

**UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL FABIOLA SALAZAR  
LEGUÍA DE BAGUA**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EMPRESARIALES ESCUELA  
PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS GLOBALES**



**TÍTULO**

**HERRAMIENTAS DIGITALES Y GESTIÓN OPERATIVA EN LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE BAGUA, AMAZONAS 2025**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER  
EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE  
NEGOCIOS GLOBALES**

**AUTOR:**

**LEYNER LENIN SANCHEZ SEGURA**

**(ORCID:0000-001-9539-7490)**

**ASESOR:**

**DR. ALEX LENIN GUIVIN GUADALUPE**

**(ORCID:0000-0001-8246-9440)**

**NOMBRE DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**HERRAMIENTAS DIGITALES**

**BAGUA – PERÚ**

**2025**

---

**"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"**

**DECLARACIÓN JURADA DE VERACIDAD DE INFORMACIÓN**

Yo, Leyner Lenin Sánchez Segura, con DNI N° 48064397, declaro bajo juramento, la veracidad de la información consignada y que los documentos presentados son copia fiel del original.

En el caso de no ser cierta la manifestación antes señalada, asumo las consecuencias legales que pudieran derivarse de mi actuación, y la UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL FABIOLA SALAZAR LEGUÍA DE BAGUA, conforme a la normativa vigente, no reconocerá validez alguna de la documentación adjunta a los efectos para los que ha sido presentada.

Bagua, 22 de Diciembre del 2025



---

**LEYNER LENIN SANCHEZ SEGURA**

DNI N° 48064397



**UNIFSLB**  
UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL  
FABIOLA SALAZAR LEGUIA DE BAGUA



**FACISE**  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
Y EMPRESARIALES

**ESCUELA PROFESIONAL  
DE ADMINISTRACIÓN DE  
NEGOCIOS GLOBALES**

## CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD AVALADO POR EL ASESOR

**1. Tesista:**

Leyner Lenin Sánchez Segura

**DNI:**

48064397

**Escuela Profesional:**

Administración de Negocios Globales

**2. Asesor:**

Alex Lenin Guivin Guadalupe

**3. Grado académico o título profesional:**

Bachiller  Título profesional

Maestro  Doctor

**4. Denominación del título profesional:**

Licenciado en Administración de Negocios Globales

**5. Tipo de Investigación:**

Tesis  Trabajo de investigación  Trabajo de suficiencia profesional  
 Trabajo académico

**6. Título de Trabajo de Investigación:**

"Herramientas Digitales Y Gestión Operativa En La Municipalidad Provincial De Bagua, Amazonas  
2025"

**7. Fecha de evaluación:** 12/12/2025

**8. Software antiplagio:**  TURNITIN

**9. Porcentaje de Informe de Similitud:** 18%

**10. Resultado de la Evaluación de Similitud:**

APROBADO  PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES

DESAPROBADO

Fecha Emisión: 22/12/2025

*Firma Y/O Sello  
Emisor Constancia*



Alex Lenin Guivin Guadalupe  
DNI: 407771342

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a mi familia, cuyo apoyo incondicional ha sido una fuente constante de fortaleza y motivación. A mis padres, por su amor, sacrificio y sabiduría, que me han guiado en cada paso de mi camino. A mis amigos y compañeros de estudio, quienes, con su compañía y colaboración, hicieron este proceso más llevadero. A todos los que han creído en mí y me han impulsado a seguir adelante, a pesar de los desafíos.

## **Agradecimiento**

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que han hecho posible la realización de este trabajo. A mi director de tesis, por su orientación, paciencia y apoyo constante durante todo el proceso. A mis profesores, quienes me brindaron conocimientos valiosos y me impulsaron a seguir adelante en cada etapa de mi formación.

A mi familia, por su amor incondicional, comprensión y por estar siempre a mi lado en cada momento de este viaje académico. A mis amigos y compañeros de investigación, quienes compartieron ideas, consejos y experiencias, contribuyendo a enriquecer este proyecto.

Finalmente, agradezco a todas las personas que, de alguna manera, me ayudaron a superar los retos y me motivaron a continuar cuando las dificultades parecían insuperables.

## Índice de Contenidos

Caratula.....	1
Dedicatoria.....	2
Agradecimiento.....	3
Índice de Contenidos.....	4
Índice de tablas.....	6
Resumen.....	7
Abstract.....	8
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	7
1.1. Determinación del problema de la investigación.....	7
1.2. Formulación del problema.....	9
1.3. Objetivos: General y específico.....	9
1.4. Importancia y alcances de la investigación.....	10
1.5. Justificación de la investigación.....	11
II. MARCO TEORICO.....	12
2.1. Antecedentes del estudio.....	12
2.2. Bases Teorías.....	16
2.3. Definición de términos básicos.....	22
III. HIPÓTESIS.....	24
3.1. Hipótesis.....	24
3.2. Variables.....	24
3.3. Operacionalización de variables.....	26
IV. METODOLOGÍA.....	28
4.1. Diseño de investigación.....	28
Enfoque de la investigación.....	28
<b>4.2 Tipo de investigación.....</b>	<b>28</b>
4.3 Método.....	29
4.4 Población y muestra.....	29
4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30
4.6 Validez y confiabilidad de instrumentos.....	31
V. RESULTADOS.....	32
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	39
VII. CONCLUSIONES.....	45

VIII. RECOMENDACIONES.....	46
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	47
ANEXOS .....	55

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de variables.....	26
<b>Tabla 2</b> Recursos Materiales .....	32
<b>Tabla 3</b> Recursos Materiales .....	32
<b>Tabla 4</b> Presupuesto.....	33
<b>Tabla 5</b> cronograma de actividades .....	34

## Resumen

En la presente investigación, titulada “Herramientas digitales y gestión operativa en la Municipalidad Provincial de Bagua, Amazonas 2025”, tiene como objetivo general determinar la relación entre las herramientas digitales y la gestión operativa en administrativos de la Municipalidad Provincial de Bagua, donde aplicó como metodología una investigación de tipo simple o básica, con un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de tipo correlacional y transversal, utilizando el método descriptivo. La población estuvo conformada por 85 empleados administrativos de la municipalidad, y la muestra, seleccionada mediante muestreo aleatorio simple, está compuesta por 72 trabajadores pertenecientes a las áreas de gestión de riesgos y desastres, y logística. En el cual se aplicó como técnica de recolección de datos la encuesta, y como instrumento, el cuestionario. Los resultados descriptivos muestran que el 63.9% de los trabajadores presenta un nivel alto tanto en el uso de herramientas digitales como en la gestión operativa, lo que evidencia un dominio favorable en ambas variables. En el análisis inferencial, se halló un coeficiente de Spearman de 1.000 con una significancia de 0.000, indicando una correlación perfecta y positiva. Se concluye que, a mayor uso de herramientas digitales, mejor es el desempeño en la gestión operativa institucional.

**Palabras claves:** Herramientas digitales, gestión operativa, transformación digital, administración pública, eficiencia.

## **Abstract**

The general objective of this research, entitled “Digital tools and operational management in the Provincial Municipality of Bagua, Amazonas 2025”, is to determine the relationship between digital tools and operational management in the administrative staff of the Provincial Municipality of Bagua, where a simple or basic research methodology was applied, with a quantitative approach, with a non-experimental design, correlational and cross-sectional, using the descriptive method. The population consisted of 85 administrative employees of the municipality, and the sample, selected by simple random sampling, is composed of 72 workers belonging to the areas of risk and disaster management and logistics. The survey was used as a data collection technique and the questionnaire as an instrument. The descriptive results show that 63.9% of the workers present a high level in the use of digital tools as well as in operational management, which evidences a favorable domain in both variables. In the inferential analysis, a Spearman coefficient of 1.000 with a significance of 0.000 was found, indicating a perfect and positive correlation. It is concluded that the greater the use of digital tools, the better the performance in institutional operational management.

**Keywords:** Digital tools, operational management, digital transformation, public administration, efficiency.

## I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Determinación del problema de la investigación

Hoy por hoy, la tecnología brinda la alternativa de presentar opciones para resolver problemas, transformándose en una herramienta clave para afrontar los retos actuales, esto se logra por medio del empleo de recursos tecnológicos y plataformas digitales que permitan guiar las acciones y decisiones en la administración pública (Chiclla Navarro, 2022a).

Quimis (2020), subraya las dificultades similares a las que se asumen tanto el campo público como el privado, como amenazas tanto físicas como digitales que pueden comprometer significativamente sus activos tecnológicos y la información vital para mantener sus operaciones, esto se debe a la ausencia de políticas de seguridad adecuadas que avalen la integridad de sus sistemas informáticos, así como a la ausencia de recursos tecnológicos que simplifiquen la mecanización de secuencias. Relacionado a la gestión operativa, Arteaga & Moncayo (2022), indica que es un aspecto crucial para que las organizaciones del siglo XXI puedan tomar decisiones adecuadas en los niveles intermedios, las cuales son fundamentales para mantener un ambiente laboral óptimo, lo que a su vez garantiza la efectividad y rendimiento en el suministro de atenciones a la comunidad.

Así mismo, Puron et al. (2022) menciona que una vez que el internet se hizo público a mediados de los años 90, los portales y páginas web se establecieron como una de las principales aplicaciones de esta nueva tecnología, actualmente, los sitios web y portales municipales siguen siendo la principal vía para acceder a información digital y realizar trámites electrónicos, estableciendo una vía de comunicación adicional con las entidades.

A nivel internacional, Kalinichenko et al. (2021) señala que desde finales de la década de 1990, la administración pública en Rusia ha sido considerada deficiente. En particular, los funcionarios obtuvieron solo 18 puntos de 100 en el indicador que mide la "valoración de la opinión de la comunidad". Esta situación refleja un problema en la conexión entre las autoridades y los ciudadanos en las localidades rusas. Por esta razón, Cruz (2022), señala que es crucial que las instituciones públicas optimicen sus servicios y, como resultado, incrementen su efectividad, lo que permitirá alcanzar niveles de transparencia y acceso de calidad sin precedentes. No obstante, esto conlleva grandes desafíos que pueden resultar en fracasos totales o parciales, además de generar resistencia al cambio y falta de una dirección estratégica desde la gestión.

Investigaciones realizadas en Chile a 188 municipios más poblados, han determinado que la plataforma y la innovación incrementan las expectativas de que una municipalidad alcance un alto contenido de costo. Además, se identificó que las conexiones a internet son una variable esencial para el correcto funcionamiento del gobierno electrónico a nivel municipal (González-Bustamante et al., 2020).

En un Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Ecuador, Aponte y Cuenca (2021), actualmente un 74% del equipo informático ha superado su vida útil, lo que afecta el rendimiento y provoca pérdidas de tiempo, esta situación se debe a la falta de atención de los altos directivos hacia el campo de tecnología de la información. Además, la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación carece de roles definidos y procesos estructurados, lo que lleva a ineficiencias, no hay políticas claras para el uso de recursos tecnológicos, ni herramientas que faciliten la resolución de problemas. Las incidencias se registran por correo electrónico o WhatsApp, y se solucionan a través de indicaciones telefónicas o visitas presenciales.

En el Perú, el avance tecnológico aun es escaso, por lo que debería de centrarse en más en esta área si realmente desea impulsar programas que tengan un máxima efectividad a un costo reducido en la administración pública y la actualización del Estado (Ponce Sobrados, 2022a). Como lo menciona Ivanova y Putintseva (2021) el problema principal que existen países que no logran cumplir con estos objetivos, a pesar de haber adoptado tecnologías digitales, una razón significativa para esto es la incorrecta interpretación de la estrategia de reformas. Así, incluso si se alcanzan los valores deseados, esto no garantiza la existencia de un sistema de gobierno electrónico efectivo.

De conformidad con el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI 2020), en el Perú en la Encuesta Económica Anual 2020, se reporta que el 91,1% de las empresas en Perú contaban con computadoras, además, el 90,9% utilizaban teléfonos móviles, el 85,1% tenían acceso a internet y el 76,9% empleaban teléfonos fijos. En contraste, solo el 11,8% de las empresas utilizaban PDA o tabletas, y el uso de intranet y extranet fue del 10,5% y 4,5%, respectivamente.

Un estudio en la Municipalidad de Tarma, Lavado (2021) antes de la computarización, presentaba varios problemas, como la necesidad de que los ciudadanos viajaban largas distancias para realizar trámites, lo que resultaba en una carga económica y física. Además, la calidad del servicio era inconsistente, dependiendo del personal, lo que generaba largas esperas. Hoy por hoy, gracias a la mundialización, más del 90% de la población de la provincia de Tarma cuenta con un dispositivo móvil que les permite acceder a internet y diversas aplicaciones, mejorando el paso al

contenido y facilitar los trámites para los residentes, se ha desarrollado un sistema digital compatible con estos dispositivos móviles, que casi todos los habitantes ya tienen a su disposición. Esto les permitirá realizar las gestiones que necesiten de manera más ágil y eficiente.

En la Municipalidad Provincial de Bagua, la implementación de herramientas digitales enfrenta serias dificultades que impactan negativamente en su funcionamiento. Pese a la disposición de tecnología avanzada, la falta de cohesión útil ha generado ineficiencias tanto en la administración municipal como en la experiencia de los ciudadanos. El déficit más crítico que identificamos es la escasez de inversión, capacitación de los colaboradores, lo que limita su capacidad para utilizar estas herramientas de manera adecuada. Además, la infraestructura tecnológica es deficiente, lo que dificulta el acceso a soluciones digitales avanzadas. La resistencia al cambio entre los funcionarios también contribuye a esta problemática, ya que muchos prefieren los métodos tradicionales de trabajo, lo que frena la adopción de nuevas tecnologías. Como resultado, los ciudadanos enfrentan retrasos en los trámites y servicios, lo que genera frustración y desconfianza hacia sus autoridades. El déficit de en la gestión legitimidad pública se agrava sin herramientas digitales adecuadas, lo que puede alimentar sospechas de corrupción.

Esta ineficiencia no solo afecta la administración interna, sino que también repercute en la situación de vida de los moradores de Bagua, limitando la capacidad de la municipalidad para invertir en proyectos que beneficien a la comunidad. Por lo tanto, es urgente abordar estas deficiencias para lograr una gestión más eficiente y transparente.

## **1.2. Formulación del problema**

De toda esta problemática descrita se plantea el problema general que es expresada: ¿Cuál es la relación entre las herramientas digitales y la gestión operativa en la municipalidad provincial de Bagua, Amazonas 2025?

## **1.3. Objetivos: General y específico**

### **Objetivo general**

Determinar la relación entre las herramientas digitales y la gestión operativa en la municipalidad provincial de Bagua, Amazonas 2025.

## **Objetivos específicos**

Determinar la relación entre las herramientas digitales y planificación en la municipalidad provincial de Bagua, Amazonas 2025.

Determinar la relación entre las herramientas digitales y la organización en la municipalidad provincial de Bagua, Amazonas 2025.

Determinar la relación entre las herramientas digitales y ejecución y dirección en la municipalidad provincial de Bagua, Amazonas 2025;

Determinar la relación entre las herramientas digitales en el control y evaluación en la municipalidad provincial de Bagua, Amazonas 2025.

### **1.4. Importancia y alcances de la investigación**

La investigación resulta fundamental en el sector de la administración pública, ya que se canaliza en la modernización de los procedimientos que se realizan en instituciones gubernamentales. Este estudio se centra en analizar aspectos clave relacionados con el despliegue y uso de equipos digitales, con el propósito de optimizar la gestión operativa municipal. Asimismo, plantea un marco de referencia para demostrar cómo estas tecnologías pueden adoptarse de forma eficaz, contribuyendo a perfeccionar la optimización en áreas como la administración de trámites, la comunicación interna, el monitoreo de proyectos y la atención a los ciudadanos. Además, se propone desarrollar un modelo que adapte estas herramientas a las necesidades específicas de la municipalidad objeto de estudio.

La notoriedad de este trabajo se fundamenta en que promueve la transformación digital dentro de las instituciones públicas. En un contexto global cada vez más conectado, el uso de equipos digitales no nada más acelera los procesos administrativos, aparte de eso refuerza la convicción de los residentes en las autoridades locales.

Los beneficios de esta investigación son diversos. Para la municipalidad, implica un avance notable en el rendimiento operativo y en la habilidad de respuesta a las condiciones de la población. Para los funcionarios, supone una optimización de tiempo y recursos, al contar con procesos más claros y menos propensos a errores. Para los ciudadanos, garantiza un acceso más rápido y eficiente a los servicios municipales, generando una experiencia más satisfactoria en su interacción con la institución. Finalmente, para la región, se espera que este estudio sirva como un modelo replicable

en otras municipalidades, contribuyendo así al desarrollo y la innovación a nivel local, regional y nacional.

El alcance de esta indagación se limita al análisis de cómo las herramientas digitales impactan en la gestión operativa de la Municipalidad Provincial de Bagua durante el año 2025. Los resultados obtenidos están diseñados para funcionar como una guía para instituciones con características similares, especialmente aquellas ubicadas en regiones con recursos limitados, brindándoles una base sólida para implementar soluciones digitales efectivas en sus procesos operativos.

