



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución- NoComercial-Compartirigual 2.5 Perú](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/).

Vea una copia de esta licencia en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA
ESCUELA PROFESIONAL DE
INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA



**Programa Alianza CR3CE y su impacto en las capacidades de Tecnología,
Información y Comunicación de los usuarios en el telecentro
Tarapoto, 2020**

Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas e Informática

AUTOR:

Alex Arrieta Vela

ASESOR:

Ing. Mtro. John Antony Ruiz Cueva

CO – ASESOR:

Ing. MBA. Ángel Cárdenas García

Tarapoto - Perú

2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA
ESCUELA PROFESIONAL DE
INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA



**Programa Alianza CR3CE y su impacto en las capacidades de Tecnología,
Información y Comunicación de los usuarios en el telecentro**
Tarapoto, 2020

AUTOR:
Alex Arrieta Vela

Sustentada y aprobada el 16 de diciembre del 2021, ante el honorable jurado:


.....
Ing. Dr. Juan Carlos García Castro
Presidente


.....
Ing. M.Sc. Janina Cotrina Linares
Secretaria


.....
Lic. Dr. Wilson Torres Delgado
Vocal

Declaratoria de autenticidad

Alex Arrieta Vela, con DNI N° 45987763, bachiller de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas e Informática, Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática de la Universidad Nacional de San Martín, autor de la tesis titulada: **Programa Alianza CR3CE y su impacto en las capacidades de Tecnología, Información y Comunicación de los usuarios en el telecentro Tarapoto, 2020.**


Declaro bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de mi autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencias de las fuentes bibliográficas consultadas.
3. Toda información que contiene la tesis no ha sido autoplagiada.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por lo tanto, la investigación debe considerarse como parte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumo bajo responsabilidad las consecuencias que deriven mi accionar, sometiéndome a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín.

Tarapoto, 16 de diciembre del 2021.


.....
Bach. Alex Arrieta Vela
DNI N° 45987763



Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres:	ARRIETA VELA ALEX			
Código de alumno :	45987763	Teléfono:	933236540	
Correo electrónico :	cristooslupe06@gmail.com		DNI:	45987763

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de:	INGENIERIA DE SISTEMAS E INFORMATICA
Escuela Profesional de:	INGENIERIA DE SISTEMAS E INFORMATICA

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	(X)	Trabajo de investigación	()
Trabajo de suficiencia profesional	()		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título :	PROGRAMA ALIANZA CR3CE Y SU IMPACTO EN LAS CAPACIDADES DE TECNOLOGIA, INFORMACION Y COMUNICACION DE LOS USUARIOS EN EL TELECENTRO TARAPOTO, 2020
Año de publicación:	2021

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	(X)	Embargo	()
Acceso restringido **	()		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

7. Otorgamiento de una licencia **CREATIVE COMMONS**

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".


Firma y huella del Autor

8. Para ser llenado en el Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto.

Fecha de recepción del documento:

01 / 02 / 2022

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN**
Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología
e Innovación de Acceso Abierto - UNSM.

Ing. Grecia Vanessa Fachin Ruiz
Responsable

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

**** Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada:

Principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres Alex y Nelsa, quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer a las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mis hermanas Melissa, Romy y Lady por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento. A mis hijos Cristopher y Guadalupe, ya que son mi inspiración de salir cada día adelante.

Finalmente quiero dedicar esta tesis a todos mis demás familiares y amigos, por apoyarme cuando más los necesito, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día, de verdad mil gracias.

Agradecimiento

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y la de toda mi familia por estar siempre presente.

Gracias a mis padres: Alex y Nelsa por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

Agradezco a mis asesores de mi tesis de la Universidad Nacional de San Martín, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de mi profesión, de manera especial, a mi asesor, Ing. Mtro. John Antony Ruíz Cueva, y co- asesor, Ing. MBA Ángel Cárdenas García, tutores de mi proyecto de investigación quienes han guiado con su paciencia, rectitud como docente.

Índice general

Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Índice general	viii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	1
CAPÍTULO I REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA	2
1.1. Antecedentes de la investigación	2
1.2. Marco teórico	9
1.2.1. Programas de educación	9
1.2.2. Programa Alianza Cr3ce	9
1.3. Definición de términos básicos	12
CAPÍTULO II MATERIAL Y MÉTODOS	13
2.1. Planteamiento del problema	13
2.2. Objetivos	16
2.2.1. Objetivo general	16
2.2.2. Objetivos específicos	16
2.3. Justificación	16
2.4. Hipótesis	17
2.4.1. Hipótesis alternativa (Ha)	17
2.4.2. Hipótesis nula (Ho)	17
2.5. Sistema de variables	17
2.5.1. Variable Independiente (X)	17
2.5.2. Variable dependiente (Y)	17
2.6. Operacionalización de variables	18
2.7. Metodología	19
2.7.1. Tipo y nivel de investigación	19
2.7.2. Diseño de la investigación	19
2.7.3. Población y muestra	19
2.7.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20

	ix
2.7.5. Técnicas de procesamiento de datos	20
CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN	22
3.1. Resultados	22
3.2. Discusión de resultados	27
CONCLUSIONES	29
RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	31
ANEXOS	34
Anexo 1. Matriz de consistencia	35
Anexo 2. Cuestionario “Programa Alianza Cr3ce”	37
Anexo 3. Cuestionario “Capacidades en Tics”	38
Anexo 4. “Base de datos”	46

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Operacionalización de variables</i>	18
Tabla 2. <i>Valoración del grado de correlación de variables</i>	21
Tabla 3. <i>Nivel de adecuación del programa alianza Cr3ce en los usuarios del Telecentro Tarapoto, año 2020</i>	22
Tabla 4. <i>Nivel de las capacidades en tecnología, información y comunicación de los usuarios en el Telecentro Tarapoto, año 2020</i>	23
Tabla 5. <i>Relación entre las dimensiones del programa Alianza Crece y las capacidades de tecnología, información y comunicación de los usuarios del Telecentro Tarapoto, 2020</i>	24
Tabla 6. <i>Estadísticas de regresión de las variables estudiadas</i>	25
Tabla 7. <i>Análisis de varianza de las variables</i>	26

Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Nivel de adecuación del programa alianza Cr3ce en los usuarios del Telecentro Tarapoto, año 2020	22
<i>Figura 2.</i> Nivel de las capacidades en tecnología, información y comunicación de los usuarios en el Telecentro Tarapoto, año 2020.....	23
<i>Figura 3.</i> Gráfico de dispersión de las variables estudiadas	25
<i>Figura 4.</i> Enfoque sistémico del programa Alianza Crece.....	27

Resumen

La presente tesis de título *Programa alianza cr3ce y su impacto en las capacidades de tecnología, información y comunicación de los usuarios en el telecentro Tarapoto, 2020*. Tuvo como objetivo establecer la relación entre el programa alianza Cr3ce y las capacidades de tecnología, información y comunicación de los usuarios en el Telecentro Tarapoto, año 2020. La investigación fue de tipo básico, de nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental de corte transversal. Se utilizó la encuesta y el cuestionario como técnica e instrumento de recolección de datos respectivamente. La población ha sido representada con una muestra igual a 50 usuarios del Telecentro – Tarapoto. Se aplicó la estadística inferencial mediante la técnica de correlación de Pearson. Se encontró que el nivel de adecuación del programa alianza Cr3ce en los usuarios del Telecentro de Tarapoto es 46 % de nivel medio, 34 % bajo y 20 % alto. Respecto al nivel de las capacidades en tecnología, información y comunicación de los usuarios en el Telecentro Tarapoto, el 56 % tiene una capacidad media, el 24 % capacidad alta y solamente el 20 % capacidad baja. Respecto a la relación entre el programa alianza Cr3ce y las capacidades de tecnología, información y comunicación de los usuarios en el Telecentro Tarapoto, año 2020, se concluye que existe una relación positiva considerable con un valor r de Pearson de 0.783 y un p – valor menor a 0.05.

Palabras clave: Programa, Alianza Crece, Capacidades tecnológicas, Tics.

Abstract

The present thesis entitled "Cr3ce alliance program and its impact on the technology, information and communication capacities of the users in the Tarapoto telecenter, 2020", had as objective to establish the relationship between the Cr3ce alliance program and the technology, information and communication capacities of the users in the Tarapoto telecenter, year 2020. The research was basic, with a descriptive correlational level and a non-experimental cross-sectional design. The survey and questionnaire were used as data collection technique and instrument, respectively. The population was represented by a sample equal to 50 users of the Telecentro - Tarapoto. Inferential statistics were applied using Pearson's correlation technique. Se encontró que el nivel de adecuación del programa alianza Cr3ce en los usuarios del Telecentro de Tarapoto es 46 % de nivel medio, 34 % bajo y 20 % alto. Respecto al nivel de las capacidades en tecnología, información y comunicación de los usuarios en el Telecentro Tarapoto, el 56 % tiene una capacidad media, el 24 % capacidad alta y solamente el 20 % capacidad baja. Regarding the relationship between the Cr3ce alliance program and the technology, information and communication capacities of the users at the Tarapoto Telecenter, year 2020, it is concluded that there is a considerable positive relationship with a Pearson r-value of 0.783 and a p-value of less than 0.05.

Keywords: Program, Alianza Crece, Technological skills, Tics.



Introducción

El programa Alianza Cr3ce es una iniciativa donde CEDRO (Centro de Información y Educación para la Prevención del Abuso de Drogas), USAID (La Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional) y empresas del sector privado, unen esfuerzos para modernizar y diversificar los mercados locales y promover emprendimientos en las zonas de Desarrollo Alternativo de las regiones San Martín, Huánuco y Ucayali, por medio de la expansión del acceso a internet y el fortalecimiento de las habilidades para el uso de las tecnologías de información y comunicación, así como promocionar la expansión de la oferta y demanda de productos y servicios financieros en más de 100 localidades.

Este estudio trató sobre la relación entre el programa Alianza Crece y las capacidades de tecnología, información y comunicación de los usuarios en el telecentro Tarapoto, 2020.

El capítulo 1 trata de la revisión bibliográfica, es decir, de estudios realizados por otros autores, pero con temas relacionados a esta investigación. Se presentan estudios desde el ámbito internacional, nacional y local. Asimismo, en este capítulo se habla de los conceptos y teorías de las variables de estudio.

El capítulo II pertenece a la sección de material y métodos. Este capítulo se centra en la explicación del porqué y cómo se ha desarrollado el estudio. Presentando la realidad problemática, los objetivos, la justificación, la hipótesis y la metodología de la investigación realizada, en la que se presenta el tipo de estudio que pertenece, el nivel y el diseño de investigación, como también la población, muestra y las técnicas e instrumentos empleados para la recolección de los datos y la técnica estadística para el análisis de los datos.

En el capítulo III se presentan los resultados encontrados. Específicamente, se presentan en el orden desde los objetivos específicos hasta terminar con el objetivo general y la prueba de hipótesis. Asimismo, se discuten los resultados encontrados con las teorías y conceptos de autores y con los resultados de otros autores que estudiaron un tema relacionado a la investigación. Finalmente, se presentan las conclusiones de manera clara, precisa y objetiva reflejo de los resultados encontrados.

CAPÍTULO I

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

1.1. Antecedentes de la investigación Internacionales

Meneses et al. (2019), en su trabajo de investigación denominado *Alianza del pacífico: una alianza estratégica para Colombia*. La integración económica, política y social es un proceso complejo, donde dos o más países con apuestas y condiciones similares hacen alianzas para beneficiar a la población de sus territorios. En ese orden de ideas, la Alianza Pacífico surge como un modelo de integración que busca beneficiar mediante acuerdos comerciales, políticos y sociales a cada uno de sus miembros, Chile, Perú, México y Colombia el 28 de abril del 2011 asumen el compromiso de crear un organismo multilateral que promueve la integración de los países pertenecientes a la cuenca del pacífico. Así mismo, buscando la consolidación de este organismo con el objetivo de conseguir socios como APEC para buscar nuevas salidas comerciales y generar un crecimiento económico en la región, haciendo énfasis en la adhesión de Ecuador como socio para tener un acuerdo multilateral más fuerte frente a las demandas de los mercados internacionales. En comparación con otros organismos de integración en la región, la Alianza para el Pacífico busca tener un modelo de libre circulación que permita el intercambio de conocimientos y saberes de sus países miembros. Finalmente, este texto tiene como objetivo central analizar las ventajas, las críticas y las posiciones encontradas en torno a la integración regional.

