesarias para cautelar el adecuado tratamiento de los datos, el resguardo de la información registrada y la correcta custodia de estos.

Desde ya le agradecemos su participación.

.....

NOMBRE

Investigador Responsable