### **1.5. Justificación de la investigación**

La indagación se respalda en función de la relevancia teórica, que se hace notar la pertinencia de la digitalización en la administración pública, sobre todo en el contexto de un gobierno local que busca mejorar su eficiencia y efectividad, la investigación no solo aportará al conocimiento académico sobre la eficientización de las prestaciones públicas a través de la implementación de plataformas digitales, sino que también ofrecerá perspectivas prácticas que podrían aportar a la modernización y refinamiento de los servicios en la región hacia 2025. La justificación práctica destaca la relevancia de los elementos digitales como catalizadores de cambio en la Municipalidad Provincial de Bagua. La investigación no solo tiene el talento de refinar el rendimiento y la convicción en la gestión operativa, sino que también puede reforzar el enlace entre el gobierno local y sus ciudadanos, impulsando un desarrollo sostenible y participativo en la región hacia el 2025. Al abordar estas temáticas, se contribuirá significativamente a la transformación de la administración pública en Bagua y al perfeccionamiento de las situaciones de vida de sus moradores. En cuanto a la justificación metodológica se basa en una estructura cuantitativa, que guiará todo el proceso de estudio. Se utilizarán cuestionarios dirigidos a los estudiantes para recolectar datos sobre el uso efectivo de estrategias de aprendizaje, incluidas las herramientas digitales. Los datos serán analizados con técnicas estadísticas, especialmente mediante la correlación. Además, se llevarán a cabo observaciones en el aula para complementar la información obtenida de los cuestionarios. Los proporcionará un marco de referencia para futuras indagaciones en contextos educativos similares. Finalmente la justificación social, destaca la trascendencia de los implementos digitales no solo como instrumentos de gestión, sino como catalizadores de cambio social que pueden refinar el nivel de vida de los moradores de Bagua. Al reforzar la conexión entre la municipalidad y la comunidad, se busca construir un futuro más participativo, transparente y eficiente para todos

## II. MARCO TEORICO

### 2.1. Antecedentes del estudio

#### Antecedentes internacionales

Tito (2022) tuvo como objetivo aplicar prácticas laborales a los trabajadores que se encontraban en el teletrabajo en Ecuador, para refinar su empeño en la gestión operativa, para ello se procedió a una revisión sistemática de la bibliografía y se realizó un análisis comparativo entre las modalidades laborales presencial y remota. Se utilizó la metodología Design Thinking, centrada en las personas y sus relaciones, y se realizaron entrevistas profundas a empleados de distintos sectores. Los hallazgos revelaron problemáticas en mano de obra y métodos debido a la inexperiencia del personal en trabajos remoto. Se concluye que los trabajadores expresan necesidades específicas como el contar con un trabajo adecuado y recursos tecnológicos.

Stassi y Hoffmann (2023) su finalidad fue analizar las conexiones entre los múltiples elementos de la informatización organizacional y la generación de beneficios competitivos. Se llevó un estudio profundo, sustentado en un análisis exhaustivo de la literatura científica, con el fin de investigar cómo la transformación digital influye en los recursos y actividades organizacionales y su relación con distintos tipos de ventajas competitivas. La revisión se centró en estudios previos y literatura relevante sobre digitalización y ventajas competitivas en la industria 4.0. Los resultados destacan que la digitalización y automatización pueden convertir los eslabones de costo y la conexión con el usuario, generando beneficios competitivos viables, además, buscan equipar a las organizaciones con las herramientas necesarias para sus procesos de digitalización al proporcionar una mejor captación de los enlaces entre los beneficios competitivos y las diversas proporciones de la transformación digital organizacional.

Rodríguez (2023) llevó a cabo un análisis profundo en la Asociación de Municipios del Urabá Antioqueño (ASOMURA), una dependencia pública colombiana que enfrentaba problemas de alta rotación en uno de sus departamentos. La metodología consistió en aplicar ChatGPT como herramienta para generar propuestas de mejora en áreas clave como el genio humano, la retención de los miembros del equipo, la cultura organizacional y el sentido de adhesión. Se utilizó el propio ChatGPT para ofrecer ideas y evaluar su efectividad en el contexto organizacional. Los resultados indicaron que la herramienta es útil y precisa en el nivel general o inicial, aunque presenta ciertas limitaciones en su aplicación práctica. En conclusión, el estudio sugiere que, aunque ChatGPT

puede ser beneficioso para abordar desafíos organizacionales, su implementación debe ser cuidadosamente considerada.

Hendrawan et al. (2024) se propusieron averiguar los obstáculos y las chances que nacen cuando las MIPYMES deciden incorporar herramientas digitales en sus procesos de negocio, se ejecutó bajo un enfoque cualitativo con revisión de la literatura, estudio, basado en una profunda exploración de la literatura especializada, la investigación reveló que los principales retos a los que se encaran las MIPYMES son el déficit de elementos financieros y humanos. Entre las estrategias más destacadas se encuentran el desarrollo de planes estratégicos alineados con los objetivos comerciales, la selección y la aplicación de redes tecnológicas adecuadas y el entrenamiento del staff. Los resultados del estudio indican que una transformación digital exitosa puede generar beneficios significativos para las MIPYMES, como la mecanización de procedimientos, el ajuste de costos y el fomento de la innovación. En conclusión, la transformación digital trasciende la simple implementación de nuevas herramientas tecnológicas; requiere una profunda reestructuración de los procesos internos y una adaptación cultural de toda la organización.

Zhang y Chen (2024) realizaron un estudio que explora los impulsores, direcciones e impactos de la digitalización en esta área. Con la intención de revisar cómo la gestión de recursos humanos puede ser transformada digitalmente en el contexto de la economía digital, la metodología del estudio se centró en identificar cinco factores clave que impulsan esta transformación: las necesidades digitales de los clientes internos, la innovación digital en la manufactura, los retos competitivos, la gobernanza de la innovación digital y las demandas de la era digital. A través de este análisis, los autores examinan los elementos fundamentales de la migración tecnológica en la gestión de recursos humanos, tales como el establecimiento de un entorno de trabajo digital, los procesos de gestión digital y los servicios digitales para los empleados. El estudio destaca que la digitalización de los procesos de recursos humanos abarca áreas como la selección, capacitación, desarrollo y evaluación, implementadas mediante tecnologías digitales avanzadas. En cuanto a los resultados, se subraya que, si bien la digitalización aporta beneficios significativos para el desarrollo empresarial, también conlleva impactos potenciales negativos, como los efectos derivados de la transición entre los sistemas antiguos y nuevos de gestión de recursos humanos. En conclusión, el estudio sugiere que la transformación digital debe ser gestionada cuidadosamente para maximizar sus beneficios y minimizar sus posibles efectos adversos.

## **Antecedentes nacionales**

Zúñiga (2024) se orientó en analizar el efecto del gobierno digital en la gestión municipal de una municipalidad en Huancavelica, su modalidad fue desde el punto de vista cuantitativo, diseño explicativo y correlacional-causal, siendo no experimental. Se operó con una muestra de 80 miembros del equipo seleccionado, a quienes se les aplicó un cuestionario que fue previamente validado y sometido a un análisis de confiabilidad. Los hallazgos revelaron que el gobierno digital se clasificó como deficiente en un 52.5%, mientras que la gestión municipal fue evaluada como regular en un 60%. Dentro de las dimensiones de la gestión, se encontró que la gestión estratégica alcanzó un 63.7%, mientras que la gestión operativa y la gestión participativa tuvieron ambos un 65%. La aplicación de la regresión logística ordinal permitió concluir que efectivamente hay una influencia del gobierno digital en la gestión municipal, con un valor porcentual de Nagelkerke que alcanzó el 42.8%.

Ponce (2023) su objetivo fue precisar la conexión entre el gobierno digital y la gestión documental en una municipalidad provincial de Ica. Su metodología se basó en un diseño no experimental correlacional, tipo básica, enfoque cuantitativo, teniendo como muestra a 133 trabajadores a quienes se les ejecutó la técnica de la encuesta el instrumento del cuestionario. Los hallazgos revelaron que hay un enlace directo y significativa entre las variables de gobierno digital y gestión documental, evidenciada por un coeficiente de correlación de 0.630 y un valor p de 0.000, lo que confirmó la hipótesis planteada; llegando a concluir que la conexión entre estas variables es considerada alta.

Alvarado (2023) el vigente estudio se ejecutó por medio de un diseño descriptivo prospectivo, utilizando como base diversas políticas, planes y documentos de gestión de la municipalidad provincial de Chiclayo, como el PEI, POI y PEDN, entre otros. La modalidad fue tipo básica, estructura cuantitativa, diseño no experimental, teniendo como muestra a 275 trabajadores, utilizando instrumentos como cuestionarios y documentos relevantes sobre gobierno digital, así como el análisis PESTE3. Los hallazgos indican que la adopción del gobierno digital presenta numerosos beneficios para las dependencias públicas, permitiendo que estas ofrezcan servicios de manera eficiente, mejoren la transparencia de sus procesos y ahorren tiempo y recursos, tanto para las instituciones como para los ciudadanos que reciben estos servicios. En conclusión, la ejecución de un modelo de gobierno digital aporta de manera notable a la mejora de la gestión operativa.

Chiclla (2022) en su averiguación tuvo como meta indagar de que forma el gobierno digital impacta la gestión de la municipalidad provincial de Lucanas Puquio. Se basó en un método tipo transaccional, nivel correlacional causal de estructura cuantitativa; la muestra fue formada por 100 miembros del equipo de la municipalidad, como instrumento empleo un cuestionario que constaba de 32 preguntas distribuidas en varias dimensiones; los productos indican que la mayoría de los niveles de gobierno digital se ubicaron en un rango moderado, siendo el más común, asimismo un 74% de los encuestados se situó en esta categoría. En cuanto a las distintas proporciones del gobierno digital, el 68% reflejó un nivel moderado en comunicación externa, un 55% en comunicación interna, un 62% en la dimensión relacional y un 57% en la promoción del gobierno digital; así como también se alcanzó un coeficiente de correlación de 0.638; por lo tanto, se llega a concluir que el gobierno digital incide notablemente en la gestión de la municipalidad

Chavez (2022) el propósito de este estudio es deducir la conexión entre la utilización de elementos digitales y la gestión de documentos en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado, ubicada en Arequipa, esta averiguación se clasifica como descriptiva, transversal, no experimental y de diseño correlacional. La muestra incluyó a 30 receptores de la dependencia pública, aplicando técnicas como encuestas y observaciones. Los hallazgos del estudio revelan que la aplicación de medios digitales revoluciona la forma en que gestionamos la documentación, optimizando procesos y aumentando la eficiencia. Concluyendo que que las herramientas digitales son cruciales para una entidad pública, ya que facilitan y hacen más eficaces los procesos de gestión documental desde perspectivas técnica y administrativa, lo que redundará en beneficio de los usuarios, además, la digitalización permite a la entidad acelerar los trámites, optimizando así las operaciones y contribuyendo a una imagen institucional positiva.

Ponce (2022) su estudio científico tuvo como propósito evaluar la conexión entre la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y la gestión operativa de la municipalidad de Barranco, su metodología se basó en un punto de vista cuantitativo y de naturaleza básica, diseño no experimental y transversal. Se laboró con una muestra de 96 empleados, y la información fue recopilada a través de encuestas. Los hallazgos mostraron que el 70 % de los trabajadores considera que la integración de las TIC es baja, mientras que un 72 % opina que la gestión operativa es débil, asimismo se encontró una correlación estimulante razonable de 0.643 entre la incorporación de las TIC y la gestión operativa, con un costo p (significancia) de

0.00, que es más bajo al umbral crítico para una tasa de convicción del 95%; concluye que hay una asociación considerable entre la calidad de los sistemas de información y el rendimiento de las operaciones, y lo mismo ocurre con la conexión entre el equipamiento tecnológico y la eficiencia operativa.

Valdez (2023) ejecutó un estudio basado en establecer la conexión entre el gobierno digital y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de San Jerónimo. La modalidad fue tipo correlacional, perspectiva cuantitativa, método hipotético deductivo y diseño no experimental. La muestra fue formada por 90 trabajadores a quienes se les ejecutó dos cuestionarios, los productos obtenidos revelan que el 53.3% se ubican en el nivel alto, mientras que un 58.9% evalúa la gestión administrativa como alta; el nivel de correlación fue afirmativo entre dichas variables por haber obtenido una rho de Spearman de 0.723. Concluyendo que a un mayor desarrollo y uso del gobierno digital contribuye significativamente a refinar la gestión administrativa en la entidad estudiada.

## **2.2. Bases Teorías**

### **Teoría de la variable herramientas digitales**

Las herramientas digitales están fundamentadas en el Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM) sugerido por Davis, donde Yong et al. (2010), describen cómo los usuarios adoptan nuevas tecnologías basándose en su perspectiva de ventaja y agilidad de uso. El TAM, ideado por Davis en 1989 y sustentado en la teoría de la acción razonada (TRA) de Ajzen y Fishbein, examina los elementos que influyen en la adopción tecnológica. Este modelo resalta dos aspectos fundamentales: la utilidad percibida (PU), que es la percepción de que una tecnología mejora el rendimiento laboral, y la sencillez de uso percibida (PEOU), que indica el mínimo esfuerzo requerido para su uso. Además, según Redacción (2024), factores externos como el entorno cultural y las características organizativas afectan indirectamente estas percepciones. El TAM pretende comprender cómo estos factores influyen en la intención y el uso efectivo de las tecnologías, estableciéndose como un marco ampliamente reconocido para prever la aceptación y eficacia de las TIC en diversos escenarios organizacionales.

Maliqueo et al. (2021) señala que el mundo laboral está experimentando una transformación profunda y de mayor magnitud de lo que se había anticipado, las diversas áreas están analizando nuevos perfiles y habilidades para los puestos tradicionales dentro de las empresas, enfrentándose a la dificultad de que las competencias que antes eran claramente medibles y evaluables ahora incluyen habilidades blandas; estas habilidades se enfocan en la colaboración, la obtención de

buenos resultados, la capacidad de adaptarse al cambio, y nuevas formas de compensación y reconocimiento de logros, todo dentro del marco de la era digital.

## **Concepto**

Las herramientas digitales, según Bravo y Suástegui (2022) es fundamental en la actualidad, estas herramientas están diseñadas para facilitar la comunicación, la personalización y la adaptación a los requerimientos de cada usuario, tanto en el campo educativo como en otros campos del conocimiento.

Tal como lo menciona Ramírez (2021) la tecnología y la innovación, vistas desde una perspectiva clásica, son abordadas por Peter Drucker en su obra "Innovación y Empresariado Innovador" . En este texto, Drucker argumenta que el cambio voluntario, derivado de un estudio metódico, la codificación y un esfuerzo constante, constituye el núcleo de la práctica de la innovación, integrando elementos contemporáneos. Además, señala que el éxito empresarial en el siglo XXI varía según de la destreza para innovar, adoptar tecnologías de la información y comunicación (TIC), aprovechar la globalización y fomentar el espíritu inversionista. La tecnología tiene un impacto profundo tanto en las fundaciones como en los seres humanos, ya que, a través de Internet, facilita una comunicación y un comercio ágiles y eficientes a nivel global, abriendo nuevas oportunidades que requieren una gestión adecuada para ser plenamente capitalizadas (p. 8).

## **Tipos de herramientas digitales**

Se detallan los tipos de herramientas digitales Arrunátegui et al. (2022)

- Deep Learning, se especializa en desarrollar sistemas capaces de procesar y aprender de datos de manera autónoma.
- Blockchain, es una tecnología descentralizada que registra transacciones en bloques enlazados criptográficamente, garantizando su inmutabilidad y seguridad.
- Machine Learning, se dedica a diseñar algoritmos capaces de mejorar su desempeño mediante el análisis de datos.
- Applicant Tracking Systems (ATS), son redes de monitoreo de candidatos que organizan electrónicamente los procesos de contratación en las empresas
- Gamificación, este enfoque busca motivar tanto a colaboradores internos como a usuarios externos, fomentando la innovación conjunta en el desarrollo de productos y soluciones mediante la participación activa y creativa.

- Realidad aumentada, combina el entorno físico con datos generados digitalmente, como gráficos, vídeos o audios, para enriquecer la percepción del mundo real.
- Chatbots, impulsados por inteligencia artificial y procesamiento de lenguaje natural, simulan conversaciones humanas mediante texto, voz u otros métodos de entrada. Disponibles 24/7, son utilizados por organizaciones para automatizar tareas como responder preguntas frecuentes.

### **La importancia que desempeña las herramientas digitales**

Los recursos digitales como los chatbots, los sistemas de análisis automatizado y las plataformas de escritura asistida mejoran la interacción entre personas y máquinas, agilizando la toma de decisiones y garantizando resultados de mayor calidad. Estos avances impulsan la inteligencia colectiva al fusionar habilidades humanas con capacidades tecnológicas, lo que permite seleccionar y ejecutar estrategias de manera más precisa y eficiente en el ámbito (Shin et al., 2024).

Asimismo, Kozyreva et al. (2020) las herramientas digitales han transformado significativamente el modo en que tanto los seres humanos como las organizaciones realizan sus labores cotidianas. Estas tecnologías ofrecen un acceso más rápido, mejoran la conectividad y aumentan la eficiencia en diversos procesos, convirtiéndose en piezas básicas en la dinámica de la era digital. En un entorno donde la rapidez y la exactitud son determinantes para garantizar la competitividad, estas herramientas desempeñan un papel fundamental. Además, (Pérez Vásquez, 2022) indica que los equipos digitales brindan oportunidades para inducir a la innovación, la personalización y el desarrollo constante en diversos sectores, como los sectores educativo, sanitario, comercial e industrial. Es fundamental que estas herramientas sean las más apropiadas para la gestión documental, cumpliendo con los requisitos necesarios y asegurando un fácil acceso al manejo de documentos electrónicos a través de diversas aplicaciones.

### **La modernización**

La modernización en las entidades está profundamente relacionada con la digitalización de los sistemas y el crecimiento de la comparecencia de las administraciones y las prestaciones públicas en línea, brotan alternativas recientes de interacción más prácticas y avanzadas entre la entidad y los ciudadanos; por ello, es fundamental continuar avanzando en la modernización de la gestión operativa, con el objetivo de optimizar las prestaciones, mejorar la capacidad institucional y

fomentar una mayor integración de los residentes en la creación de políticas nacionales, de modo que se cumplan los fines sugeridos. y se reducirán las desigualdades (Collantes Sandoval, 2023).

Según Inga & Inga (2022), una entidad digital hace referencia al empleo de tecnologías digitales para optimizar la disponibilidad y distribución de información y servicios públicos, subrayando la función esencial de las tecnologías digitales en la modernización de la gestión operativa, las organizaciones logran una mayor eficiencia al aprovechar las plataformas digitales, y señalan las políticas públicas esenciales vinculadas a las TIC, fundamentándose en los factores clave que contribuyen al éxito.

La variable herramientas digitales está conformado por dimensiones, percepción de utilidad, facilidad de uso, capacitación y soporte, accesibilidad y adaptación según Hidayat, (2023) manifiesta que la dimensión Percepción de utilidad hace referencia a la creencia del usuario de que una herramienta digital mejora significativamente su rendimiento en tareas específicas, en el contexto de la banca digital, esta percepción influye directamente en la intención de adopción de tecnología, mientras que la Facilidad de uso describe cuán sencillo y sin esfuerzo percibe el usuario la interacción con la herramienta; estudios en plataformas digitales bancarias confirman que esta dimensión impacta positivamente en la adopción y satisfacción. La Capacitación y soporte comprenden los procesos formativos y la asistencia técnica ofrecida al usuario, esenciales para disminuir la ansiedad y mejorar la autoconfianza durante el uso de nuevas tecnologías, finalmente la Accesibilidad alude a la disponibilidad de la herramienta en múltiples dispositivos y su uso por personas con diferentes capacidades, nivelado con los principios de adhesión digital, destacando la accesibilidad como clave para reducir la brecha digital y la Adaptación implica el ajuste de las plataformas a las necesidades y competencias de los usuarios.