Cano (2018), en su investigación titulada *Las TIC's en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones*. El objetivo fue analizar la importancia del cambio estructural de las organizaciones empresariales, de cara a la evolución de la tecnología, especialmente la implementación y uso de las Tics en las empresas y los cambios en la estructura de las mismas, como medio para una mayor competitividad a largo plazo y mejor rendimiento general. La metodología utilizada ha sido de carácter documental, realizándose una revisión bibliográfica y un análisis de la información, se trata de un estudio descriptivo que busca especificar las propiedades, las características y los aspectos importantes del uso de la tecnología en las empresas y el cambio en la estructura de las mismas que conlleva. En tal sentido, se concluyó que existe una relación directa entre la evolución de la tecnología y el cambio estructural

en las organizaciones, producto de la adopción por parte de las mismas, de nuevas tecnologías de información y comunicación, adoptadas inicialmente como herramientas para afrontar nuevas realidades del entorno, lo cual produjo posteriormente en ellas cambios profundos en su diseño estructural, cultura y clima organizacional. Por otra parte, se estableció la importancia de los sistemas de información, en cuanto a que permiten la difusión, no sólo de información para la toma de decisiones, sino de los conocimientos, las capacidades intelectuales de los seres humanos, los valores culturales, las habilidades, la experiencia, inclusive los modelos mentales. Dichos sistemas podrán convertirse en una potente herramienta que permita crear valor a las empresas y su estructura organizativa.

Díaz (2017) en su investigación titulada *Tecnologías de la información y comunicación y crecimiento económico*. El estudio informa que, el estudio del impacto del cambio tecnológico en el crecimiento económico, se incorpora de manera formal en un modelo. Sin embargo, no es hasta hace 15 años que la adopción, casi generalizada de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), ha venido aparejada de un incremento importante en el número de estudios que tratan de entender, analizar y explicar su impacto en el crecimiento económico. La mayoría de ellos, encuentran un vínculo directo y positivo entre el uso de TIC y la productividad. En el presente artículo presenta una revisión crítica de la manera en la que la ciencia económica ha analizado esa relación, y propone la necesidad de desmitificar algunos de los mecanismos a través de los cuales, se propone una forzada relación de causalidad entre TIC y crecimiento. En esa dirección se plantea si el modelo neoclásico de crecimiento alcanza para entender el impacto que las TIC tienen sobre la productividad, o si, por el contrario, hace falta reformular algunos planteamientos en esa dirección.

Plúa et al. (2017) en su artículo titulado *El rol de las tic's en las pequeñas y medianas empresas del cantón Quevedo. Una mirada desde la universidad ecuatoriana*. Tuvo como objetivo analizar el uso de las TIC's en las Pymes, en el cantón Quevedo, Ecuador. Para este fin se recolectaron datos a través de una encuesta a los propietarios de PYMES en el cantón Quevedo en el año 2016. La recopilación de información se efectuó mediante la solicitud a las entidades o consultas a través de la web. Los principales hallazgos permiten determinar que el grado de uso de TIC's por parte de las PYMES es incipiente lo que estaría restándole competitividad para hacer frente al mercado actual

cada día más globalizado. Las entidades, se encuentran dirigidas por sus propietarios en un 76%. Se pudo determinar que el 57% de los propietarios cuentan con un nivel de educación secundaria, seguido con el 35% nivel superior, y apenas un 7% con educación primaria. Respecto a la tecnología, el 85.5% cuenta con Internet y equipamiento de Internet, el 87% refieren usar las redes sociales, pero no de manera eficiente en la promoción de sus productos. Se concluyó que los empresarios de las Pymes del cantón Quevedo, Ecuador, tienen poco conocimiento para desarrollar estrategias de negocios usando las herramientas tecnológicas para lograr mejores resultados en sus establecimientos y no cuentan con personal capacitado para su ejecución de manera eficiente.

Bautista et al. (2016), en su artículo titulado *Incidencia de la profundización financiera en el crecimiento económico de los países que componen la Alianza del Pacífico*. En este artículo se presenta a continuación el resultado de una investigación cuyo principal propósito es determinar el grado de asociación que pudiese existir entre el crecimiento económico y el desarrollo del sistema financiero de los países que conforman la Alianza del Pacífico entre los años 2002-2012. Luego se sistematiza una revisión literaria donde se exponen cronológicamente aspectos teóricos relevantes al desarrollo del sistema financiero como motor del crecimiento económico y empresarial. Por último, se realiza un tratamiento estadístico a las variables que resultaron teóricamente significativas, a través de un sencillo modelo econométrico, el cual tuvo en cuenta variables como el ahorro bruto nacional, préstamos privados, inversiones de cartera, inversión extranjera directa y M3, que sustentan el impacto sobre el crecimiento económico.

Nacionales

García (2020), en su investigación titulada *Diseño de una estrategia digital para mejorar la eficiencia operativa y la calidad de servicio en la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas PRISMA*. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas PRISMA (COOPAC MFP) es una organización que inició sus operaciones en el 2014 y que en la actualidad realiza operaciones en cuatro agencias distribuidas en el país y cuenta con aproximadamente 11 mil socios. La razón de este estudio es hacer una propuesta de mejora de los procesos de evaluación de créditos tendientes a generar una mayor

eficiencia dado que se observa algunas deficiencias y demoras que afectan a los resultados de la organización. Se ha observado que los procesos de evaluación, siendo rigurosos, toman demasiado tiempo y restan la productividad del personal. Para realizar este trabajo se ha recabado información del personal mediante grupos focales y se ha investigado los aspectos relacionados con el entorno digital, la tecnología de información y aplicaciones disponibles y aplicables a la entrega de servicios financieros. Del análisis realizado se concluye que el entorno tecnológico digital ofrece distintos recursos accesibles que, seleccionados y usados apropiadamente, fortalecerán y potenciarán la entrega de los servicios financieros, creando valor para la organización y para el socio de la cooperativa; pero, antes y durante el proceso de implementación deben realizarse actividades de sensibilización dirigidas al personal, con el propósito de disminuir las barreras de rechazo al proyecto.