### **Teoría de la variable gestión operativa**

La gestión operativa se basa en la teoría administrativa sugerida por Henry (1916), formulada en el contexto de la Revolución Industrial tardía, en su enfoque, destaca la relevancia de los procedimientos de planificación, organización, dirección, coordinación y control como elementos clave para una gestión operativa eficaz. Fayol demostró la administración como una función centrada en las personas dentro de la organización, separándola de los aspectos técnicos relacionados con los recursos materiales y equipos. Su teoría clásica, expuesta en su obra Administración Industrial y General, resalta la relevancia de una estructura organizacional y la

especialización del trabajo como factores cruciales para lograr los objetivos empresariales de forma eficiente.

A diferencia del enfoque analítico de Taylor, que se centraba en maximizar la eficiencia en los procesos productivos, Fayol presentó un modelo más integral y estructural, combinando principios tanto técnicos como administrativos. Esta perspectiva hace que su modelo sea particularmente relevante para la gestión operativa actual, ya que abarca tanto los elementos técnicos como los humanos dentro de una organización (Pardo-Ramos, 2010)

### **Concepto**

Minta y Feijó (2023), indican que la gestión operativa es un área clave en los negocios que tiene responsabilidades de administración directa, ya que se encarga de supervisar todo un sistema encargado de producir un producto o brindar un servicio.

A su vez, León y Romero (2023), señalan que la gestión operativa ha tomado relevancia desde hace varios años, posicionándose como una de las prácticas administrativas más utilizadas por las organizaciones para lograr estándares de calidad y cumplir con sus metas corporativas, esta modalidad está fuertemente influenciada por las dinámicas cambiantes del entorno, que han transformado el ámbito empresarial en un escenario desafiante y altamente demandante.

### **Fases de la gestión operativa**

Según Galván y Calderón (2024) la gestión operativa se estructura en cuatro claves para entender y perfeccionar de modo continuo los actos que permiten a una organización ofrecer un servicio;

- La fase de planificación abarca la definición de la misión del proceso, así como la identificación de los requisitos del cliente según su percepción del servicio. Esta fase se centra en identificar debilidades, fortalezas y oportunidades del proceso, asegurando que la información recolectada sobre el estado actual del servicio esté alineada con los requisitos establecidos.
- **En la fase de ejecución, se ejecuta la implementación de los planos de mejora, con el objetivo de resolver los problemas identificados previamente.**
- La fase de comprobación se refiere a la validación de que las implementadas están alineadas con los resultados deseados, garantizando **el acatamiento efectivo de las metas concretadas para el éxito de la solución propuesta.**

- Finalmente, la fase de actuación consiste en analizar los resultados previos a la implementación de nuevas estrategias, verificando que generen la mejora esperada. Si es así, se mantiene la estrategia; si no, se ajusta teniendo en cuenta posibles obstáculos o cuellos de botella.

Las instituciones públicas están encargadas de atender la creciente expectativa de los ciudadanos por participar más en las decisiones que los impactan, así como por exigir una mayor transparencia y responsabilidad. Ofrecer información en línea da facilidad a los moradores para ingresar a los datos que necesitan y mantenerse informados sobre cómo se genera valor. Esto puede fortalecer las relaciones con diversas partes interesadas, como los ciudadanos, las agencias financieras, los gobiernos nacionales y regionales, así como los trabajadores y empleados, lo que facilita su apoyo y consentimiento (Tejedo-Romero et al., 2022).

### **Elementos esenciales para la gestión operativa:**

Los elementos o recursos esenciales **de la gestión operativa** se fundamentan en principios claves que orientan las decisiones y acciones de los directivos, a continuación, se describen los elementos principales propuestos según Escobar et al. (2024):

- Eficiencia, consiste de emplear los recursos de forma eficiente para maximizar la producción y reducir costos.
- Eficacia, hace referencia a la habilidad para lograr los objetivos y propósitos de manera exitosa.
- Adaptabilidad, es esencial que las organizaciones y sus directivos sean capaces de ajustarse a los cambios tanto internos como externos.
- Integridad, los líderes deben actuar con honestidad, ética y responsabilidad en todas sus decisiones y actividades, gestionando los recursos y relaciones con todos los involucrados de manera transparente.
- Innovación, fomentar un entorno creativo y orientado a la innovación dentro de la organización es crucial para mantenerse competitivo a largo plazo.
- Coordinación, es vital asegurar los esfuerzos de todos los departamentos para alcanzar los objetivos organizacionales.

- Aprendizaje continuo, los directivos deben promover un ambiente de desarrollo continuo, permitiendo a los miembros del staff perfeccionar sus aptitudes y su sabiduría. Esto incluye programas de formación, desarrollo profesional y la mejora constante de los procesos organizacionales.

### **Categorías de gestión**

Las áreas clave para la gestión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs), según Linarez (2020), incluyen tres categorías principales, la implementación, este es el proceso que sigue a la aceptación del plan dentro del desarrollo organizacional. Implica poner en marcha y establecer el funcionamiento de la estrategia; la adaptación se refiere a la modificación o ajuste de un procedimiento, ya sea vigente o no, para optimizar su uso y mejorar los resultados; los resultados, se refiere a los efectos o consecuencias que se generan a partir de la adaptación de los procesos.

### **Dimensiones de la variable gestión operativa**

Según Anchimanya y Berrocal (2021), las dimensiones que conforman la variable de gestión operativa incluyen varios aspectos clave. La planificación es la secuencia sistemática de definición de metas y desarrollo de tácticas para alcanzarlos de manera eficaz y eficiente, identificando las metas, las acciones, los procedimientos y el cronograma a seguir. A partir de esta planificación, la organización define la estructura interna de la entidad, asignando responsabilidades y funciones a los diferentes niveles organizacionales, y estableciendo la misión y visión. La ejecución y dirección se centran en la implementación de los planos, donde la dirección precede al control y se enfoca en liderar la ejecución de manera eficiente. Finalmente, el control y evaluación miden la eficiencia y efectividad de los medios utilizados para lograr las metas, facilitando la detección y gestión de amenazas que pongan en peligro el cumplimiento de las metas.

### **2.3. Definición de términos básicos**

**Gestión operativa:** Maquera (2021), es una ciencia básica para cualquier entidad que aspire a sobresalir en un mercado competitivo.

**Gobierno digital:** Salirrosas et al. (2022), el gobierno digital derriba barreras y simplifica los trámites, permitiendo que la administración estatal sea más accesible, transparente y eficaz

**Inteligencia artificial:** Filgueiras (2021), la inteligencia artificial consiste en replicar el funcionamiento cognitivo humano para tomar decisiones y permitir que las máquinas adquieran la

capacidad de resolver problemas con mayor eficacia.

**Innovación:** La capacidad de innovar determina si una entidad logra mantenerse o si finalmente desaparece; en un entorno internacionalizado, la modernización debe ser una actividad constante, un procedimiento que evoluciona de manera continua y no algo que se realice solo en ciertos momentos (Muñoz, 2020).

**Eficacia:** se centra en alcanzar los objetivos propuestos, mientras que la segunda busca optimizar el uso de los medios para cumplir esas metas, en otras palabras, una organización eficaz logra lo que se plantea, y una organización eficiente lo logra de la mejor manera posible (Ramírez, 2021).

2.3 definición de términos

### III. HIPÓTESIS

#### 3.1. Hipótesis

##### **Hipótesis general:**

Existe relación significativa entre las herramientas digitales y la gestión operativa en la municipalidad provincial de Bagua, Amazonas 2025.

##### **Hipótesis Específicas:**

Existe relación significativa entre las herramientas digitales y planificación en la municipalidad provincial de Bagua, Amazonas 2025.

Existe relación significativa entre las herramientas digitales y la organización en la municipalidad provincial de Bagua, Amazonas 2025.

Existe relación significativa entre las herramientas digitales y ejecución y dirección en la municipalidad provincial de Bagua, Amazonas 2025;

Existe relación significativa entre las herramientas digitales en el control y evaluación en la municipalidad provincial de Bagua, Amazonas 2025.

#### 3.2. Variables

##### **Variable herramientas digitales**

- **Definición conceptual**, acorde con Bravo y Suástegui (2022) es un recursos diseñado para facilitar la comunicación, la personalización y la adaptación a las demandas de cada usuario, tanto en el contexto educativo como en otros contextos del conocimiento.
- **Definición operacional**, considerando las proporciones de observación de utilidad, facilidad de uso, capacitación y soporte, y accesibilidad y adaptación, se medirá evaluando cómo estos recursos tecnológicos son implementados y utilizados en la Municipalidad Provincial de Bagua para facilitar la gestión operativa.

##### **Variable gestión operativa**

- **Definición conceptual**, según Minta y Feijó (2023), indican que la gestión operativa es un área clave en los negocios que tiene responsabilidades de administración directa, ya que se

encarga de supervisar todo un sistema encargado de producir un producto o brindar un servicio.

- **Definición operacional** se basa en las medidas de programación, organización, ejecución y dirección, y control y evaluación, se medirá a través de la capacidad de la Municipalidad Provincial de Bagua para administrar de modo eficaz sus elementos y procesos operativos, orientados a brindar. servicios eficientes y de calidad.

### 3.3. Operacionalización de variables

**Tabla 1** Operacionalización de variables

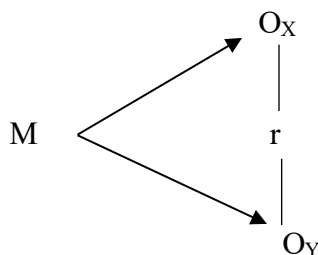
Variable de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Ítems	Escala de medición
Herramientas digitales	Las herramientas digitales de acuerdo con Bravo y Suástegui (2022) es un recurso diseñado para facilitar la comunicación, la personalización y la adaptación a las necesidades de cada usuario, tanto en el ámbito educativo como en otros campos del conocimiento.	Se define operacionalmente considerando las dimensiones de percepción de utilidad, facilidad de uso, capacitación y soporte, y accesibilidad y adaptación, se evaluará cómo estos recursos tecnológicos son implementados y utilizados en la Municipalidad Provincial de Bagua para facilitar la gestión operativa.	Percepción de utilidad	<p>Considere que las herramientas digitales mejoran mi eficiencia laboral.</p> <p>Las herramientas digitales me ayudan a cumplir con mis objetivos laborales.</p> <p>Las herramientas digitales reducen el tiempo necesario para realizar mis tareas.</p> <p>Creo que las herramientas digitales aumentan la calidad de mi trabajo.</p> <p>Siento que las herramientas digitales son esenciales para mis responsabilidades diarias.</p> <p>Encuentro que las herramientas digitales que utilizo son intuitivas y fáciles de manejar.</p>	Ordinal
			Facilidad de uso	<p>Aprender a utilizar nuevas herramientas digitales no me resulta complicado.</p> <p>Puedo resolver problemas básicos en las herramientas digitales sin asistencia.</p> <p>Las funciones de las herramientas digitales están claramente explicadas.</p> <p>No experimento frustración al utilizar herramientas digitales en mi trabajo</p> <p>Recibí suficiente capacitación sobre el uso de herramientas digitales en mi trabajo</p> <p>Tengo acceso a soporte técnico en caso de problemas con las herramientas digitales</p> <p>Mi institución ofrece oportunidades de formación continua sobre herramientas digitales</p> <p>Puedo consultar manuales o guías para utilizar correctamente las herramientas digitales</p> <p>Mis superiores apoyan la capacitación en herramientas digitales como parte del desarrollo laboral</p>	
Gestión operativa	Minta y Feijó (2023), indican que la gestión operativa es un área clave en los negocios que	Su definición operacional basada en las dimensiones de planificación, organización, ejecución y	Capacitación y soporte	<p>Puedo consultar manuales o guías para utilizar correctamente las herramientas digitales</p> <p>Mis superiores apoyan la capacitación en herramientas digitales como parte del desarrollo laboral</p> <p>Las herramientas digitales que utilizo están disponibles cuando las necesito.</p> <p>Puedo acceder a las herramientas digitales desde diferentes dispositivos sin problemas.</p> <p>Las herramientas digitales que utilizan se adaptan a los cambios o actualizaciones requeridas</p> <p>Las herramientas digitales son compatibles con los procesos y sistemas que utilizamos</p> <p>Las herramientas digitales se adaptan a las necesidades específicas de mi trabajo</p>	Ordinal
			Accesibilidad y adaptación	<p>Establezco objetivos claros y alcanzables antes de iniciar una tarea o proyecto.</p> <p>Identifica los recursos necesarios para cumplir con las actividades programadas.</p> <p>Elaboración de cronogramas detallados para asegurar el cumplimiento de plazos.</p> <p>Analice posibles riesgos y defina estrategias para mitigarlos.</p> <p>Participa activamente en la planificación de actividades de la institución.</p> <p>Asigna adecuadamente las tareas al personal correspondiente según sus habilidades.</p>	

<p>tiene responsabilidades de administración directa, ya que se encarga de supervisar todo un sistema encargado de producir un producto o brindar un servicio.</p>	<p>dirección, y control y evaluación, se medirá a través de la capacidad de la Municipalidad Provincial de Bagua para administrar de manera efectiva sus recursos y procesos operativos, orientados a brindar servicios eficientes y de calidad.</p>	<p>Organización  Ejecución y dirección  Control y evaluación</p>	<p>Coordinar los recursos materiales y humanos de manera eficiente.          Mantengo un registro claro y actualizado de las actividades asignadas.          Garantía de que las estructuras organizativas faciliten el cumplimiento de las metas.          Promuevo un ambiente laboral ordenado que fomente la productividad          Realice las tareas asignadas siguiendo las directrices previamente establecidas          Me aseguro de que el equipo cumpla con los objetivos establecidos en el plazo previsto.          Motivo al equipo de trabajo para mantener altos niveles de desempeño.          Superviso las actividades en curso para asegurar su correcta realización.          Tomo decisiones oportunas para resolver problemas durante la ejecución de tareas          Realice un seguimiento continuo del progreso de las actividades          Identifico desviaciones entre los resultados esperados y los obtenidos          Elabora informes periódicos sobre el desempeño del equipo y los proyectos.          Utilizo indicadores de desempeño para evaluar la efectividad de las tareas realizadas.           Propongo acciones correctivas basadas en los resultados de las evaluaciones.</p>	<p>A veces (3)          Regular (4)          Nunca (5)</p>
--	--	--	--	--

## IV. METODOLOGÍA

### 4.1. Diseño de investigación

Se optará por un diseño no experimental de tipo transversal; según Risco (2020), este tipo de diseño no implicó la manipulación de las variables y se realizó en un contexto natural cuyo diagrama se muestra a continuación:



Donde:

**M**= Muestra seleccionada.

**Ox**= Observaciones de la variable 1.

**r** = enlace entre las dos variables.

**Oy**= Observación de la variable 2.

### Enfoque de la investigación

Se argumenta el enfoque en que está enmarcado la investigación; es decir, cuantitativo, dado que se empleará datos numéricos y técnicas matemáticas estructurada. De acuerdo con Faneite (2023), el enfoque cuantitativo se especifica por facultad de generar modelos predictivos a partir de la medición y el análisis estadístico de variables (p.84).

### 4.2 Tipo de investigación

Se indica y fundamenta el tipo de indagación a desarrollar, fue simple, tal como lo menciona Hernández y Mendoza (2018) esta averiguación se centró en la adquisición metódica de nuevos saberes con el fin de analizar una situación particular. Dentro de ello observamos a las indagaciones correlacionales según Iglesias (2021) expresa que el tipo de investigación correlacional está delimitado cuando se ve la correlación de ambas variables de estudio dando una explicación ante un obstáculo expuesto.

### 4.3 Método

El método descriptivo, según Támara (2022) se centra en identificar y analizar las características distintivas del fenómeno que se estudia, representa el primer paso del investigador hacia la comprensión de la realidad (p.19). De tal modo que esta investigación busca caracterizar y detallar los medios digitales aplicadas en la gestión operativa de la municipalidad, sin intervenir o manipular las variables de forma experimental. Este método proporciona una visión clara y organizada del fenómeno en estudio.

### 4.4 Población y muestra

#### La población

Según Mucha y Lora (2021), indicaron que es el total de individuos que se involucren energicamente en el proceso de investigación. De tal modo que se llevará a cabo con una población de 85 empleados administrativos pertenecientes a la municipalidad provincial de Bagua.

El muestreo que se aplicará es el probabilístico aleatorio, en esta técnica asegura que la muestra obtenida refleje las características de la población.

Para escoger una muestra representativa de una comunidad extremadamente grande, se empleará el método de muestra aleatoria simple, utilizando una fórmula específica.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{(n - 1) \cdot E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde: N = 85 (población total).

n = tamaño de la muestra.

p = 0.5

q = 0.5

E = 5 %

Z = 1.96

El desarrollo

$$n = \frac{85 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{(71 - 1) \cdot 0.05^2 + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

$$n = 71.898$$

## **La muestra**

Según Otzen & Manterola (2017), se refieren a un grupo representativo de individuos, seleccionados de una población más grande, sobre los cuales se realiza una investigación o análisis. Quedando como muestra 72 trabajadores de las áreas de gestión de riesgos y desastres y logística.

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

La táctica para esta averiguación será la encuesta, como lo menciona Mendoza y Avila (2020) El método es una secuencia hecha para alcanzar un objetivo, facilitando al investigador la obtención de la información necesaria para abordar el problema planteado. Por otro lado, se define el instrumento como una herramienta utilizada en la investigación científica para la colección de datos. Para que un instrumento sea eficaz, debe ser fiable, objetivo y contar con validez, lo que permitirá su uso en una muestra representativa. En esta investigación, se optó por un cuestionario, el cual fue evaluado utilizando una escala de Likert. En esta ocasión, los instrumentos fueron diseñados por el propio investigador y se validarán previamente a través del criterio de tres conocedores en el área. También se practicó una prueba remota que facilitó comprobar la fiabilidad de los instrumentos, obteniendo un índice de fiabilidad que supere el 0.7.

### **Tratamiento estadístico de los datos**

Se utilizarán técnicas estadísticas descriptivas y correlacionales para analizar la presencia de un vínculo causal entre las variables, además de generar un perfil detallado del sistema de herramientas digitales y de las prácticas de gestión. Asimismo, se aplicarán herramientas como el coeficiente de correlación de Pearson o Spearman, dependiendo de las características de las variables. Mediante esta técnica se determinará la presencia de una conexión entre las variables sin manipularlas, además, se realizarán pruebas de hipótesis para comprobar la significancia de los productos logrados.

### **Procedimientos**

El procedimiento seguirá una estructura de recolección de datos ordenada y sistemática. el primer paso será la selección de la muestra, formada por miembros de la municipalidad. Posteriormente, se procederá a la ejecución de los métodos de medición, como encuestas o cuestionarios previamente validados, que recojan información sobre el uso de medios digitales y las prácticas de gestión operativa. Tras la recopilación de los datos, se procederá a su procesamiento mediante software estadístico SPSS v27, incluyendo medidas descriptivas y correlacionales. Finalmente, los resultados serán interpretados para reconocer los enlaces entre las variables, y se procederá con la

elaboración de conclusiones y recomendaciones para refinar la gestión operativa mediante el uso de las herramientas digitales en la municipalidad.

#### **4.6 Validez y confiabilidad de instrumentos**

La validez de contenido fue determinada a través del juicio de expertos, quienes evaluaron la pertinencia, claridad, coherencia y relevancia de los ítems formulados para medir las variables, contando con la participación de tres especialistas con reconocida experiencia profesional y académica, el primero fue el Dr. Isai Terrones Juape, Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad; asimismo la segunda validadora fue la Dra. Deccy Aydee Mendiz Tocto, y la participación de la Dra. Nancy Saldaña Mendoza, también Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad, cuya contribución fue relevante en la revisión de los ítems relacionados con la gestión operativa, especialmente en lo referente a la toma de decisiones y sistematización de procesos. (Anexo 02)

Respecto a la confiabilidad de los instrumentos, se aplicó el estadístico Alfa de Cronbach para determinar la consistencia interna de los ítems que conforman cada uno de los cuestionarios, en el caso del instrumento que evalúa la variable herramientas digitales, se obtuvo un coeficiente de  $\alpha = 0.859$ , lo que representa un nivel de confiabilidad alto y en el cuestionario que mide la variable gestión operativa arrojó un coeficiente de  $\alpha = 0.842$ , valor que refleja una muy alta consistencia interna entre los ítems, afirmándose que ambos instrumentos poseen un adecuado nivel de fiabilidad, siendo válidos y confiables para el análisis de la relación. (Anexo 3)

## V. RESULTADOS

### Análisis descriptivo

**Tabla 2** Nivel de la variable herramientas digitales aplicado a trabajadores de las áreas de gestión de riesgos y desastres y logística

Niveles	V1: Herramientas Digitales	
	f	%
Bajo	6	8.3
Medio	20	27.8
Alto	46	63.9
Total	72	100.0

*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta a trabajadores de la municipalidad de Bagua.

En la tabla 2, se observa que los resultados obtenidos respecto a la variable herramientas digitales muestran que el 63.9% es decir 46 trabajadores alcanzaron un nivel alto, seguido de un 27.8% equivalente a 20 trabajadores se ubicaron en el nivel medio y solo el 8.3% que corresponde a 6 trabajadores se ubican en el nivel bajo, deduciendo que la mayor parte de trabajadores encuestados manifiestan que poseen de un buen dominio y frecuencia de uso de herramientas digitales.

**Tabla 3** Nivel de las dimensiones de la variable herramientas digitales aplicado a trabajadores de las áreas de gestión de riesgos y desastres y logística

Niveles	D1V1: Percepción de utilidad		D2V1: Facilidad de uso		D3V1: Capacitación y soporte		D4V1: Accesibilidad y adaptación	
	f	%	f	%	f	%	f	%
	Bajo	6	8.3	5	6.9	6	8.3	6
Medio	19	26.4	30	41.7	30	41.7	19	26.4
Alto	47	65.3	37	51.4	36	50.0	47	65.3
Total	72	100.0	72	100.0	72	100.0	72	100.0

*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta a trabajadores de la municipalidad de Bagua.

En la tabla 3, se evidencia que todas las dimensiones de la variable herramientas digitales presentan niveles predominantemente altos, en cuanto a la dimensión percepción de utilidad y la dimensión

accesibilidad y adaptación alcanzaron el 65.3% en nivel alto, esto significa que los trabajadores consideran útiles las herramientas digitales para su labor diaria y además encuentran facilidad en su acceso y adaptación, sin embargo, en la dimensión facilidad de uso el 51.4% se ubicaron en el nivel alto y en la dimensión capacitación y soporte el mayor porcentaje que es el 50% se ubicó en el nivel alto, aunque con menor porcentaje, lo que sugiere que si bien hay buena aceptación, aún existen oportunidades de mejora en los procesos de capacitación continua y soporte técnico.

**Tabla 4** Nivel de la variable gestión operativa aplicado a trabajadores de las áreas de gestión de riesgos y desastres y logística

<b>V2: Gestión Operativa</b>		
Niveles	f	%
Bajo	6	8.3
Medio	20	27.8
Alto	46	63.9
Total	72	100.0

*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta a trabajadores de la municipalidad de Bagua

En la tabla 4, se observa una distribución similar a la de la variable herramientas digitales, en el cual el 63.9% de los trabajadores presentaron un nivel alto en gestión operativa, mientras que el 27.8% de los encuestados se ubicaron en un nivel medio y solo el 8.3% en un nivel bajo, afirmando que la mayoría de los trabajadores demostraron un adecuado manejo de los procesos operativos dentro de la municipalidad, reflejando la eficiencia en la planificación, organización, ejecución y control de sus funciones.

**Tabla 5** Nivel de las dimensiones de la variable gestión operativa aplicado a trabajadores de las áreas de gestión de riesgos y desastres y logística

Niveles	D1V2: Planificación		D2V2: Organización		D3V2: Ejecución y dirección		D4V2: Control y evaluación	
	f	%	f	%	f	%	f	%
	Bajo	6	8.3	6	8.3	6	8.3	6
Medio	19	26.4	20	27.8	24	33.3	19	26.4
Alto	47	65.3	46	63.9	42	58.3	47	65.3
Total	72	100.0	72	100.0	72	100.0	72	100.0

*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta a trabajadores de la municipalidad de Bagua

En la tabla 5, se aprecia que todas las dimensiones de la gestión operativa presentan un predominio del nivel alto, donde las dimensiones planificación y control y evaluación alcanzaron el 65.3%, seguidas por organización con 63.9% y ejecución y dirección con 58.3% en nivel alto, sugiriendo que los trabajadores de la municipalidad poseen habilidades consolidadas en todas las etapas de la gestión operativa, destacando especialmente en la capacidad de planificar y evaluar las acciones, aunque se recomienda reforzar la etapa de ejecución y dirección, donde los niveles altos son ligeramente menores.

### **Análisis inferencial**

**Tabla 6** Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1: Herramientas digitales	0.393	72	0.000	0.674	72	0.000
V2: Gestión operativa	0.393	72	0.000	0.674	72	0.000

En la tabla 6, se muestra que tanto en la prueba de Kolmogorov-Smirnov como en la de Shapiro-Wilk, los valores de significancia fueron 0.000 para ambas variables, siendo menores al valor crítico de 0.05; por lo tanto, esto indica que los datos no siguen una distribución normal, optando

por aplicar pruebas no paramétricas, en este caso, la correlación de Spearman para evaluar la siguiente correlación entre las variables.

**Ob. General**

Determinar la relación entre las herramientas digitales y la gestión operativa en la municipalidad provincial de Bagua, Amazonas 2025.

**Tabla 7** *Relación entre la variable herramientas digitales y la variable gestión operativa*

		V1: Herramientas Digitales	V2: Gestión Operativa
Rho de Spearman	V1: Herramientas Digitales	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 72
	V2: Gestión Operativa	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000** 72
			1,000**
			72

En la tabla 7, se observa que el coeficiente de correlación de Spearman fue de 1.000, con una significancia bilateral de 0.000, lo cual indica una correlación perfecta y positiva entre el uso de herramientas digitales y la gestión operativa en la Municipalidad Provincial de Bagua, afirmando que, a mayor uso y dominio de herramientas digitales, mejor es el desempeño en los procesos operativos de planificación, organización, ejecución y control dentro de la institución

### Ob. Específico 1

Determinar la relación entre las herramientas digitales y planificación en la municipalidad provincial de Bagua, Amazonas 2025.

**Tabla 8** *Relación entre la variable herramientas digitales y la dimensión planificación de la variable gestión operativa*

			V1: Herramientas Digitales	D1v2: Planificación
Rho de Spearman	V1: Herramientas Digitales	Coefficiente de correlación	1.000	,779**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	72	72
	D1v2: Planificación	Coefficiente de correlación	,779**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	72	72

La tabla 8, evidencia un coeficiente de correlación de Spearman de 0.779 con una significancia de 0.000, lo que indica una correlación positiva alta y significativa entre las herramientas digitales y la dimensión planificación, sugiriendo que el uso adecuado de herramientas digitales contribuye significativamente a una mejor planificación de actividades y recursos dentro de la municipalidad.

### Ob. Específico 2

Determinar la relación entre las herramientas digitales y la organización en la municipalidad provincial de Bagua, Amazonas 2025.

**Tabla 9** *Relación entre la variable herramientas digitales y la dimensión organización de la variable gestión operativa*

			V1: Herramientas digitales	D2v2: Organización
Rho de Spearman	V1: herramientas digitales	Coefficiente de correlación	1.000	,805**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	72	72
	D2v2: organización	Coefficiente de correlación	,805**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	72	72

En la tabla 9, se presenta un coeficiente de correlación de 0.805, también con significancia de 0.000, por lo tanto, se afirma que existe una correlación positiva alta y significativa entre las herramientas digitales y la organización, es decir, el uso efectivo de tecnologías digitales favorece la estructuración adecuada de tareas, roles y recursos, optimizando la organización del trabajo institucional.

### Ob. Específico 3

Determinar la relación entre las herramientas digitales y ejecución y dirección en la municipalidad provincial de Bagua, Amazonas 2025

**Tabla 10** *Relación entre la variable herramientas digitales y la dimensión ejecución y dirección de la variable gestión operativa*

			V1: Herramientas digitales	D3V2: Ejecución y dirección
Rho de Spearman	V1: Herramientas Digitales	Coeficiente de correlación	1.000	,722**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	72	72
	D3V2: Ejecución y dirección	Coeficiente de correlación	,722**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	72	72

La tabla 10, muestra una correlación de 0.722, y un valor de significancia de 0.000, lo que indica una relación positiva alta entre el uso de herramientas digitales y la dimensión ejecución y dirección, indicando que los trabajadores que utilizan con mayor frecuencia herramientas digitales logran ejecutar y dirigir sus labores con mayor eficacia, dando facilidad en la toma de decisiones y el liderazgo operativo.

#### Ob. Específico 4

Determinar la relación entre las herramientas digitales en el control y evaluación en la municipalidad provincial de Bagua, Amazonas 2025.

**Tabla 11** *Relación entre la variable herramientas digitales y la dimensión control y evaluación de la variable gestión operativa*

		V1: herramientas digitales	D4v2: control y evaluación
Rho de Spearman	V1: herramientas digitales	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,779**
		N	72
	D4V2: control y evaluación	Coefficiente de correlación	,779**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	72

En la tabla 11, se aprecia una correlación de 0.779, con significancia de 0.000 menor al valor requerido, lo cual evidencia una relación positiva alta entre las herramientas digitales y el proceso de control y evaluación, por lo que se refleja que el uso de tecnología digital permite mejorar los mecanismos de seguimiento, verificación y evaluación de los procesos internos, asegurando mayor transparencia y eficiencia institucional.

## VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El presente capítulo se presentan la discusión de los resultados con investigación previas y con las teorías del marco teórico, la misma que tuvo como objetivo determinar la relación entre las herramientas digitales y gestión operativa en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bagua, Amazonas, en relación al objetivo general, los resultados permiten afirmar la existencia de una correlación perfecta, positiva y significativa entre las variables, debido a que obtuvo un coeficiente rho de Spearman de 1.000 y significancia bilateral de 0.000, donde se deduce que a medida que se incrementa el uso y dominio de herramientas digitales por parte de los trabajadores municipales, mejora proporcionalmente su capacidad de planificar, organizar, ejecutar y controlar procesos operativos, reafirmando la importancia de la transformación digital en las entidades públicas, además de la implementación de tecnologías que es un componente estructural en la mejora de la operatividad institucional.

Este hallazgo se sustenta en lo planteado por Yong et al. (2010) quien explicó que, en función del TAM, que sugiere que la percepción de utilidad y facilidad de uso condicionan la disposición de los usuarios a incorporar herramientas digitales, asimismo concuerda con lo propuesto por Kozyreva et al. (2020) quienes señalan que las herramientas digitales optimizan procesos y aumentan la eficiencia operativa, a su vez, Inga & Inga (2022) destacaron que una entidad digital se apoya en TIC para mejorar la gestión operativa, lo cual se refleja en los resultados obtenidos

Asimismo, se observó que los resultados de niveles en la variable herramientas digitales, revelaron que el 63.9% de los trabajadores se ubicaron en un nivel alto, demostrando una alta adopción tecnológica dentro de las áreas de gestión de riesgos y desastres y logística, asimismo, en el análisis de sus dimensiones, se logró identificar que la percepción de utilidad y la accesibilidad y adaptación presentan un nivel alto en el 65.3%, afirmando que los trabajadores valoran positivamente la tecnología y se sienten cómodos en su uso, en cuando a la dimensión sobre facilidad de uso obtuvo un 51.4% en nivel alto, mientras que capacitación y soporte alcanzó un 50%, evidenciando que, si bien el uso tecnológico está bien establecido, aún existen aspectos que están por fortalecer en cuanto a formación continua y asistencia técnica; cuyos resultados dan mayor respaldo a la necesidad de mantener y ampliar programas de capacitación, garantizar plataformas accesibles y fomentar el uso eficiente de las TIC en el entorno municipal.

Los resultados evidencian una coherencia con los planteado por Hidayat, (2023), quien detalló que estos factores son esenciales para la adopción tecnológica efectiva, además, la capacitación y soporte también mostraron una tendencia positiva, siendo relevante por Shin et al. (2024), quien señaló que estos recursos mejoran la interacción humano máquina y agilizan procesos institucionales, además coincide con lo sustentado por Pérez (2022) al resaltar que las herramientas digitales optimizan la gestión documental y los flujos administrativos.

Estos resultados son relevantes con la investigación realizada por Ponce (2023) quien encontró una relación significativa entre el gobierno digital y la gestión documental en una municipalidad de Ica, afirmando también que la incorporación de tecnologías digitales mejora considerablemente los procesos administrativos y la gestión de información institucional, sin embargo no son relevantes debido a que estuvo orientado a la gestión documental como variable dependiente, y este estudio se centró más en una visión más amplia al incluir dimensiones y no se aborda con profundidad la capacitación o el soporte técnico como elementos esenciales para la sostenibilidad del uso digital.

A su vez, también se obtuvo resultados favorables en la variable gestión operativa, por haber obtenido un 63.9% en nivel alto, reflejando que la mayoría de los trabajadores demostraron competencias sólidas en los procesos administrativos y operacionales, y al analizar las dimensiones, se observó que planificación y control y evaluación alcanzan el nivel alto en 65.3%, mientras que organización lo hace en 63.9% y ejecución y dirección en 58.3%, cuyos datos también afirman que si bien las funciones directivas están fortalecidas en su mayoría, es necesario potenciar los aspectos de ejecución, probablemente mediante metodologías ágiles o el fortalecimiento del liderazgo operativo, para cerrar las brechas existentes entre planificación y acción; tal como lo expone Henry (1916), estos procesos fundamentales para la eficacia organizacional, complementando con lo dicho por Galván y Calderón (2024), quienes también detallaron que la ejecución y control forman parte de un ciclo continuo de mejora, como también coincide con lo mencionado por Anchimanya y Berrocal (2021) que refuerzan la validez de las dimensiones analizadas, a su vez, Escobar et al. (2024) destacaron la importancia de la eficacia y la adaptabilidad, factores claramente evidenciados en los resultados de la presente investigación.

Estos resultados son relevantes con la investigación de Stassi y Hoffmann (2023) debido a que realizaron una investigación en trabajadores de una municipalidad distrital de Medellín, Colombia, afirmando también la existencia de una correlación positiva alta entre el uso de herramientas digitales y la eficiencia de la gestión municipal, además ambos comparten similitud metodológica,

sin embargo, difieren en el contexto geográfico y en que el estudio colombiano incluye también a usuarios ciudadanos, mientras que el presente estudio se enfoca exclusivamente en trabajadores municipales;

Asimismo, guarda relación con la investigación de Hendrawan et al. (2024) ambos trabajos destacan que la implementación digital mejora significativamente la operatividad y reduce ineficiencias y resaltan la importancia de la capacitación del personal para asegurar el éxito del proceso de digitalización, no obstante no concuerda con la investigación por que se enfoca en el sector empresarial privado (MIPYMES) y no en el sector público, como es el caso de esta investigación, además su metodología es cualitativa, con base en revisión documental, mientras que la presente tiene un enfoque cuantitativo aplicado en campo; a su vez la investigación realizada por Zúñiga (2024) se relaciona por coincidir en que la gestión operativa municipal mejora mediante la implementación de tecnologías digitales. Y e obtuvieron niveles similares en cuanto al desarrollo de la gestión operativa, pero no se relacionan porque Zúñiga utilizó un diseño explicativo correlacional, mientras que el presente estudio es de tipo descriptivo-propositivo.