Bocanegra (2019) en su investigación titulada *Las TIC'S y su influencia en la Gestión del Talento Humano en trabajadores de la UGEL Santa – 2019*, la investigación tuvo como propósito determinar la influencia de las TIC'S en la Gestión del talento Humano en trabajadores de la UGEL Santa – 2019. Cubre el vacío teórico en cuanto a la influencia de las TIC's en la gestión del talento humano; en el aspecto práctico, considerando los resultados obtenidos, la Unidad de Gestión Educativa Local Santa podrá adoptar decisiones para mejorar el uso de estas herramientas de comunicación para fortalecer la gestión de los recursos humanos y, por tanto mejorar la calidad del servicio que brinda; también tendrá utilidad metodológica, porque el procedimiento seguido en la elaboración de la tesis así como la técnica e instrumentos utilizados en la obtención de información podrán ser utilizados por otros investigadores que decidan realizar un trabajo en esta línea.

Cajo (2018), en su investigación titulada *Las tic's en la empresa dedicada al outsourcing internacional en Lima en el 2018*. Este trabajo buscó investigar el desarrollo que ha tenido las tecnologías de información en una empresa dedicada al outsourcing internacional en Lima en el año 2018, que en este caso es la empresa Taxi Beat Perú S.A. que concentra el 85% de sus trabajadores en el área de experiencia del cliente, convirtiéndose de ser una empresa de 1 millón de servicios en 8 meses (abril a diciembre, 2014) a ser una empresa que hace 4 millones de servicios en un mes (octubre, 2018). La investigación se hará para hacer un aporte a la comunidad y a los profesionales dedicados a este sector

empresarialy para todo interesado en tener un crecimiento exponencial, para que así puedan saber si es factible o no invertir en nuevas tecnologías que las empresas hoy en día están utilizando. Los resultados obtenidos en relación con el planteamiento del problema y el objetivo principal muestran que las tecnologías de información y comunicación han tenido un desarrollo favorable, sin embargo, existen algunas, muy pequeñas, fallas técnicas y de seguridad en dichas tecnologías.

Vargas (2017), en su investigación titulada *El rol de las TIC en el Proceso de desarrollo comunitario rural: el caso del telecentro de Pueblo Libre bajo el Programa Inclusión Digital de CEDRO*. El siguiente trabajo se enmarca dentro del campo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y su relación con el Desarrollo Comunitario Rural (pongo hincapié en la ruralidad ya que engloba una concepción distinta de desarrollo, además de contar con un acercamiento y acceso diferentes a las TIC, comparado con los usuarios de las áreas urbanas) y tiene como objetivo el analizar los procesos de comunicación que facilitan la apropiación de las TIC para el empoderamiento y generación de capacidades en comunidades productivas rurales, en este caso en específico en el caserío Pueblo Libre- Pucallpa, a través de un telecentro (espacio físico que cuenta con computadoras con acceso a internet y que propicia la inclusión y cohesión social). Esto identificando, en primer lugar, los elementos que construyen la racionalidad del Programa Inclusión Digital de CEDRO, dentro del cual se enmarca esta investigación; en segundo lugar, analizando los recursos comunicacionales empleados en el proceso de implementación del telecentro y ejecución del Programa Inclusión Digital. y, por último, identificando los impactos percibidos por la comunidad de Pueblo Libre acerca del proceso de implementación del Programa Inclusión Digital-Telecentro en su vida personal y comunitaria.

Locales

Dávila (2020), en su investigación titulada *Efecto de la inversión pública en el desarrollo económico local de la ciudad de Tarapoto, periodo 2015 - 2018*. La presente investigación tuvo como objetivo: “Determinar el efecto de la inversión pública en el Desarrollo Económico Local de la ciudad de Tarapoto, período 2015-2018”, lo que ha implicado el análisis del peso específico de la inversión pública ejecutada por la Municipalidad Provincial de San Martín, cuya orientación hacia sectores clave de la

ciudad ha permitido determinar su significancia para la ciudad. Para el propósito planteado, la metodología utilizada parte de la selección de una muestra por conveniencia y estuvo constituida por, coincidente con la población, es decir el acervo documental de la inversión pública y el desarrollo económico local del período 2015-2018. La investigación es aplicada en el nivel descriptivo y el diseño de la misma es No Experimental mediante el uso de los métodos descriptivo-comparativo y analítico – sintético, se utilizó de técnicas e instrumentos de recolección de datos como el análisis documental mediante la guía de pautas y el fichaje, se procedió al procesamiento y análisis de datos, para la contratación de la hipótesis planteada. Los resultados de la investigación, así como la discusión bajo el enfoque de capitales para el desarrollo económico local, demostraron que inversión pública ha tenido impacto significativo en el desarrollo económico local de la ciudad de Tarapoto, período 2015-2018, contrastándose que su nivel es medio en el período estudiado, entre otros aspectos por la provisión de los servicios municipales y la correlación de Pearson.

Santos y Reátegui (2019), en su tesis titulada *Inversión pública y su relación con el desarrollo económico local del distrito de Juan Guerra año 2011 – 2017*. Cuyo objetivogeneral fue determinar la relación que existe entre la Inversión Pública y el Desarrollo económico local del distrito de Juan Guerra, año 2011 – 2017. El tipo de investigación fue aplicada, cuyo nivel fue descriptivo – correlacional; el diseño fue experimental – correlacional; la muestra estuvo conformada por los datos extraídos del INEI, la Municipalidad Distrital de Juan Guerra y la página de consulta amigable del MEF correspondiente a los datos expresados en el Anexo C (Inversión Pública y Desarrollo Económico Local). El principal problema fue ¿Qué relación existe entre la Inversión Pública y el Desarrollo Económico Local del Distrito de Juan Guerra, año 2011 - 2017?, lo cual tuvo como hipótesis general alterna: Existe relación directa y significativa entre la Inversión Pública y el Desarrollo económico local en el Distrito de Juan Guerra año 2011 – 2017. Los resultados fueron que tras la aplicación de la correlación de Pearson se tuvo que existe correlación positiva entre las variables, la evidencia estadística presenta (0.000 sig. Bilateral), lo cual es menor a 0.05, el cual permite contrastar la hipótesis. Así también el coeficiente determinante señala que la inversión pública influye en el desarrollo económico local del distrito de Juan Guerra.

Del Castillo (2019), en su investigación titulada *Gestión de tecnologías de información y*

comunicación y su relación con la productividad organizacional de la UGEL El Dorado, 2018. Tuvo como objetivo establecer el grado de correlación entre la Gestión de tecnologías de información y comunicación y la productividad organizacional para identificar las deficiencias existentes y realizar las medidas correctivas pertinentes. Paralo cual se abordó dicho estudio con un diseño descriptivo correlacional en el cual se encuestó a una muestra conformada por 79 colaboradores de dicha institución, encuestas que tras ser aplicadas, tabuladas y analizadas. Resultado: que la gestión de las tecnologías de información y comunicación es inadecuado, pues la institución no cuenta con equipos de cómputo para contribuir el desarrollo del trabajo, asimismo la institución no cuenta con un paquete de ofimática, sistemas operativo y acceso a internet, asimismo también se identificó que los trabajadores mantienen un nivel de productividad bajo, pues los trabajadores no cumplen con los procedimientos establecidos por la institución, existe un inadecuado uso de los materiales no existe una programación de las actividades y el personal tiene dificultades para tomar medidas frente a situaciones de riesgo. Además, concluye que la gestión de tecnologías de información y comunicación se relaciona significativamente con la productividad organizacional de la Unidad de Gestión Educativa Local de la provincia El Dorado, en el año 2018, esto es corroborado por los resultados obtenidos tras aplicar el estadístico del Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,815 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000.

Lazo (2017), en su tesis titulada *Estrategias del marketing en el mercado de las empresas aseguradoras de la ciudad de Tarapoto en el año 2016.* Esta investigación tiene la finalidad de describir el marketing y sus estrategias, aquellas que utilizan las empresas aseguradoras, para así finalizar con una comparación entre las mismas. La población de estudio estuvo conformada por 350 clientes recurrentes en dichas empresas aseguradoras (eje: MAPFRE, Pacifico vida y Rímac), la población en estudio fue la misma, siendo el tipo de estudio descriptivo-comparativo porque recolecta información en varias muestras sobre un mismo fenómeno para describir las estrategias y comparar los datos recogidos. Se concluyendo en que las estrategias que aplica la aseguradora MAPFRE, se centran en los productos de consumo popular y productos de impulso, estableciendo sus precios de acuerdo a la competencia, siendo las actitudes del personal una de las fortalezas más grandes, así mismo proporciona toda la información básica que el cliente necesita. Las estrategias de marketing que aplica la empresa Rímac, se

centran o es su fortaleza también los productos de consumo popular y aquellos para las empresas, con respecto a sus precios se centra en la fijación de precios de acuerdo al tipo de producto que ofrece sin considerar la competencia; la empresa se centra en las actividades comunicativas con el cliente de manera directa reforzada con la publicidad que realiza, hace llegar a cada cliente la información que promociona constantemente mediante correo o llamadas telefónicas. Por último, con respecto a las estrategias que aplica la empresa Pacífico vida, se enfocan una vez más en los productos de consumo popular y aquellos que son de impulso, en cuanto a la fijación de precios, ya tiene precios establecidos para cada tipo de producto de acuerdo a las promociones vigentes, debido a que son del segmento de mercado clase A, la empresa se centra las actitudes del colaborador con el cliente.

1.2. Marco teórico

1.2.1. Programas de educación

Un programa educativo es un documento que permite organizar y detallar un proceso pedagógico. Brinda orientación al docente respecto a los contenidos que debe impartir, la forma en que tiene que desarrollar su actividad de enseñanza y los objetivos a conseguir (Porto y Merino, 2021).

Los programas educativos suelen contar con ciertos contenidos obligatorios, que son fijados por las autoridades educativas o encargados de dictar el curso. De esta manera, se espera que todos los ciudadanos de un país dispongan de una cierta base de conocimientos que se considera imprescindible por motivos culturales, históricos o de otro tipo (Porto y Merino, 2021).

De acuerdo a los mismos autores, por lo general, un programa educativo incluye el detalle de los contenidos temáticos, se explican cuáles son los objetivos de aprendizaje, se menciona la metodología de enseñanza y los modos de evaluación y se aclara la bibliografía que se utilizará durante el curso.

1.2.2. Programa Alianza Cr3ce

El programa Alianza Cr3ce es una iniciativa donde CEDRO (Centro de Información y Educación para la Prevención del Abuso de Drogas), USAID (La Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional) y empresas del sector

privado, unenesfuerzos para modernizar y diversificar los mercados locales y promover emprendimientos en las zonas de Desarrollo Alternativo de las regiones San Martín, Huánuco y Ucayali, por medio de la expansión del acceso a internet y el fortalecimiento de las habilidades para el uso de las tecnologías de información y comunicación, así como promocionar la expansión de la oferta y demanda de productos y servicios financieros en más de 100 localidades.

CEDRO gestiona, monitorea y evalúa la Alianza. Promueve el acceso a la conectividad y el uso de herramientas digitales, así como la educación financiera y la oferta de productos y servicios financieros.

Entre los aliados de este programa podemos mencionar a los siguientes:

- Yachay
Ampliación de la oferta de conectividad y servicios digitales (cloud, hosting, diseño web, etc) para clientes residenciales, empresariales y comerciales.
- Cisco
Promueve la demanda y utilización de herramientas digitales a través de su plataforma educativa de curso de alfabetización digital, emprendimientos tecnológicos y soporte técnico certificado, que contribuirá a generar valor para las familias y negocios de las localidades priorizadas
- Caja los andes
Ampliación de la cobertura de productos y servicios financieros, con concentración en los micro productores agrarios.
- Mi banco
Ampliación de la cobertura de productos y servicios financieros, incluyendo microcréditos con énfasis en mujeres. Canalización del flujo de dinero en las zonas de intervención.
- Financiera confianza
Ampliación de la cobertura de productos y servicios financieros, incluyendo microcréditos con énfasis en mujeres.
- Coopac MFP
Ampliación de la cobertura de productos y servicios financieros, incluyendo microcréditos.

Se ampliarán los servicios de internet en 101 comunidades, beneficiando a más de 75,000 personas. Las comunidades rurales tendrán acceso de banda ancha gracias al trabajo de Yachay. La Alianza difundirá los servicios y sus beneficios a la población, buscando el uso efectivo de internet. La clave de la estrategia es generar demanda para el uso de la conectividad a través de la capacitación que se brindará con el apoyo de Cisco, multinacional que proveerá cursos de alfabetización digital, internet para el emprendimiento y soporte técnico certificado.