También concuerda con los hallazgos de Chiclla (2022) dado que sus resultados demostraron que la mayoría de los niveles de gobierno digital se ubicaron en un rango moderado, siendo el más común, como también tuvo un 74% de los encuestados se situó en esta categoría, coinciden también al utilizar la misma técnica e instrumento,

Referente a los resultados obtenidos en el primer objetivo específico, que consistió en determinar la relación entre las herramientas digitales y la dimensión planificación, los resultados mostraron que existe una correlación alta positiva por haber obtenido un coeficiente rho de Spearman de 0.779, y un valor de significancia de 0.000, lo cual evidencia que el uso de herramientas digitales fortaleció el proceso de planificación dentro de la municipalidad, facilitando el diseño estructurado de metas, cronogramas y recursos, permitiendo mayor previsión y eficacia en la gestión institucional, en tal sentido, este hallazgo destaca la importancia de integrar soluciones digitales en la fase inicial del ciclo operativo para garantizar coherencia en toda la gestión; desde el marco teórico el impacto de las herramientas digitales en la planificación también se sostiene teóricamente en Pardo (2010) y Galván y Calderón (2024), quienes destacaron que una buena planificación depende de información precisa y tecnologías que faciliten el análisis estratégico, en la cual, las TIC permitieron una recolección de datos más efectiva, lo cual potencia la anticipación de riesgos y oportunidades; pero difieren porque utilizo un enfoque específico de análisis, ya que mientras el

presente estudio se centra en la dimensión de planificación desde la práctica operativa de los trabajadores y su relación directa con herramientas digitales, el estudio de Alvarado se enfoca en un análisis documental y estructural basado en políticas institucionales (como el PEI, POI y PEDN) y no aborda de manera directa la percepción o desempeño de los trabajadores frente al uso de estas herramientas.

Asimismo, concuerda con el estudio de Ponce (2022) debido a que ambos estudios evidenciaron que la incorporación de tecnologías digitales tiene un impacto directo en los procesos institucionales, especialmente en la planificación y operatividad, coincidiendo en que existe una asociación considerable entre la calidad del equipamiento tecnológico, la disponibilidad de sistemas de información y la eficiencia de las operaciones municipales, sin embargo, no concuerdan en el nivel de apropiación tecnológica y la percepción institucional, no obstante, en su estudio se reportó que el 70 % de los empleados considera baja la incorporación de las TIC y el 72 % señala debilidad en la gestión operativa, lo cual evidencia que, en su contexto, aún persisten limitaciones en el acceso, equipamiento o uso estratégico de las tecnologías.

En cuanto, al segundo objetivo específico, que estuvo orientado a determinar la relación entre herramientas digitales y la dimensión organización, existe una correlación positiva y significativa debido a los valores obtenidos que fue un rho de Spearman de 0.805 y un valor de sig, de 0.000, demostrando que las herramientas digitales permiten una mejor estructuración del trabajo, distribución de funciones y gestión de recursos humanos y materiales, por lo tanto las tecnologías, al automatizar procesos y ofrecer mayor control sobre tareas, contribuirá a la eficiencia organizativa, fortaleciendo el orden y la coordinación en el funcionamiento institucional, siendo relevante con la investigación de Tito (2022), quien también afirmó que la tecnología actúa como un facilitador clave para optimizar procesos y mejorar la coordinación dentro de las entidades públicas, ya sean educativas o gubernamental, debido a que identificó que los trabajadores en situación de teletrabajo requieren contar con condiciones laborales adecuadas y acceso a recursos tecnológicos para mejorar su desempeño, sin embargo no son relevantes porque se desarrolló en un entorno de teletrabajo en Ecuador y la metodología fue diferente con un enfoque cualitativa, revisión bibliográfica y entrevistas.

A su vez es relevante con los resultados obtenidos en la investigación de Chavez (2022) quien encontró que el uso de herramientas digitales en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado transformó positivamente la gestión documental, acelerando los procesos y optimizando las

operaciones internas, destacando que la incorporación de tecnologías digitales mejora la eficiencia institucional, además ambos afirman que las tecnologías fortalecen la imagen institucional y la calidad del servicio ofrecido, al simplificar procesos administrativos y permitir mayor agilidad en la respuesta a las demandas del entorno.

Respecto a los hallazgos obtenidos en el tercer objetivo específico, que buscó establecer la relación entre herramientas digitales y ejecución y dirección, se evidenció una correlación de 0.722, que indica una relación positiva alta, reflejando que los trabajadores que utilizan con mayor frecuencia las TIC tienden a ejecutar y dirigir sus funciones con mayor eficacia, optimizando la toma de decisiones, la supervisión de procesos y la implementación de tareas, por lo que confirma que el entorno digital no solo favorecía la planificación, sino que también fortalecía la capacidad operativa y de liderazgo en tiempo real, estos resultados evidencian una coherencia con lo mencionado por Ramírez, 2021 quien argumenta que la innovación consciente es clave para transformar procesos, afirmándose que las herramientas digitales se consolidan como un recurso esencial para direccionar acciones operativas con enfoque estratégico.

De forma similar, en la investigación ejecutada por Zhang y Chen (2024) coinciden con el presente estudio al señalar que las herramientas digitales mejoran la eficacia operativa y fortalecen la toma de decisiones estratégicas en la gestión pública. Sin embargo, difieren parcialmente, ya que advierten posibles efectos negativos durante la transición digital, lo cual no se evidenció en este estudio, posiblemente por el mayor grado de familiaridad digital en la municipalidad analizada.

Finalmente, en relación con el cuarto objetivo específico, los resultados obtenidos fue una correlación de 0.779 entre herramientas digitales y la dimensión control y evaluación, con una significancia de 0.000, demostrando que las herramientas digitales inciden positivamente en el seguimiento, la verificación y la evaluación de los procesos institucionales, donde la incorporación de plataformas digitales permitieron mayor transparencia, recolección de evidencias y toma de decisiones basada en datos, lo cual contribuyó a una cultura de evaluación más objetiva y eficiente en la gestión pública, estos resultados se corroboran los señalados por Rodríguez (2023), quien afirmó que el uso de herramientas digitales, en este caso inteligencia artificial, resulta beneficioso para enfrentar desafíos en el entorno institucional, ofreciendo insumos útiles para fortalecer la cultura organizacional, la retención de personal y el análisis interno de problemáticas, señalando que las tecnologías emergentes pueden contribuir significativamente a procesos organizativos y de mejora

continua, no obstante no concuerdan en el uso de ChatGPT como asistente de generación de ideas para mejorar aspectos cualitativos y la metodología fue cualitativo y de revisión bibliográfica.

También guarda relación con el estudio de Valdez (2023) quien evidenció una correlación significativa con un valor rho de 0.723, entre el gobierno digital y la gestión administrativa, concluyendo que el uso intensivo de plataformas digitales mejora la organización y eficacia institucional, sin embargo, difieren en el enfoque ya que Valdez analizó la gestión administrativa en términos generales y bajo el marco del gobierno digital, el presente estudio se centra específicamente en la dimensión de control y evaluación, empleando una noción más amplia de herramientas digitales que trasciende el ámbito gubernamental.

Los resultados de esta investigación muestran una relación positiva entre herramientas digitales y gestión operativa, algunas comparaciones con estudios previos se ven limitadas por diferencias en contextos, dimensiones evaluadas y enfoques metodológicos, además, a diferencia de otros estudios, este no reportó efectos negativos en la adopción digital, posiblemente por el mayor nivel de familiaridad tecnológica en la entidad analizada.

## VII. CONCLUSIONES

Se concluye que existe una correlación perfecta y directa entre las herramientas digitales y la gestión operativa en los trabajadores encuestados de la Municipalidad Provincial de Bagua, evidenciada por un coeficiente de Spearman de 1.000 con un nivel de significancia de 0.000, afirmando que, a mayor uso de herramientas digitales, mayor es la eficacia en los procesos operativos institucionales.

Se determinó una correlación positiva alta entre las herramientas digitales y la dimensión planificación, por haber obtenido una rho de Spearman de 0.843 y un valor de significancia de 0.000, confirmando que estas tecnologías optimizan la programación y organización previa de tareas en la gestión municipal.

Se concluye la existencia de una relación significativa entre las herramientas digitales y la dimensión organización, por obtener un coeficiente de Spearman de 0.882 y una significancia de 0.000, lo que evidencia una mejora en la distribución de funciones y recursos mediante el uso tecnológico.

Se concluye que existe una correlación positiva alta entre las herramientas digitales y la dimensión ejecución y dirección, por haber obtenido un valor rho de Spearman de 0.867 y una significancia de 0.000, demostrando que el uso digital favorece la ejecución eficiente y el liderazgo operativo.

Se concluye que las herramientas digitales se relacionan significativamente con la dimensión control y evaluación, reflejado en un coeficiente de Spearman de 0.875 y una significancia de 0.000, indicando que fortalecen los mecanismos de seguimiento y mejora continua de la gestión operativa.

## VIII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al alcalde de la municipalidad provincial de Bagua, impulsar y liderar políticas públicas orientadas a la transformación digital de la gestión operativa, priorizando la inversión en herramientas tecnológicas que fortalezcan la eficiencia, transparencia y modernización institucional, ya que su liderazgo es fundamental para consolidar una cultura organizacional digital que responda a las demandas de una gestión pública moderna.

Se recomienda al gerente municipal establecer lineamientos estratégicos para integrar herramientas digitales en todos los procesos operativos, promoviendo su uso sistemático y evaluando su impacto a través de indicadores de gestión, además, se debe supervisar la implementación progresiva de plataformas que optimicen la planificación, ejecución y control de actividades institucionales.

Se recomienda al jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información fortalecer la infraestructura tecnológica y el soporte técnico institucional, garantizando una conectividad eficiente y segura, como también, se sugiere desarrollar sistemas internos que faciliten la automatización de procesos operativos y administrativos, alineados con los objetivos institucionales.

Se sugiere al jefe de recursos humanos diseñar e implementar un plan de capacitación continua en competencias digitales para todos los servidores públicos, con el fin de mejorar el desempeño en el uso de plataformas digitales, fomentar la apropiación tecnológica y disminuir las brechas de conocimiento.

## IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado Cunya, J. A. (2023). *Plan de Gobierno Digital para mejorar la Gestión Administrativa en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2022*.  
<http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/11963>
- Anchimanya Lazaro, E. L., & Berrocal Ames, K. R. (2021). *Control interno en la gestión operativa de la Empresa Lucarbal Rent a Car E.I.R.L. de la provincia de Huancayo*.  
<http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/8115>
- Aponte Cisneros, G., & Cuenca Tapia, J. P. (2021). Modelo de gestión de TI para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Huaquillas. *Dominio de las Ciencias*, 7(6), 1078-1098. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383733>
- Arrunátegui Valdiviezo, H. R., Blaz Bermudez, L. del C., Chahua Bailón, E., Chumpitaz Zevallos, V. M., & Romero Chavil, D. R. (2022). *Herramientas digitales en la gestión de recursos humanos para agregar valor en las empresas*.  
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio//handle/20.500.12404/23657>
- Arteaga Loor, V. D. R., & Moncayo Carreño, O. F. (2022). Gestión operativa; clima laboral de los usuarios internos. *Ciencias Sociales y Económica*, 6(1), 35-43.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8630146>
- Bravo-Bravo, A. C., & Suástegui-Solórzano, S. M. (2022). Herramientas Digitales para el Desarrollo de la Motivación en el Aprendizaje de Matemática del Nivel Básico Superior. *Polo del Conocimiento*, 7(6), Article 6. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i6.4078>
- Chavez Quispe, K. J. J. (2022). Aplicación de herramientas digitales y gestión documentaria en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado—Arequipa 2021. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/102314>

- Chiclla Navarro, M. A. (2022a). Gobierno digital y su influencia en la gestión de la municipalidad provincial de Lucanas Puquio, año 2021. *Repositorio Institucional - UCV*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80339>
- Chiclla Navarro, M. A. (2022b). Gobierno digital y su influencia en la gestión de la municipalidad provincial de Lucanas Puquio, año 2021. *Repositorio Institucional - UCV*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80339>
- Collantes Sandoval, P. S. (2023). Modernización del estado y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023. *Repositorio Institucional - UCV*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/119497>
- Cruz, E. F. Q. D. L. (2022). Efectividad de la implementación del gobierno electrónico y digital en la gestión institucional de gobiernos regionales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), Article 5. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.3239](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3239)
- Escobar-García, M. C., Loor-Escobar, G. A., & Loor-Escobar, G. E. (2024). Control Interno y gestión administrativa en una entidad pública. *MQRInvestigar*, 8(3), Article 3. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.3.2024.1080-1094>
- Faneite, S. F. A. (2023). Los enfoques de investigación en las Ciencias Sociales. *Revista Latinoamericana Ogmios*, 3(8), Article 8. <https://doi.org/10.53595/rlo.v3.i8.084>
- Filgueiras, F. (2021). Inteligencia Artificial en la Administración Pública: Ambigüedad y elección de sistemas de IA y desafíos de gobernanza digital. *Revista del CLAD Reforma y democracia*, 79, Article 79.
- Galván Fernández, C., & Calderón Garrido, D. (2024). De la educabilidad a la Aceptación de la tecnología y alfabetización en Inteligencia Artificial: Validación de un instrumento. *Digital Education Review*, 45, 8-14.

- González-Bustamante, B., Carvajal, A., González, A., González-Bustamante, B., Carvajal, A., & González, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno. *Gestión y política pública*, 29(1), 97-129. <https://doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>
- H Fayol. (1916). *Henri Fayol: Biografía, teoría de la administración, principios, otros aportes*. Liferder. <https://www.liferder.com/aportaciones-de-henri-fayol/>
- Hendrawan, S. A., Chatra, A., Iman, N., Hidayatullah, S., & Suprayitno, D. (2024). Digital Transformation in MSMEs: Challenges and Opportunities in Technology Management. *Jurnal Informasi Dan Teknologi*, 141-149. <https://doi.org/10.60083/jidt.v6i2.551>
- Hidayat, F. (2023). The Influence of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Perceived Enjoyment on Customer Intentions to Move From Non-Digital Banks to Digital Banks. *Journal of Business Management and Islamic Banking*, 051-064. <https://doi.org/10.14421/jbmib.2023.0201-04>
- Iglesias, M. E. (2021). *Metodología de la investigación científica: Diseño y elaboración de protocolos y proyectos*. Noveduc.
- Inga, Z. M. C., & Inga, E. C. (2022). Políticas públicas, transformación digital en una municipalidad de la región de Amazonas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), Article 1. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i1.1495](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1495)
- Instituto Nacional de Estadística e Informática, I. (2020, junio 20). *Perú: Tecnologías de Información y Comunicación en las Empresas, 2019*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4719662/Per%C3%BA%3A%20Tecnolog%C3%ADas%20de%20Informaci%C3%B3n%20y%20Comunicaci%C3%B3n%20en%20las%20Empresas%2C%202019.pdf?v=1687466899>

- Ivanova, M., & Putintseva, N. (2021). Approaches to Evaluation of Digital Transformation of Government: Comparative Analysis of Indicators in the Central and Eastern European Countries. *Proceedings of the 2nd International Scientific Conference on Innovations in Digital Economy*, 1-8. <https://doi.org/10.1145/3444465.3444508>
- Kalinichenko, L. A., Urzha, O. A., Adamskaya, L. V., Evstratova, T. A., & Medvedeva, N. V. (2021). Source Municipal Management In Russia: The National Base Of The President And System Digitalization. *Propósitos y Representaciones*, 9(Extra 2), 77. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8108863>
- Lavado, S. G. C. (2021). Gobierno digital y gestión municipal en la municipalidad de Tarma— Junín del periodo 2019-2020. *Revista Scientific*, 6(22), Article 22. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2021.6.22.17.332-344>
- León Ruiz, G. J., & Romero Vélez, E. M. (2023). Gestión operativa y su impacto en la eficiencia de la Coordinación de Servicios de Atención al Ciudadano IESS Manabí. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 8(2 (FEBRERO 2023)), 150-177.
- Linarez Arias, J. A. (2020). El gobierno electrónico como factor de innovación y desarrollo de la gestión en la Municipalidad Distrital de Chorrillos-Lima. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47287>
- Maliqueo Pérez, C., González Candia, J., Mardones Espinosa, R., & Ardiles Briones, M. (2021). Gestión de personas y las barreras para innovar en la transformación digital. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 26(94), 510-532.
- Maquera Copa, M. S. (2021). Incidencia de la gestión operativa en la rentabilidad de la Caja Arequipa, periodo 2018—2020. *Universidad Privada de Tacna*. <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/2043>

- Mendoza, S. H., & Avila, D. D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(17), Article 17. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Minta Caiza, L., & Feijó Cuenca, T. E. (2023). Gestión operativa-administrativa en la calidad de servicio del transporte interprovincial en la Terminal del Cantón Salcedo. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(Extra 1-1), 144-154.
- Mucha Hospinal, L. F., & Lora Loza, M. G. (2021). Técnica de muestreo para investigación cuantitativa: Aplicación informática. En *Repositorio Institucional—UCV*. Universidad César Vallejo. Fondo Editorial. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78250>
- Muñoz, L. D. C. (2020). Elementos clave de la innovación empresarial. Una revisión desde las tendencias contemporáneas. *REVISTA INNOVA ITFIP*, 6(1), Article 1. <https://doi.org/10.54198/innova06.03>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. [http://www.intjmorphol.com/es/resumen/?art\\_id=4049](http://www.intjmorphol.com/es/resumen/?art_id=4049)
- Pardo-Ramos, O. (2010). *Taylor y Fayol: Vigencia de los principios clásicos* (No. 1). 1(1), Article 1. <http://sma.unicolombo.edu.co/index.php/adelante-ahead/article/view/5>
- Pérez Vásquez, M. E. (2022). Modelo de gobierno digital para fortalecer la gestión documental en la Municipalidad Provincial de Rioja, San Martín 2021. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82990>
- Ponce Sobrados, N. D. (2022a). Integración de las TIC y la gestión operativa de la municipalidad de Barranco, 2022. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/130767>

- Ponce Sobrados, N. D. (2022b). Integración de las TIC y la gestión operativa de la municipalidad de Barranco, 2022. *Repositorio Institucional - UCV*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/130767>
- Ponce Soldevilla, M. E. (2023). Gobierno digital y gestión documental en una municipalidad provincial, Ica, 2023. *Repositorio Institucional - UCV*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/126905>
- Puron-Cid, G., Luna, D. E., Picazo-Vela, S., Gil-Garcia, J. R., Sandoval-Almazan, R., & Luna-Reyes, L. F. (2022). Improving the assessment of digital services in government websites: Evidence from the Mexican State government portals ranking. *Government Information Quarterly*, 39(1), 101589. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101589>
- Quimis Baque, R. H. (2020). *PLAN INFORMÁTICO PARA LA GESTIÓN OPERATIVA TECNOLÓGICA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN JIPIJAPA AÑO 2019*. [bachelorThesis, Jipijapa.UNESUM].  
<http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/2314>
- Ramírez, P. V. (2021). *Planificación Estratégica para la empresa A. J. & J. A. Redolfi SRL. Optimización de la logística y distribución implementando herramientas digitales* [bachelorThesis]. <https://repositorio.21.edu.ar/handle/ues21/21299>
- Redacción. (2024, febrero 23). Herramientas digitales: ¿Qué son? ¿Para qué sirven? Ejemplos. *Cuzial SEO*. <https://cruzialseo.com/herramientas-digitales/>
- Rodríguez Sastoque, J. C. (2023). *Estrategias para promover la conservación del talento humano: Un enfoque desde la gestión organizacional con uso de Chat GPT*.  
<http://hdl.handle.net/10654/45303>