Más de 10,000 personas de comunidades rurales serán capacitadas en educación financiera, logrando que más de 8,000 accedan a productos y servicios financieros, como préstamos y ahorros. Microfinanzas Prisma, MiBanco y Financiera Confianza, ofrecerán sus productos y servicios financieros acorde a las necesidades y características de la población de las zonas de Desarrollo Alternativo.

Entre las zonas de intervención del Programa Alianza Crece han sido comprendidos las siguientes: Tarapoto, San Martín, Tocache, Huánuco, Pucallpa y Ucayali.

Este programa tuvo las siguientes líneas de acciones:

- Promoción de productos de conectividad y servicios de tecnologías de la información y la comunicación, con énfasis en el fortalecimiento de negocios.
- Capacitación en el uso de herramientas digitales para emprendimientos/negocios.
- Alfabetización financiera en temas de ahorro, presupuesto, deuda y diversificación de canales/servicios financieros.
- Fomento de servicios financieros de ahorro y crédito dirigidos a la población de las localidades priorizadas de Desarrollo Alternativo.
- Promoción de nuevos canales financieros no tradicionales, así como el desarrollo de banca electrónica móvil por las mismas entidades financieras.

El programa Alianza Crece en cuanto a las capacidades tecnológicas ayuda a los usuarios a aprender sobre el uso de herramientas digitales como son el Microsoft

Word, Excel y Power Point. Además, mediante el acceso y la disposición de internet en los telecentros instalados los usuarios tienen acceso a una variedad de cursos de impacto tecnológico, como son introducción a la ciberseguridad. Es decir, todo un conjunto de recursos técnicos, humanos, tecnológicos disponibles para mejorar las capacidades y habilidades tecnológicas de los usuarios.

1.3. Definición de términos básicos

a) Innovación

La innovación es un proceso que modifica elementos, ideas o protocolos ya existentes, mejorándolos o creando nuevos que impacten de manera favorable en el mercado (Peiró, 2019).

b) TI (tecnología de la información)

Es un proceso que utiliza una combinación de medios y métodos de recopilación, procesamiento y transmisión de datos para obtener nueva información de calidad sobre el estado de un objeto, proceso o fenómeno (CEUPE, 2017).

c) Relación

Es una condición causal entre dos elementos o variables, determina el grado de vínculo y dependencia entre dos elementos estudiados. Significa que, a mayor relación, más fuerte es la significancia de causa.

CAPÍTULO II

MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Planteamiento del problema

Durante la última década, la mayor parte de las economías de América Latina y el Caribe han demostrado un desarrollo apoyado. No obstante, los niveles de indigencia y disparidad se mantienen altos y la evasión monetaria sigue influyendo en partes de la población metropolitana y rústica, lo que puede frustrar el futuro avance económico y social del lugar. El desarrollo monetario impulsa el requisito de que las personas se den cuenta de cómo manejar sus propias cuentas y de beneficiarse de los sectores comerciales más evolucionados relacionados con el dinero. En este sentido, las actividades de capacitación relacionadas con el dinero pueden convertirse en un complemento significativo para los ciclos de consideración presupuestaria y las medidas de reducción de la indigencia. La instrucción presupuestaria se ha convertido en una necesidad para las fundaciones abiertas en todo el mundo, al igual que para las asociaciones globales, los establecimientos multilaterales y los debates mundiales, por ejemplo, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), el Banco Mundial, el G-20, Asia. Foro de Cooperación Económica del Pacífico (APEC) y la Asociación de Naciones del Sudeste Asiático (ASEAN). Últimamente, el área ha experimentado una gran mejora financiera.

Las razones que sustentaron estos resultados en curso fueron solidez macroeconómica, altas tasas de desarrollo, mejores resultados instructivos, un mercado laboral más integral y organizaciones de seguros más extensas, particularmente aquellas identificadas con intercambios financieros. Asimismo, las tasas de expansión en las naciones del lugar, con ciertos casos especiales, han disminuido fundamentalmente durante los últimos veinte años, lo que favorece la seguridad macroeconómica y la intensidad compradora de las personas. Una correlación con el resto del mundo muestra los resultados positivos adquiridos por estas economías. Desde 2003, el Producto Interno Bruto-PIB de América Latina y el Caribe se ha vuelto más rápido que las economías de la OCDE, mientras que durante el inicio de la emergencia monetaria mundial (en algún lugar en el rango de 2008 y 2009) la paralización de la extensión financiera fue menor al probado por las naciones creadas. De manera similar, el desarrollo del PIB en América Latina está por encima de lo normal en el mundo. Además, la localidad ha demostrado una mejora con respecto al arreglo de capital bruto como nivel del PIB (Banco de Desarrollo de América Latina [CAF], 2021).

El registro de necesidad humana para el área es del 31,4%, que recuerda al 12,3% de las personas que viven en una indigencia extraordinaria (setenta millones de personas en indigencia indignante en términos absolutos). A pesar de la disminución de los indicadores de necesidad, la CAF, (2013) muestra que la disparidad, estimada con respecto al registro de Gini, sigue siendo alta. En general, alrededor de 33%. La pobreza y la disparidad en el distrito siguen siendo altas; de hecho, alrededor del 33% de la población es pobre. Según el Institut des Amériques, (2014), la prueba fundamental para América Latina y el Caribe es lograr una disminución de las disparidades sociales sin descartar los elementos de mejora y desarrollo monetario, a través de una fuerte disminución en la convergencia de la remuneración y el logro de mejores resultados con respecto a las partes del IDH.

Frente a esta circunstancia, la OCDE (2010) demuestra que la capacidad de las divisiones de baja remuneración para aprovechar las nuevas puertas abiertas que ofrece el marco presupuestario depende básicamente de sus aptitudes, incluida la formación relacionada con el dinero. Seguramente, la capacitación monetaria es uno de los mecanismos de arreglo que actualmente ejecutan los gobiernos latinoamericanos para construir las aptitudes vitales en su población, por ejemplo, los grandes ensayos de fondos de inversión, la dinámica educada para llegar a un adelanto relacionado con el dinero, etc. adelante., que se suman a mejorar su satisfacción personal (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE], 2018).