- Salirrosas Navarro, L. S., Guerra Chacón, A. M., Tuesta Panduro, J. A., & Álvarez Becerra, R. M. (2022). Gobierno digital y modernización en entidades públicas peruanas: Revisión sistemática de literatura. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 27(100), 1376-1389.
- Shin, B., Floch, J., Rask, M., Bæck, P., Edgar, C., Berditchevskaia, A., Measure, P., & Branlat, M. (2024). A systematic analysis of digital tools for citizen participation. *Government Information Quarterly*, 41(3), 101954. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2024.101954>
- Stassi, H. M., & Hoffmann, G. E. (2023). *DIGITALIZACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON LAS VENTAJAS COMPETITIVAS*. XII Congreso de Administración del Centro de la República. VIII Congreso de Ciencias Económicas del Centro de la República. IX Encuentro Internacional de Administración del Centro de la República. <https://www.aacademica.org/xii.congreso.de.administracion.del.centro.de.la.república.viii.congreso.de.ciencias.económicas.del/6>
- Támara, V. G. (2022). Enfoque cuantitativo: Taxonomía desde el nivel de profundidad de la búsqueda del conocimiento. *Llalliq*, 2(1), Article 1. <https://doi.org/10.32911/llalliq.2022.v2.n1.936>
- Tejedo-Romero, F., Araujo, J. F. F. E., Tejada, Á., & Ramírez, Y. (2022). E-government mechanisms to enhance the participation of citizens and society: Exploratory analysis through the dimension of municipalities. *Technology in Society*, 70, 101978. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2022.101978>
- Tito Tito, L. L. (2022). *Propuesta de buenas prácticas para mejorar la gestión operativa de los teletrabajadores en el Ecuador*. <https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/14882>
- Valdez Pacasi, G. (2023). Gobierno digital y gestión administrativa en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2023. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/122368>

- Yong Varela, L. A., Rivas Tovar, L. A., & Chaparro, J. (2010). Modelo de aceptación tecnológica (TAM): Un estudio de la influencia de la cultura nacional y del perfil del usuario en el uso de las TIC. *Innovar*, 20(36), 187-203.
- Zhang, J., & Chen, Z. (2024). Exploring Human Resource Management Digital Transformation in the Digital Age. *Journal of the Knowledge Economy*, 15(1), 1482-1498.  
<https://doi.org/10.1007/s13132-023-01214-y>
- Zuñiga Espinoza, J. C. (2024). Gobierno digital en la gestión de una Municipalidad de Huancavelica, 2023. *Repositorio Institucional - UCV*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/142640>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

<b>Título: HERRAMIENTAS DIGITALES Y GESTIÓN OPERATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BAGUA, AMAZONAS 2025</b>						
<b>Autor: LEYNER LENIN SANCHEZ SEGURA</b>						
<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>			
<b>P. GENERAL</b>	<b>O. GENERAL</b>	<b>H. GENERAL</b>	<b>Variable 1: Herramientas digitales</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Items</b>	<b>Niveles o rangos</b>
¿Cuál es la relación entre las herramientas digitales y la gestión operativa en la municipalidad provincial de Bagua, Amazonas 2025?	Determinar la relación entre las herramientas digitales y la gestión operativa en la municipalidad provincial de Bagua, Amazonas 2025	Existe relación significativa entre las herramientas digitales y la gestión operativa en la municipalidad provincial de Bagua, Amazonas 2025.	<b>Percepción de utilidad</b>	eficiencia laboral gracias al uso de herramientas digitales.	<b>1,2,3</b>	Escala Likert 1 siempre 2 casi siempre 3 A veces 4 regular 5 nunca
				nivel de contribución de las herramientas digitales	<b>4,5</b>	
			<b>Facilidad de uso</b>	facilidad de uso e intuición de las herramientas digitales.	<b>6,7,8</b>	
				Nivel de frustración experimentado al usar	<b>9,10</b>	

				herramientas digitales.		
			<b>Capacitación y soporte</b>	Grado de satisfacción con la capacitación recibida	<b>11,12,13</b>	
				Disponibilidad de recursos (manuales, guías) para el uso de herramientas digitales.	<b>14,15</b>	
			<b>Accesibilidad y adaptación</b>	Capacidad de acceder a las herramientas digitales	<b>16,17,18</b>	
				Grado de adaptación de las herramientas digitales	<b>19,20</b>	
	<b>O. ESPECIFICOS</b>	<b>H. Nula</b>	<b>Variable 2: Gestión operativa</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Items</b>	<b>Niveles o rangos</b>


<p>Evaluar el estado actual de la implementación y uso de herramientas digitales en la gestión operativa de la Municipalidad Provincial de Bagua, Amazonas 2025</p> <p>Determinar la relación entre las herramientas digitales en la dimensión soluciones digitales de la gestión operativa en la municipalidad provincial de Bagua, Amazonas 2025</p> <p>Determinar la relación entre las herramientas digitales en la dimensión sistemas de gestión de contenido de</p>	<p>No. existe relación significativa entre las herramientas digitales y la gestión operativa en la municipalidad provincial de Bagua, Amazonas 2025.</p>	<p><b>Planificación</b></p>	<p>Nivel de identificación y asignación de recursos necesarios para la ejecución de actividades.</p>	<p><b>1,2,3</b></p>	<p><b>Escala Likert</b></p> <p>1 siempre</p> <p>2 casi siempre</p> <p>3 A veces</p> <p>4 regular</p> <p>5 nunca</p>
			<p>Grado de involucramiento y participación en la planificación</p>	<p><b>4,5</b></p>	
		<p><b>Organización</b></p>	<p>Grado de adecuación en la asignación de tareas</p>	<p><b>6,7,8</b></p>	
			<p>Nivel de promoción de un ambiente laboral organizado</p>	<p><b>9,10</b></p>	
		<p><b>Ejecución y dirección</b></p>	<p>Nivel de motivación generada en el equipo para mantener altos niveles de desempeño</p>	<p><b>11,12,13</b></p>	

<p>la gestión operativa en la municipalidad provincial de Bagua, Amazonas</p> <p>2025 Determinar la relación entre las herramientas digitales en la dimensión bases de datos de la gestión operativa en la municipalidad provincial de Bagua, Amazonas</p> <p>2025 Determinar la relación entre las herramientas digitales en la dimensión herramientas de análisis de datos de la gestión operativa en la municipalidad provincial de Bagua, Amazonas</p> <p>2025</p>			<p><b>Control y evaluación</b></p>	<p>Grado de supervisión efectiva de las actividades en curso para asegurar su correcta ejecución.</p>	<p><b>14,15</b></p>	
				<p>Frecuencia y efectividad</p>	<p><b>16,17,18</b></p>	
				<p>Nivel de uso y relevancia</p>	<p><b>19,20</b></p>	

	Determinar la relación entre las herramientas digitales en la dimensión plataformas de colaboración en línea de la gestión operativa en la municipalidad provincial de Bagua, Amazonas 2025.					
--	--	--	--	--	--	--

## Anexo 02: Matriz de validación

### INFORMACIÓN DEL PROFESIONAL QUE VALIDA A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO EL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Nombre del instrumento	Cuestionario sobre herramientas digitales
Objetivo del instrumento	Busca recoger información relacionado a las herramientas digitales
Nombres y apellidos del experto	Nancy Saldaña Mendoza
Documento de identidad	33591439
Años de experiencia en el área	22 años
Máximo Grado Académico	Doctora
Nacionalidad	Peruana
Institución	IE Toribio Rodriguez de Mendoza
Cargo	Sub directora
Número telefónico	945863096
Firma	 ----- Firma del Evaluador DNI N° 33591439 Código Orcid: <a href="https://orcid.org/0000-0002-3724-2973">0000-0002-3724-2973</a>
Fecha	05/06/2025

## CRITERIOS DE CALIFICACIÓN A TENER EN CUENTA

De acuerdo a los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA:</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión.
	2. Bajo Nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total.
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD:</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
<b>COHERENCIA:</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo

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

**CUESTIONARIO DE HERRAMIENTAS DIGITALES PARA VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO**

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA PARA JUICIO DE EXPERTOS</b>						
<b>DIMENSIÓN</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>SUFICIENCIA</b>	<b>CLARIDAD</b>	<b>COHERENCIA</b>	<b>RELEVANCIA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>Percepción de utilidad</b>	Considere que las herramientas digitales mejoran mi eficiencia laboral.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
	Las herramientas digitales me ayudan a cumplir con mis objetivos laborales.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
	Las herramientas digitales reducen el tiempo necesario para realizar mis tareas.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
	Creo que las herramientas digitales aumentan la calidad de mi trabajo.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
	Siento que las herramientas digitales son esenciales para mis responsabilidades diarias.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
<b>Facilidad de uso</b>	Encuentro que las herramientas digitales que utilizo son intuitivas y fáciles de manejar.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
	Aprender a utilizar nuevas herramientas digitales no me resulta complicado.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
	Puedo resolver problemas básicos en las herramientas digitales sin asistencia.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	


	Las funciones de las herramientas digitales están claramente explicadas.	X	X	X	X	
	No experimento frustración al utilizar herramientas digitales en mi trabajo	X	X	X	X	
<b>Capacitación y soporte</b>	Recibió suficiente capacitación sobre el uso de herramientas digitales en mi trabajo	X	X	X	X	
	Tengo acceso a soporte técnico en caso de problemas con las herramientas digitales	X	X	X	X	
	Mi institución ofrece oportunidades de formación continua sobre herramientas digitales	X	X	X	X	
	Puedo consultar manuales o guías para utilizar correctamente las herramientas digitales	X	X	X	X	
	Mis superiores apoyan la capacitación en herramientas digitales como parte del desarrollo laboral	X	X	X	X	
<b>Accesibilidad y adaptación</b>	Las herramientas digitales que utilizo están disponibles cuando las necesito.	X	X	X	X	
	Puedo acceder a las herramientas digitales desde diferentes dispositivos sin problemas.	X	X	X	X	
	Las herramientas digitales que utilizan se adaptan a los cambios o actualizaciones requeridas	X	X	X	X	

	Las herramientas digitales son compatibles con los procesos y sistemas que utilizamos	X	X	X	X	
	Las herramientas digitales se adaptan a las necesidades específicas de mi trabajo	X	X	X	X	
<b>ESTADO DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN:</b> (Aceptado/Observado/Disconforme)						

*Bm*

-----  
**Firma del Evaluador**  
**DNI N° 33591439**  
**Código Orcid: [0000-0002-3724-2973](https://orcid.org/0000-0002-3724-2973)**

**INFORMACIÓN DEL PROFESIONAL QUE VALIDA A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO  
EL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**

Nombre del instrumento	Cuestionario sobre gestión operativa
Objetivo del instrumento	Busca recoger información relacionado a la gestión operativa
Nombres y apellidos del experto	Nancy Saldaña Mendoza
Documento de identidad	33591439
Años de experiencia en el área	22 años
Máximo Grado Académico	Doctora
Nacionalidad	Peruana
Institución	IE Toribio Rodriguez de Mendoza
Cargo	Sub directora
Número telefónico	945863096
Firma	 Firma del Evaluador DNI N° 33591439 Código Orcid: <a href="https://orcid.org/0000-0002-3724-2973">0000-0002-3724-2973</a>
Fecha	05/06/2025

## CRITERIOS DE CALIFICACIÓN A TENER EN CUENTA

De acuerdo a los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA:</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	<b>5.</b> No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión.
	<b>6.</b> Bajo Nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total.
	<b>7.</b> Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.
	<b>8.</b> Alto nivel	Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD:</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	<b>5.</b> No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	<b>6.</b> 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 las mismas
	<b>7.</b> Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	<b>8.</b> Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
<b>COHERENCIA:</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	<b>5.</b> No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	<b>6.</b> Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión
	<b>7.</b> Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo
	<b>8.</b> Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
		con la dimensión que está midiendo
<b>RELEVANCIA:</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	5. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	6. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste
	7. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	8. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

**CUESTIONARIO DE GESTIÓN OPERATIVA PARA VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO**

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA PARA JUICIO DE EXPERTOS</b>						
<b>DIMENSIÓN</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>SUFICIENCIA</b>	<b>CLARIDAD</b>	<b>COHERENCIA</b>	<b>RELEVANCIA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>Planificación</b>	Establezco objetivos claros y alcanzables antes de iniciar una tarea o proyecto.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
	Identifica los recursos necesarios para cumplir con las actividades programadas.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
	Analice posibles riesgos y defina estrategias para mitigarlos	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
	. Elaboración de cronogramas detallados para asegurar el cumplimiento de plazos.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
	Participa activamente en la planificación de actividades de la institución.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
<b>Organización</b>	Asigna adecuadamente las tareas al personal correspondiente según sus habilidades.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
	Coordinar los recursos materiales y humanos de manera eficiente.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
	Mantengo un registro claro y actualizado de las actividades asignadas.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	

	Garantía de que las estructuras organizativas faciliten el cumplimiento de las metas.	X	X	X	X	
	Promuevo un ambiente laboral ordenado que fomente la productividad	X	X	X	X	
<b>Ejecución y dirección</b>	Realice las tareas asignadas siguiendo las directrices previamente establecidas	X	X	X	X	
	Me aseguro de que el equipo cumpla con los objetivos establecidos en el plazo previsto.	X	X	X	X	
	Motivo al equipo de trabajo para mantener altos niveles de desempeño.	X	X	X	X	
	Superviso las actividades en curso para asegurar su correcta realización.	X	X	X	X	
	Tomo decisiones oportunas para resolver problemas durante la ejecución de tareas	X	X	X	X	
<b>Control y evaluación</b>	Realice un seguimiento continuo del progreso de las actividades	X	X	X	X	
	Identifico desviaciones entre los resultados esperados y los obtenidos	X	X	X	X	
	Elabora informes periódicos sobre el desempeño del equipo y los proyectos.	X	X	X	X	

Utilizo indicadores de desempeño para evaluar la efectividad de las tareas realizadas.	X	X	X	X	
Propongo acciones correctivas basadas en los resultados de las evaluaciones.	X	X	X	X	
<b>ESTADO DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN:</b> (Aceptado/Observado/Disconforme)					

*Bm*

-----

Firma del Evaluador

DNI N° 33591439

Código Orcid: [0000-0002-3724-2973](https://orcid.org/0000-0002-3724-2973)

**INFORMACIÓN DEL PROFESIONAL QUE VALIDA A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO  
EL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**

Nombre del instrumento	Cuestionario sobre herramientas digitales
Objetivo del instrumento	Busca recoger información relacionado a las herramientas digitales
Nombres y apellidos del experto	Isai Terrones Juape
Documento de identidad	43223032
Años de experiencia en el área	14 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	IE N° 16605
Cargo	Director
Número telefónico	954867277
Firma	 Dr. Isai Terrones Juape DNI. 43223032 Firma
Fecha	10/06/2025

## CRITERIOS DE CALIFICACIÓN A TENER EN CUENTA

De acuerdo a los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA:</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	9. No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión.
	10. Bajo Nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total.
	11. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.
	12. Alto nivel	Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD:</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	9. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	10. 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 las mismas
	11. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	12. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
<b>COHERENCIA:</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	9. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	10. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión
	11. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo

<b>CATEGORÍA</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>
	<b>12.</b> Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo
<b>RELEVANCIA:</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	<b>9.</b> No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	<b>10.</b> Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste
	<b>11.</b> Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	<b>12.</b> Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

**CUESTIONARIO DE HERRAMIENTAS DIGITALES PARA VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO**

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA PARA JUICIO DE EXPERTOS</b>						
<b>DIMENSIÓN</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>SUFICIENCIA</b>	<b>CLARIDAD</b>	<b>COHERENCIA</b>	<b>RELEVANCIA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>Percepción de utilidad</b>	Considere que las herramientas digitales mejoran mi eficiencia laboral.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
	Las herramientas digitales me ayudan a cumplir con mis objetivos laborales.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
	Las herramientas digitales reducen el tiempo necesario para realizar mis tareas.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
	Creo que las herramientas digitales aumentan la calidad de mi trabajo.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
	Siento que las herramientas digitales son esenciales para mis responsabilidades diarias.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
<b>Facilidad de uso</b>	Encuentro que las herramientas digitales que utilizo son intuitivas y fáciles de manejar.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
	Aprender a utilizar nuevas herramientas digitales no me resulta complicado.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
	Puedo resolver problemas básicos en las herramientas digitales sin asistencia.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	


	Las funciones de las herramientas digitales están claramente explicadas.	X	X	X	X	
	No experimento frustración al utilizar herramientas digitales en mi trabajo	X	X	X	X	
<b>Capacitación y soporte</b>	Recibió suficiente capacitación sobre el uso de herramientas digitales en mi trabajo	X	X	X	X	
	Tengo acceso a soporte técnico en caso de problemas con las herramientas digitales	X	X	X	X	
	Mi institución ofrece oportunidades de formación continua sobre herramientas digitales	X	X	X	X	
	Puedo consultar manuales o guías para utilizar correctamente las herramientas digitales	X	X	X	X	
	Mis superiores apoyan la capacitación en herramientas digitales como parte del desarrollo laboral	X	X	X	X	
<b>Accesibilidad y adaptación</b>	Las herramientas digitales que utilizo están disponibles cuando las necesito.	X	X	X	X	
	Puedo acceder a las herramientas digitales desde diferentes dispositivos sin problemas.	X	X	X	X	
	Las herramientas digitales que utilizan se adaptan a los cambios o actualizaciones requeridas	X	X	X	X	

	Las herramientas digitales son compatibles con los procesos y sistemas que utilizamos	X	X	X	X	
	Las herramientas digitales se adaptan a las necesidades específicas de mi trabajo	X	X	X	X	
<b>ESTADO DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN:</b> (Aceptado/Observado/Disconforme)						