Como indica CAF, la consideración presupuestaria es una necesidad para las economías latinoamericanas, ya que puede afectar positivamente el desequilibrio y la necesidad, al igual que en el desarrollo monetario. En este sentido, se considera que una expansión del 10% en el ingreso a las administraciones relacionadas con el dinero crea una disminución de 0.6 puntos en el coeficiente de disparidad de Gini, mientras que una expansión del 10% en el crédito privado disminuye la necesidad en aproximadamente un 3%.

Independientemente de la forma en que numerosas naciones han estado actualizando los arreglos y proyectos de instrucción monetaria, desde la emergencia monetaria de 2008, todavía existe un agujero crítico de bajos grados de incorporación relacionada con el dinero en regiones lejanas y / o nacionales.

En el Perú, y en diferentes partes del mundo, se están creando metodologías de formación monetaria pública, que buscan el avance de los límites y habilidades de los jóvenes y jóvenes, a través de la instrucción y práctica de la formación social y monetaria.

Para propiciar el desarrollo, con el propósito de favorecer a las comunidades (desamparadas) y con alto índice de analfabetismo, por tanto, para que a través del empleo de tecnologías de la información, económicas, productivas y educativas, con la finalidad de favorecer los procesos de desarrollo local, se instalaron en 38 localidades de las regiones San Martín, Huánuco y Ucayali, con esta acción las regiones favorecidas, empezaron a contar con conectividad y acceso a las nuevas tecnologías de la información y comunicación a través de instalaciones de telecentros, haciendo que las poblaciones cuenten con competencias tecnológicas, económicas, productivas y educativas, favoreciendo así los procesos de desarrollo local.

Los telecentros instalados ofrecen servicios basados en la conectividad y TIC, incluyendo la alfabetización digital, educación financiera, teleconferencias, acceso guiado a internet, etc.

Estas instalaciones, funcionan con participación de las Municipalidades, que cubren los costos involucrados.

Esta propuesta e instalación de Telecentros ha tenido un impacto que ha sobrepasado las proyecciones primigenias, entre los logros más importantes, están la cantidad de alfabetizados, cifra que superó la meta trazada, la misma que fue 4,000 y llegó a 6,465, por otro lado en la propuesta dentro de las metas no se consideró capacitar a las personas en educación financiera, pero colateralmente se logró capacitar en este rubro a 2,179 personas, lo mismo sucedió en las teleconferencias y los usuarios de acceso guiado, que sin tener proyección estas llegaron a 4,599 y 22,250 personas respectivamente.

En cuanto a la inclusión financiera femenina, este programa contribuyó, con el desarrollo económico y promovió de sobre manera la mejor calidad de vida en ellas, al mismo tiempo que estas fueron educadas financieramente y hacen uso de los productos financieros.

Según los indicadores, estos sobrepasaron las proyecciones en lo que respecta a todo el proyecto, tal como lo detallaremos a continuación: Educadas financieramente 5,193 personas, manifiestan cambios en su bienestar financiero 2,336 personas y reportan cambios en sus ingresos familiares y negocios 4,715 personas.

Ante estos resultados comprobados bajo sistemas de medición con técnicas reales y objetivas, se justifica el desarrollo de una investigación de tipo correlacional para describir

el efecto en las capacidades de tecnología, información y comunicación de los usuarios en el Telecentro Tarapoto, 2020.

En base a la realidad se formuló ¿Cómo se relaciona el programa alianza Cr3ce en las capacidades de tecnología, información y comunicación de los usuarios en el Telecentro Tarapoto, año 2020?

2.2. Objetivos

2.2.1. Objetivo general

Establecer la relación entre el programa alianza Cr3ce y las capacidades de tecnología, información y comunicación de los usuarios en el Telecentro Tarapoto, año 2020.

2.2.2. Objetivos específicos

- Medir el nivel de adecuación del programa alianza Cr3ce en los usuarios del Telecentro Tarapoto, año 2020.
- Medir el nivel de las capacidades en tecnología, información y comunicación de los usuarios en el Telecentro Tarapoto, año 2020.
- Identificar la relación entre las dimensiones del programa Alianza Crece y las capacidades de tecnología, información y comunicación de los usuarios del Telecentro Tarapoto, 2020.

2.3. Justificación

En lo teórico, la presente investigación describe las variables de estudio haciendo uso de teorías referente a herramientas de tecnológicas, aplicaciones innovadoras para el registro de interacciones, que facilitaran el registro de información en tiempo real, de modo seguro y confidencial, esto con el propósito de evaluar si existirá un impacto positivo entre el programa alianza Cr3ce y las capacidades de tecnología, información y comunicación de los usuarios en el Telecentro Tarapoto, 2020.

En lo práctico, a través de esta investigación se identificó el estado situacional del desarrollo del programa alianza Cr3ce que ya se viene desarrollando en el distrito de Tarapoto, provincia y región de San Martín. Esto se realizará con la finalidad de tomar medidas que mejoren las capacidades de tecnología, información y comunicación de los usuarios en el Telecentro Tarapoto, 2020.

En lo social, generó las condiciones ideales para impartir servicios de marketing de calidad basada en analítica sobre información tecnológica, confiable y segura, de modo que se logre agilizar los procesos de control para una mejor atención al cliente, finalidad por el cual viene desarrollando el programa alianza Cr3ce, siendo esta de vital importancia para los negocios actuales, que reducirá la carga laboral por parte del personal administrativo y operativo e incrementará las capacidades financieras de los usuarios del Telecentro – Tarapoto.

En lo metodológico, el trabajo de investigación ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos establecidos en la investigación científica, para lo cual se desarrollaran técnicas y procedimientos de investigación como: Revisión bibliográfica, recopilación de datos, y el uso de la estadística, Además, en cuanto al conocimiento de la aplicación metodológica que se empleó para esta investigación, y que a partir de ello se logró representar un modelo y sus variantes para la solución de problemas con características semejantes, apoyado sobre los instrumentos descritos para la recolección de datos y análisis de las variables a investigar.

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis alternativa (Ha)

El programa alianza Cr3ce se relaciona significativamente con las capacidades de tecnología, información y comunicación de los usuarios en el Telecentro Tarapoto, 2020.

2.4.2. Hipótesis nula (Ho)

El programa alianza Cr3ce no se relaciona significativamente con las capacidades de tecnología, información y comunicación de los usuarios en el Telecentro Tarapoto, 2020.