Dr. Isai Terrones Juape  
DNI. 43223032  
Firma

**INFORMACIÓN DEL PROFESIONAL QUE VALIDA A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO  
EL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**

Nombre del instrumento	Cuestionario sobre gestión operativa
Objetivo del instrumento	Busca recoger información relacionado a la gestión operativa
Nombres y apellidos del experto	Isai Terrones Juape
Documento de identidad	43223032
Años de experiencia en el área	14 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	IE N° 16605
Cargo	Director
Número telefónico	954867277
Firma	 Dr. Isai Terrones Juape DNI. 43223032 Firma
Fecha	10/06/2025

## CRITERIOS DE CALIFICACIÓN A TENER EN CUENTA

De acuerdo a los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA:</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	<b>13.</b> No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión.
	<b>14.</b> Bajo Nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total.
	<b>15.</b> Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.
	<b>16.</b> Alto nivel	Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD:</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	<b>13.</b> No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	<b>14.</b> 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 las mismas
	<b>15.</b> Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	<b>16.</b> Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
<b>COHERENCIA:</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	<b>13.</b> No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	<b>14.</b> Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión
	<b>15.</b> Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
	<b>16.</b> Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo
<b>RELEVANCIA:</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	<b>13.</b> No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	<b>14.</b> Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste
	<b>15.</b> Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	<b>16.</b> Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

**CUESTIONARIO DE GESTIÓN OPERATIVA PARA VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO**

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA PARA JUICIO DE EXPERTOS</b>						
<b>DIMENSIÓN</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>SUFICIENCIA</b>	<b>CLARIDAD</b>	<b>COHERENCIA</b>	<b>RELEVANCIA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>Planificación</b>	Establezco objetivos claros y alcanzables antes de iniciar una tarea o proyecto.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
	Identifica los recursos necesarios para cumplir con las actividades programadas.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
	Analice posibles riesgos y defina estrategias para mitigarlos	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
	. Elaboración de cronogramas detallados para asegurar el cumplimiento de plazos.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
	Participa activamente en la planificación de actividades de la institución.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
<b>Organización</b>	Asigna adecuadamente las tareas al personal correspondiente según sus habilidades.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
	Coordinar los recursos materiales y humanos de manera eficiente.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
	Mantengo un registro claro y actualizado de las actividades asignadas.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	


	Garantía de que las estructuras organizativas faciliten el cumplimiento de las metas.	X	X	X	X	
	Promuevo un ambiente laboral ordenado que fomente la productividad	X	X	X	X	
<b>Ejecución y dirección</b>	Realice las tareas asignadas siguiendo las directrices previamente establecidas	X	X	X	X	
	Me aseguro de que el equipo cumpla con los objetivos establecidos en el plazo previsto.	X	X	X	X	
	Motivo al equipo de trabajo para mantener altos niveles de desempeño.	X	X	X	X	
	Superviso las actividades en curso para asegurar su correcta realización.	X	X	X	X	
	Tomo decisiones oportunas para resolver problemas durante la ejecución de tareas	X	X	X	X	
<b>Control y evaluación</b>	Realice un seguimiento continuo del progreso de las actividades	X	X	X	X	
	Identifico desviaciones entre los resultados esperados y los obtenidos	X	X	X	X	
	Elabora informes periódicos sobre el desempeño del equipo y los proyectos.	X	X	X	X	

	Utilizo indicadores de desempeño para evaluar la efectividad de las tareas realizadas.	X	X	X	X	
	Propongo acciones correctivas basadas en los resultados de las evaluaciones.	X	X	X	X	
<b>ESTADO DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN:</b> (Aceptado/Observado/Disconforme)						



Dr. Isai Terrones Juape  
DNI. 43223032  
Firma

**INFORMACIÓN DEL PROFESIONAL QUE VALIDA A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO  
EL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**

Nombre del instrumento	Cuestionario sobre herramientas digitales
Objetivo del instrumento	Busca recoger información relacionado a las herramientas digitales
Nombres y apellidos del experto	Deccy Aydee Mendiz Tocto
Documento de identidad	18114860
Años de experiencia en el área	14 años
Máximo Grado Académico	Doctora
Nacionalidad	Peruana
Institución	Ugel Bagua
Cargo	Especialista
Número telefónico	996950616
Firma	
Fecha	10/06/2025

## CRITERIOS DE CALIFICACIÓN A TENER EN CUENTA

De acuerdo a los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA:</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	17. No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión.
	18. Bajo Nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total.
	19. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.
	20. Alto nivel	Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD:</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	17. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	18. 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 las mismas
	19. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	20. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
<b>COHERENCIA:</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	17. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	18. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
	<b>19.</b> Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo
	<b>20.</b> Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo
<b>RELEVANCIA:</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	<b>17.</b> No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	<b>18.</b> Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste
	<b>19.</b> Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	<b>20.</b> Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

**CUESTIONARIO DE HERRAMIENTAS DIGITALES PARA VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO**


<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA PARA JUICIO DE EXPERTOS</b>						
<b>DIMENSIÓN</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>SUFICIENCIA</b>	<b>CLARIDAD</b>	<b>COHERENCIA</b>	<b>RELEVANCIA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>Percepción de utilidad</b>	Considere que las herramientas digitales mejoran mi eficiencia laboral.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
	Las herramientas digitales me ayudan a cumplir con mis objetivos laborales.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
	Las herramientas digitales reducen el tiempo necesario para realizar mis tareas.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
	Creo que las herramientas digitales aumentan la calidad de mi trabajo.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
	Siento que las herramientas digitales son esenciales para mis responsabilidades diarias.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
<b>Facilidad de uso</b>	Encuentro que las herramientas digitales que utilizo son intuitivas y fáciles de manejar.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
	Aprender a utilizar nuevas herramientas digitales no me resulta complicado.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
	Puedo resolver problemas básicos en las herramientas digitales sin asistencia.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	

	Las funciones de las herramientas digitales están claramente explicadas.	X	X	X	X	
	No experimento frustración al utilizar herramientas digitales en mi trabajo	X	X	X	X	
<b>Capacitación y soporte</b>	Recibió suficiente capacitación sobre el uso de herramientas digitales en mi trabajo	X	X	X	X	
	Tengo acceso a soporte técnico en caso de problemas con las herramientas digitales	X	X	X	X	
	Mi institución ofrece oportunidades de formación continua sobre herramientas digitales	X	X	X	X	
	Puedo consultar manuales o guías para utilizar correctamente las herramientas digitales	X	X	X	X	
	Mis superiores apoyan la capacitación en herramientas digitales como parte del desarrollo laboral	X	X	X	X	
<b>Accesibilidad y adaptación</b>	Las herramientas digitales que utilizo están disponibles cuando las necesito.	X	X	X	X	
	Puedo acceder a las herramientas digitales desde diferentes dispositivos sin problemas.	X	X	X	X	
	Las herramientas digitales que utilizan se adaptan a los cambios o actualizaciones requeridas	X	X	X	X	

	Las herramientas digitales son compatibles con los procesos y sistemas que utilizamos	X	X	X	X	
	Las herramientas digitales se adaptan a las necesidades específicas de mi trabajo	X	X	X	X	
<b>ESTADO DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN:</b> (Aceptado/Observado/Disconforme)						

  
 -----  
*Deccy Aydee Mendiz Tocto*  
 DRA. ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN  
 D.N.I. Nº 18114860

**INFORMACIÓN DEL PROFESIONAL QUE VALIDA A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO  
EL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**

Nombre del instrumento	Cuestionario sobre gestión operativa
Objetivo del instrumento	Busca recoger información relacionado a la gestión operativa
Nombres y apellidos del experto	Deccy Aydee Mendiz Tocto
Documento de identidad	18114860
Años de experiencia en el área	14 años
Máximo Grado Académico	Doctora
Nacionalidad	Peruana
Institución	Ugel Bagua
Cargo	Especialista
Número telefónico	996950616
Firma	
Fecha	10/06/2025

## CRITERIOS DE CALIFICACIÓN A TENER EN CUENTA

De acuerdo a los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA:</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	21. No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión.
	22. Bajo Nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total.
	23. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.
	24. Alto nivel	Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD:</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	21. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	22. 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 las mismas
	23. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	24. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
<b>COHERENCIA:</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	21. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	22. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión
	23. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
	24. Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo
<b>RELEVANCIA:</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	21. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	22. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste
	23. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	24. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

**CUESTIONARIO DE GESTIÓN OPERATIVA PARA VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO**

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA PARA JUICIO DE EXPERTOS</b>						
<b>DIMENSIÓN</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>SUFICIENCIA</b>	<b>CLARIDAD</b>	<b>COHERENCIA</b>	<b>RELEVANCIA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>Planificación</b>	Establezco objetivos claros y alcanzables antes de iniciar una tarea o proyecto.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
	Identifica los recursos necesarios para cumplir con las actividades programadas.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
	Analice posibles riesgos y defina estrategias para mitigarlos	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
	. Elaboración de cronogramas detallados para asegurar el cumplimiento de plazos.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
	Participa activamente en la planificación de actividades de la institución.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
<b>Organización</b>	Asigna adecuadamente las tareas al personal correspondiente según sus habilidades.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
	Coordinar los recursos materiales y humanos de manera eficiente.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	
	Mantengo un registro claro y actualizado de las actividades asignadas.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	

	Garantía de que las estructuras organizativas faciliten el cumplimiento de las metas.	X	X	X	X	
	Promuevo un ambiente laboral ordenado que fomente la productividad	X	X	X	X	
<b>Ejecución y dirección</b>	Realice las tareas asignadas siguiendo las directrices previamente establecidas	X	X	X	X	
	Me aseguro de que el equipo cumpla con los objetivos establecidos en el plazo previsto.	X	X	X	X	
	Motivo al equipo de trabajo para mantener altos niveles de desempeño.	X	X	X	X	
	Superviso las actividades en curso para asegurar su correcta realización.	X	X	X	X	
	Tomo decisiones oportunas para resolver problemas durante la ejecución de tareas	X	X	X	X	
<b>Control y evaluación</b>	Realice un seguimiento continuo del progreso de las actividades	X	X	X	X	
	Identifico desviaciones entre los resultados esperados y los obtenidos	X	X	X	X	
	Elabora informes periódicos sobre el desempeño del equipo y los proyectos.	X	X	X	X	

	Utilizo indicadores de desempeño para evaluar la efectividad de las tareas realizadas.	X	X	X	X	
	Propongo acciones correctivas basadas en los resultados de las evaluaciones.	X	X	X	X	
<b>ESTADO DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN:</b> (Aceptado/Observado/Disconforme)						

  
 -----  
 Deccy Aydee Mendiz Tocto  
 DRA. ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN  
 D.N.I. Nº 18114860

### Anexo 03: Confiabilidad

**Tabla 12** Alfa de Cronbach de la variable herramientas digitales

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,859	20

En la tabla 12, se observa que el coeficiente de alfa de cronbach fue de 0.859 del cuestionario de la variable herramientas digitales el cual estuvo compuesto por 20 ítems, cuyo valor indica un nivel de confiabilidad alto, lo que significa que los ítems del instrumento presentan una elevada consistencia interna.

#### ➔ Fiabilidad

#### Escala: ALL VARIABLES

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,859	20

**Tabla 13** Alfa de Cronbach de la variable gestión operativa

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,842	20

En la tabla 12, se observa que el coeficiente de alfa de cronbach fue de 0.842 del cuestionario de la gestión operativa el mismo que estuvo compuesto por 20 ítems, cuyo valor indica un nivel de confiabilidad alto, lo que significa que los ítems del instrumento presentan una elevada consistencia interna.

## ➔ **Fiabilidad**

### **Escala: ALL VARIABLES**

#### **Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,842	20

**Anexo 04: Instrumento de recolección de datos**

**CUESTIONARIO SOBRE HERRAMIENTAS DIGITALES**

**ESTIMADO:**

El presente cuestionario, busca recoger información relacionado a las herramientas digitales en trabajadores de la Municipalidad provincial de Bagua, Amazonas 2025. Le pedimos responder las preguntas con la mayor sinceridad; no se trata de una evaluación si no de dar opinión anónima, para mejorar uso de las herramientas digitales.

Muchas gracias por su colaboración

INSTRUCCIONES:

Sírvase leer las siguientes expresiones y responder, escribiendo sólo una (X) en el recuadro correspondiente, según la respuesta que considere conveniente.

La escala de valoración es la siguiente:

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

ITEMS		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Percepción de utilidad</b>						
eficiencia laboral gracias al uso de herramientas digitales.	Considere que las herramientas digitales mejoran mi eficiencia laboral.					
	Las herramientas digitales me ayudan a cumplir con mis objetivos laborales.					
	Las herramientas digitales reducen el tiempo necesario para realizar mis tareas.					
nivel de contribución de las herramientas digitales	Creo que las herramientas digitales aumentan la calidad de mi trabajo.					
	Siento que las herramientas digitales son esenciales para mis responsabilidades diarias.					
<b>Dimensión: Facilidad de uso</b>						
facilidad de uso e intuición de las herramientas digitales.	Encuentro que las herramientas digitales que utilizo son intuitivas y fáciles de manejar.					
	Aprender a utilizar nuevas herramientas digitales no me resulta complicado.					
	Puedo resolver problemas básicos en las herramientas digitales sin asistencia.					

Nivel de frustración experimentado al usar herramientas digitales.	Las funciones de las herramientas digitales están claramente explicadas.					
	No experimento frustración al utilizar herramientas digitales en mi trabajo					
<b>Dimensión: Capacitación y soporte</b>						
Grado de satisfacción con la capacitación recibida	Recibió suficiente capacitación sobre el uso de herramientas digitales en mi trabajo					
	Tengo acceso a soporte técnico en caso de problemas con las herramientas digitales					
	Mi institución ofrece oportunidades de formación continua sobre herramientas digitales					
Disponibilidad de recursos (manuales, guías) para el uso de herramientas digitales.	Puedo consultar manuales o guías para utilizar correctamente las herramientas digitales					
	Mis superiores apoyan la capacitación en herramientas digitales como parte del desarrollo laboral					
<b>Dimensión: Accesibilidad y adaptación</b>						
Capacidad de acceder a las herramientas digitales	Las herramientas digitales que utilizo están disponibles cuando las necesito.					
	Puedo acceder a las herramientas digitales desde diferentes dispositivos sin problemas.					
	Las herramientas digitales que utilizan se adaptan a los cambios o actualizaciones requeridas					
Grado de adaptación de las herramientas digitales	Las herramientas digitales son compatibles con los procesos y sistemas que utilizamos					
	Las herramientas digitales se adaptan a las necesidades específicas de mi trabajo					

Fuente: Elaboración propia

Muchas gracias

## CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN OPERATIVA

### ESTIMADO:

El presente cuestionario, busca recoger información relacionado a la gestión operativa en trabajadores de la Municipalidad provincial de Bagua, Amazonas 2025. Le pedimos responder las preguntas con la mayor sinceridad; no se trata de una evaluación si no de dar opinión anónima, para mejorar la gestión pública y garantizar que los ciudadanos reciban servicios de calidad.

Muchas gracias por su colaboración

### INSTRUCCIONES:

Sírvase leer las siguientes expresiones y responder, escribiendo sólo una (X) en el recuadro correspondiente, según la respuesta que considere conveniente.

La escala de valoración es la siguiente:

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

ITEMS		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Planificación</b>						
Nivel de identificación y asignación de recursos necesarios para la ejecución de actividades.	Establezco objetivos claros y alcanzables antes de iniciar una tarea o proyecto.					
	Identifica los recursos necesarios para cumplir con las actividades programadas.					
	Analice posibles riesgos y defina estrategias para mitigarlos					
Grado de involucramiento y participación en la planificación	. Elaboración de cronogramas detallados para asegurar el cumplimiento de plazos.					
	Participa activamente en la planificación de actividades de la institución.					
<b>Dimensión: Organización</b>						
Grado de adecuación en	Asigna adecuadamente las tareas al personal correspondiente según sus habilidades.					

la asignación de tareas	Coordinar los recursos materiales y humanos de manera eficiente.					
	Mantengo un registro claro y actualizado de las actividades asignadas.					
Nivel de promoción de un ambiente laboral organizado	Garantía de que las estructuras organizativas faciliten el cumplimiento de las metas.					
	Promuevo un ambiente laboral ordenado que fomente la productividad					
<b>Dimensión: Ejecución y dirección</b>						
Nivel de motivación generada en el equipo para mantener altos niveles de desempeño	Realice las tareas asignadas siguiendo las directrices previamente establecidas					
	Me aseguro de que el equipo cumpla con los objetivos establecidos en el plazo previsto.					
	Motivo al equipo de trabajo para mantener altos niveles de desempeño.					
Grado de supervisión efectiva de las actividades en curso para asegurar su correcta ejecución.	Superviso las actividades en curso para asegurar su correcta realización.					
	Tomo decisiones oportunas para resolver problemas durante la ejecución de tareas					
<b>Dimensión: Control y evaluación</b>						
Frecuencia y efectividad	Realice un seguimiento continuo del progreso de las actividades					
	Identifico desviaciones entre los resultados esperados y los obtenidos					
	Elabora informes periódicos sobre el desempeño del equipo y los proyectos.					
Nivel de uso y relevancia	Utilizo indicadores de desempeño para evaluar la efectividad de las tareas realizadas.					
	Propongo acciones correctivas basadas en los resultados de las evaluaciones.					

Fuente: Elaboración propia.

Muchas gracias

## Anexo 05: Autorización

### **Autorización de uso de información de una institución**

Yo, **Jose Antonio Rodriguez Ortiz** identificado con DNI N° **41808148**, en mi calidad de Gerente Municipal de la provincia de Bagua.

**OTORGO LA AUTORIZACIÓN**, Al *estudiante* Leyner Lenin Sanchez Segura identificados con DNI N°: **48064393** de la facultad de ciencias sociales y empresariales escuela profesional de administración de negocios globales, para que tengan acceso y empleen los siguientes datos de los trabajadores de la municipalidad, con la finalidad de que pueda desarrollar su investigación titulada "Herramientas digitales y gestión operativa en la municipalidad provincial de Bagua, Amazonas 2025".

Indicar si el representante que autoriza la información de la institución solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

( ) Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la Institución educativa; o ( ) Mencionar el nombre de la Institución Educativa.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BAGUA  
  
D.C. JOSE ANTONIO RODRIGUEZ ORTIZ  
GERENTE MUNICIPAL

---

Firma y pos firma

## Anexo 06: Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Título de la investigación:** “Herramientas digitales y gestión operativa en la municipalidad provincial de Bagua, Amazonas 2025”.

**Investigador/es:** Leyner Lenin Sanchez Segura

**Institución:** Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua

Estimado/a participante,

Usted ha sido invitado(a) a participar en la investigación titulada: Herramientas digitales y gestión operativa en la municipalidad provincial de Bagua, Amazonas 2025.

Antes de decidir participar, es importante que lea detenidamente la siguiente información para asegurarse de que comprende el propósito, los procedimientos, los beneficios y los posibles riesgos de este estudio.

Este estudio tiene como objetivo es determinar la relación entre las Herramientas digitales y gestión operativa en la municipalidad provincial de Bagua, Amazonas 2025. Los resultados de esta investigación pueden contribuir a obtener información de la manera en que exista relación entre variables de estudio. Su participación en este estudio no implica riesgos significativos; sin embargo, podrían presentarse algunos inconvenientes.

Toda la información proporcionada será tratada con estricta confidencialidad. Los datos recopilados serán almacenados de manera segura y solo serán accesibles para los investigadores involucrados en el estudio. Sus respuestas se utilizarán exclusivamente con fines académicos y serán presentadas de forma anónima.

Su participación es completamente voluntaria. Puede retirarse en cualquier momento sin necesidad de justificar su decisión y sin que esto implique ninguna consecuencia para usted.

Si, después de leer esta información, está de acuerdo en participar, por favor firme a continuación:

Declaro que he leído y comprendido la información anterior y que acepto participar en este estudio de manera voluntaria.

**Nombre del participante:**

**Firma:**

**Fecha:**

  
69-07-25

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Título de la investigación:** "Herramientas digitales y gestión operativa en la municipalidad provincial de Bagua, Amazonas 2025".

**Investigador/es:** Leyner Lenin Sanchez Segura

**Institución:** Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua

Estimado/a participante,

Usted ha sido invitado(a) a participar en la investigación titulada: Herramientas digitales y gestión operativa en la municipalidad provincial de Bagua, Amazonas 2025.

Antes de decidir participar, es importante que lea detenidamente la siguiente información para asegurarse de que comprende el propósito, los procedimientos, los beneficios y los posibles riesgos de este estudio.

Este estudio tiene como objetivo es determinar la relación entre las Herramientas digitales y gestión operativa en la municipalidad provincial de Bagua, Amazonas 2025. Los resultados de esta investigación pueden contribuir a obtener información de la manera en que exista relación entre variables de estudio. Su participación en este estudio no implica riesgos significativos; sin embargo, podrían presentarse algunos inconvenientes.

Toda la información proporcionada será tratada con estricta confidencialidad. Los datos recopilados serán almacenados de manera segura y solo serán accesibles para los investigadores involucrados en el estudio. Sus respuestas se utilizarán exclusivamente con fines académicos y serán presentadas de forma anónima.

Su participación es completamente voluntaria. Puede retirarse en cualquier momento sin necesidad de justificar su decisión y sin que esto implique ninguna consecuencia para usted.

Si, después de leer esta información, está de acuerdo en participar, por favor firme a continuación:

Declaro que he leído y comprendido la información anterior y que acepto participar en este estudio de manera voluntaria.

**Nombre del participante:**

**Firma:**



**Fecha:** 09/07/25

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Título de la investigación:** "Herramientas digitales y gestión operativa en la municipalidad provincial de Bagua, Amazonas 2025".

**Investigador/es:** Leyner Lenin Sanchez Segura

**Institución:** Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua

Estimado/a participante,

Usted ha sido invitado(a) a participar en la investigación titulada: Herramientas digitales y gestión operativa en la municipalidad provincial de Bagua, Amazonas 2025.

Antes de decidir participar, es importante que lea detenidamente la siguiente información para asegurarse de que comprende el propósito, los procedimientos, los beneficios y los posibles riesgos de este estudio.

Este estudio tiene como objetivo es determinar la relación entre las Herramientas digitales y gestión operativa en la municipalidad provincial de Bagua, Amazonas 2025. Los resultados de esta investigación pueden contribuir a obtener información de la manera en que exista relación entre variables de estudio. Su participación en este estudio no implica riesgos significativos; sin embargo, podrían presentarse algunos inconvenientes.

Toda la información proporcionada será tratada con estricta confidencialidad. Los datos recopilados serán almacenados de manera segura y solo serán accesibles para los investigadores involucrados en el estudio. Sus respuestas se utilizarán exclusivamente con fines académicos y serán presentadas de forma anónima.

Su participación es completamente voluntaria. Puede retirarse en cualquier momento sin necesidad de justificar su decisión y sin que esto implique ninguna consecuencia para usted.

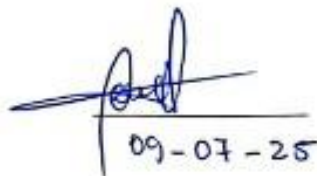
Si, después de leer esta información, está de acuerdo en participar, por favor firme a continuación:

Declaro que he leído y comprendido la información anterior y que acepto participar en este estudio de manera voluntaria.

**Nombre del participante:**

**Firma:**

**Fecha:**



09-07-25

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Título de la investigación:** "Herramientas digitales y gestión operativa en la municipalidad provincial de Bagua, Amazonas 2025".

**Investigador/es:** Leyner Lenin Sanchez Segura

**Institución:** Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua

Estimado/a participante,

Usted ha sido invitado(a) a participar en la investigación titulada: Herramientas digitales y gestión operativa en la municipalidad provincial de Bagua, Amazonas 2025.

Antes de decidir participar, es importante que lea detenidamente la siguiente información para asegurarse de que comprende el propósito, los procedimientos, los beneficios y los posibles riesgos de este estudio.

Este estudio tiene como objetivo es determinar la relación entre las Herramientas digitales y gestión operativa en la municipalidad provincial de Bagua, Amazonas 2025. Los resultados de esta investigación pueden contribuir a obtener información de la manera en que exista relación entre variables de estudio. Su participación en este estudio no implica riesgos significativos; sin embargo, podrían presentarse algunos inconvenientes.

Toda la información proporcionada será tratada con estricta confidencialidad. Los datos recopilados serán almacenados de manera segura y solo serán accesibles para los investigadores involucrados en el estudio. Sus respuestas se utilizarán exclusivamente con fines académicos y serán presentadas de forma anónima.

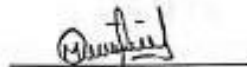
Su participación es completamente voluntaria. Puede retirarse en cualquier momento sin necesidad de justificar su decisión y sin que esto implique ninguna consecuencia para usted.

Si, después de leer esta información, está de acuerdo en participar, por favor firme a continuación:

Declaro que he leído y comprendido la información anterior y que acepto participar en este estudio de manera voluntaria.

**Nombre del participante:**

Firma:



Fecha: 09/07/ 2025.

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Título de la investigación:** "Herramientas digitales y gestión operativa en la municipalidad provincial de Bagua, Amazonas 2025".

**Investigador/es:** Leyner Lenin Sanchez Segura

**Institución:** Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua

Estimado/a participante,

Usted ha sido invitado(a) a participar en la investigación titulada: Herramientas digitales y gestión operativa en la municipalidad provincial de Bagua, Amazonas 2025.

Antes de decidir participar, es importante que lea detenidamente la siguiente información para asegurarse de que comprende el propósito, los procedimientos, los beneficios y los posibles riesgos de este estudio.

Este estudio tiene como objetivo es determinar la relación entre las Herramientas digitales y gestión operativa en la municipalidad provincial de Bagua, Amazonas 2025. Los resultados de esta investigación pueden contribuir a obtener información de la manera en que exista relación entre variables de estudio. Su participación en este estudio no implica riesgos significativos; sin embargo, podrían presentarse algunos inconvenientes.

Toda la información proporcionada será tratada con estricta confidencialidad. Los datos recopilados serán almacenados de manera segura y solo serán accesibles para los investigadores involucrados en el estudio. Sus respuestas se utilizarán exclusivamente con fines académicos y serán presentadas de forma anónima.

Su participación es completamente voluntaria. Puede retirarse en cualquier momento sin necesidad de justificar su decisión y sin que esto implique ninguna consecuencia para usted.

Si, después de leer esta información, está de acuerdo en participar, por favor firme a continuación:

Declaro que he leído y comprendido la información anterior y que acepto participar en este estudio de manera voluntaria.

**Nombre del participante:**

Firma:



Fecha:

09-07-2025

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Título de la investigación:** "Herramientas digitales y gestión operativa en la municipalidad provincial de Bagua, Amazonas 2025".

**Investigador/es:** Leyner Lenin Sanchez Segura

**Institución:** Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua

Estimado/a participante,

Usted ha sido invitado(a) a participar en la investigación titulada: Herramientas digitales y gestión operativa en la municipalidad provincial de Bagua, Amazonas 2025.

Antes de decidir participar, es importante que lea detenidamente la siguiente información para asegurarse de que comprende el propósito, los procedimientos, los beneficios y los posibles riesgos de este estudio.

Este estudio tiene como objetivo es determinar la relación entre las Herramientas digitales y gestión operativa en la municipalidad provincial de Bagua, Amazonas 2025. Los resultados de esta investigación pueden contribuir a obtener información de la manera en que exista relación entre variables de estudio. Su participación en este estudio no implica riesgos significativos; sin embargo, podrían presentarse algunos inconvenientes.

Toda la información proporcionada será tratada con estricta confidencialidad. Los datos recopilados serán almacenados de manera segura y solo serán accesibles para los investigadores involucrados en el estudio. Sus respuestas se utilizarán exclusivamente con fines académicos y serán presentadas de forma anónima.

Su participación es completamente voluntaria. Puede retirarse en cualquier momento sin necesidad de justificar su decisión y sin que esto implique ninguna consecuencia para usted.

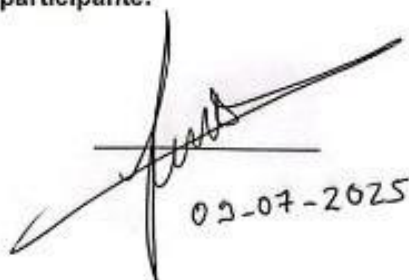
Si, después de leer esta información, está de acuerdo en participar, por favor firme a continuación:

Declaro que he leído y comprendido la información anterior y que acepto participar en este estudio de manera voluntaria.

**Nombre del participante:**

**Firma:**

**Fecha:**



02-07-2025

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Título de la investigación:** "Herramientas digitales y gestión operativa en la municipalidad provincial de Bagua, Amazonas 2025".

**Investigador/es:** Leyner Lenin Sanchez Segura

**Institución:** Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua

Estimado/a participante,

Usted ha sido invitado(a) a participar en la investigación titulada: Herramientas digitales y gestión operativa en la municipalidad provincial de Bagua, Amazonas 2025.

Antes de decidir participar, es importante que lea detenidamente la siguiente información para asegurarse de que comprende el propósito, los procedimientos, los beneficios y los posibles riesgos de este estudio.

Este estudio tiene como objetivo es determinar la relación entre las Herramientas digitales y gestión operativa en la municipalidad provincial de Bagua, Amazonas 2025. Los resultados de esta investigación pueden contribuir a obtener información de la manera en que exista relación entre variables de estudio. Su participación en este estudio no implica riesgos significativos; sin embargo, podrían presentarse algunos inconvenientes.

Toda la información proporcionada será tratada con estricta confidencialidad. Los datos recopilados serán almacenados de manera segura y solo serán accesibles para los investigadores involucrados en el estudio. Sus respuestas se utilizarán exclusivamente con fines académicos y serán presentadas de forma anónima.

Su participación es completamente voluntaria. Puede retirarse en cualquier momento sin necesidad de justificar su decisión y sin que esto implique ninguna consecuencia para usted.

Si, después de leer esta información, está de acuerdo en participar, por favor firme a continuación:

Declaro que he leído y comprendido la información anterior y que acepto participar en este estudio de manera voluntaria.

**Nombre del participante:**

**Firma:**



**Fecha:**

09/07/2025.

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Título de la investigación:** "Herramientas digitales y gestión operativa en la municipalidad provincial de Bagua, Amazonas 2025".

**Investigador/es:** Leyner Lenin Sanchez Segura

**Institución:** Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua

Estimado/a participante,

Usted ha sido invitado(a) a participar en la investigación titulada: Herramientas digitales y gestión operativa en la municipalidad provincial de Bagua, Amazonas 2025.

Antes de decidir participar, es importante que lea detenidamente la siguiente información para asegurarse de que comprende el propósito, los procedimientos, los beneficios y los posibles riesgos de este estudio.

Este estudio tiene como objetivo es determinar la relación entre las Herramientas digitales y gestión operativa en la municipalidad provincial de Bagua, Amazonas 2025. Los resultados de esta investigación pueden contribuir a obtener información de la manera en que exista relación entre variables de estudio. Su participación en este estudio no implica riesgos significativos; sin embargo, podrían presentarse algunos inconvenientes.

Toda la información proporcionada será tratada con estricta confidencialidad. Los datos recopilados serán almacenados de manera segura y solo serán accesibles para los investigadores involucrados en el estudio. Sus respuestas se utilizarán exclusivamente con fines académicos y serán presentadas de forma anónima.

Su participación es completamente voluntaria. Puede retirarse en cualquier momento sin necesidad de justificar su decisión y sin que esto implique ninguna consecuencia para usted.

Si, después de leer esta información, está de acuerdo en participar, por favor firme a continuación:

Declaro que he leído y comprendido la información anterior y que acepto participar en este estudio de manera voluntaria.

**Nombre del participante:**

**Firma:**

**Fecha:**

  
01/09/07/2025

## Anexo 07 Reporte del turnitin



# Leyner Lenin Sanchez Segura

## TESIS FINAL LEYNER LENIN SANCHEZ SEGURA



Quick Submit



Quick Submit



Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::1:3446678617

Fecha de entrega

16 dic 2025, 4:17 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

16 dic 2025, 4:19 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

TESIS\_LEYNER\_1\_1.docx

Tamaño del archivo

240.9 KB

45 páginas

13.084 palabras




76.052 caracteres



## 17% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

### Fuentes principales

- 14%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 9%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de Integridad

#### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## Fuentes principales

- 14% Fuentes de Internet
- 4% Publicaciones
- 9% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Trabajos del estudiante Universidad Cesar Vallejo	5%
2	Internet hdl.handle.net	2%
3	Internet repositorio.ucv.edu.pe	<1%
4	Internet repositorio.unibagua.edu.pe	<1%
5	Internet repositorio.unsaac.edu.pe	<1%
6	Internet www.coursehero.com	<1%
7	Internet repositorio.unac.edu.pe	<1%
8	Trabajos del estudiante Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua	<1%
9	Internet alicia.concytec.gob.pe	<1%
10	Trabajos del estudiante Aula Virtual Moodle LTI 1.3 POSGRADO	<1%
11	Trabajos del estudiante unsaac	<1%

12	Internet	repositorio.upsc.edu.pe	<1%
13	Internet	repositorio.upla.edu.pe	<1%
14	Internet	www.slideshare.net	<1%
15	Trabajos del estudiante	Universidad Católica de Santa María	<1%
16	Internet	alfapublicaciones.com	<1%
17	Trabajos del estudiante	Corporacion Khipu S.A.C	<1%
18	Internet	repositorio.continental.edu.pe	<1%
19	Internet	repositorio.unjpsc.edu.pe	<1%
20	Trabajos del estudiante	uncedu	<1%
21	Trabajos del estudiante	Universidad Politécnica del Perú	<1%
22	Internet	www.researchgate.net	<1%
23	Trabajos del estudiante	Foundation University, Islmabad	<1%
24	Internet	www.aciem.org	<1%
25	Trabajos del estudiante	Universidad Tecnologica de los Andes	<1%

26	Internet	moam.info	<1%
27	Internet	w3app.mineduc.cl	<1%
28	Internet	issuu.com	<1%
29	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional Federico Villarreal	<1%
30	Internet	repositorio.unajma.edu.pe	<1%
31	Trabajos del estudiante	POSGRADO	<1%
32	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo	<1%
33	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Educacion Enrique Guzman y Valle	<1%
34	Internet	www.grafiati.com	<1%
35	Internet	investigacion.udh.edu.pe	<1%
36	Internet	46.210.197.104.bc.googleusercontent.com	<1%
37	Publicación	Ana Moreno. "Cambios de la identidad social en organizaciones en red", Revista d...	<1%
38	Trabajos del estudiante	Centro de Altos Estudios Nacionales	<1%
39	Internet	cybertesis.unmsm.edu.pe	<1%

40	Internet	repositorio.upt.edu.pe	<1%
41	Internet	core.ac.uk	<1%
42	Internet	link.library.ibfd.org	<1%
43	Internet	www.cenac.ipn.mx	<1%
44	Internet	www3.wipo.int	<1%
45	Publicación	Jessica Tatiana Galindo-Silva, Eddy Wilfredo Silva-Cruz, Monica Elizabeth Accacusi-...	<1%
46	Publicación	Johnny Félix Farfán Pimentel, Diana Eulogia Farfán Pimentel, Raúl Delgado Arena...	<1%
47	Publicación	Pedreira, Mavilde da Luz Gonçálves, Maria Angélica Sorgini Peterlini, and Myri...	<1%
48	Trabajos del estudiante	Universidad Alas Peruanas	<1%
49	Internet	apirepositorio.unh.edu.pe	<1%
50	Internet	aplicaciones.mec.es	<1%
51	Internet	elsiglo.com	<1%
52	Internet	index.ieomsociety.org	<1%
53	Internet	repositorio.ug.edu.ec	<1%

54	Internet	repository.ifla.org	<1%
55	Internet	www.balancesociosanitario.com	<1%
56	Internet	www.bmcsoftware.mx	<1%
57	Publicación	Martina-S. Ramírez-Orduña, Susana Sánchez-Herrera, Javier Cubero-Juáñez, Ana...	<1%
58	Internet	funredes.org	<1%
59	Internet	prezi.com	<1%
60	Internet	repositorio.urp.edu.pe	<1%
61	Internet	soeici.org	<1%
62	Internet	www.ortegaygasset.edu	<1%
63	Internet	inba.info	<1%
64	Publicación	Karen Lissette Estacio Corozo. "Análisis de la Relación entre Abonados y Enlaces e...	<1%