2.5. Sistema de variables

2.5.1. Variable Independiente (X)

Programa alianza Cr3ce.

2.5.2. Variable dependiente (Y)

Capacidades de tecnología, información y comunicación.

2.6. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable independiente: Programa Alianza Crece.	Es un programa que ayuda a diversificar y potenciar las habilidades y conocimientos de los usuarios de emprendimientos en zonas de desarrollo alternativo.	Es la metodología, desarrollo y objetivo empleado en el programa. Será medida mediante la escala de Likert.	Metodología	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación - Complejidad - Utilidad - Eficiente 	Ordinal
			Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> - Forma - Complejidad - Talleres - Contenido 	
			Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento - Utilidad - Aplicabilidad - Satisfacción 	
Variable dependiente: Capacidades de tecnología, información y comunicación.	Son habilidades requeridas para un uso efectivo del conocimiento tecnológico, dan sustento a la innovación y al desarrollo de las empresas.	Es la medición de la capacidad tecnológica obtenida por el usuario en la finalización del programa. Se medirá por escala de valoración mediante Likert.	Capacidades tecnológicas	<ul style="list-style-type: none"> - Iniciativa - Capacidad - Actitud - Conocimiento 	Ordinal
			Capacidades de información	<ul style="list-style-type: none"> - Iniciativa - Capacidad - Actitud - Conocimiento 	
			Capacidades de comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Iniciativa - Capacidad - Actitud - Conocimiento 	

2.7. Metodología

2.7.1. Tipo y nivel de investigación

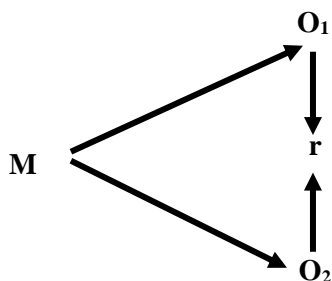
La investigación según su finalidad fue básica, porque se observó un problema o hecho en su contexto natural sin manipulación de variables e implicancias prácticas (Bernardo et al., 2017).

El nivel de investigación fue descriptivo correlacional, debido a que, en primer lugar, se describió el comportamiento de las variables y en segundo lugar se correlacionaron para entenderlos mejor (Carrasco, 2019).

2.7.2. Diseño de la investigación

Fue no-experimental debido a que solo se observó el comportamiento de las variables sin haber manipulado la variable independiente para ver su efecto en la dependiente (Hernández et al., 2014).

Tuvo el siguiente diseño:



Dónde:

M: Muestra de estudio.

O1: Programa Alianza Crece.

O2: Capacidad tecnológica, de información y comunicación.

R: Relación entre O1 y O2.

2.7.3. Población y muestra

La población de estudio lo conformaron todos los usuarios que hacen uso del Telecentro – Tarapoto del distrito de Tarapoto.

La población ha sido representada con una muestra igual a 50 usuarios del Telecentro – Tarapoto.

La técnica de muestreo fue la no probabilística de tipo por conveniencia, debido a que todos los beneficiarios no tuvieron la misma oportunidad de ser seleccionados (Pineda et al., 1994).

2.7.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. (anexo 2) y(anexo 3)

Para la variable programa alianza crece se elaboró un cuestionario de 12 preguntas divididas en tres dimensiones (Metodología, Desarrollo y Objetivos).

Para la valoración se tuvo en cuenta los niveles de (Bajo, Medio y Alto). El puntaje correspondió a los siguientes rangos; de 12 a 28 para el nivel bajo, de 29 a 45 para el nivel medio y finalmente de 46 a 60 para el nivel alto, cuyos intervalos fueron calculados mediante la determinación del puntaje mínimo y máximo que podría tener la variable.

Para la variable capacidades de Tics se elaboró un cuestionario de 12 preguntas divididas en tres dimensiones (Capacidades tecnológicas, Capacidades de información y Capacidades de comunicaciones).

Para la valoración se tuvo en cuenta los niveles de (Bajo, Medio y Alto). El puntaje correspondió a los siguientes rangos; de 12 a 28 para el nivel bajo, de 29 a 45 para el nivel medio y finalmente de 46 a 60 para el nivel alto, cuyos intervalos fueron calculados mediante la determinación del puntaje mínimo y máximo que podría tener la variable.

Para la validación se tuvo en cuenta la aplicación de la técnica de Juicio de Expertos realizados por tres especialistas en metodología y eje temático. (ver anexos)

2.7.5. Técnicas de procesamiento de datos

Para el procesamiento de los datos se usó el software de Microsoft Excel 2019

el software estadístico IBM SPSS Statistics v25, previa recolección de datos e información proporcionada por la muestra de estudio.

Se siguieron los siguientes pasos:

- Elaboración del instrumento
- Aplicación del instrumento.
- Recolección de datos.
- Selección de la información.
- Procesamiento de datos.
- Tabulación de datos.
- Diseño de gráficas y cuadros con datos estadísticos.
- Análisis de datos.

Para medir el nivel de correlación entre las variables se usó la técnica de correlación de Pearson, teniendo en consideración la siguiente tabla:

Tabla 2

Valoración del grado de correlación de variables

Valor de r	Significado
-0.9	“Correlación negativas muy fuertes”
- 0.75	“Correlación negativas considerables
- 0.5	“Correlación negativas medias
- 0.25	“Correlación negativas débiles
- 0.1	“Correlación negativas muy débiles
0.00	“No existe correlación entre las variables
0.1	“Correlación positivas muy débiles
0.25	“Correlación positivas débiles
0.5	“Correlación positivas medias
0.7	“Correlación positivas considerables
0.9	“Correlación positivas muy fuertes
1	“Correlación positivas perfectas

Fuente: Hernández et al., (2014)

Finalmente, los resultados han sido analizados mediante tablas de frecuencias y gráficos circulares para una mejor interpretación y entendimiento.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados

3.1.1. Nivel de adecuación del programa alianza Cr3ce en los usuarios del Telecentro Tarapoto, año 2020.

Tabla 3

Nivel de adecuación del programa alianza Cr3ce en los usuarios del Telecentro Tarapoto, año 2020.

Dimensión/ Variable	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Metodología	19	38.0%	22	44.0%	9	18.0%	50	100%
Desarrollo	16	32.0%	23	46.0%	11	22.0%	50	100%
Objetivos	16	32.0%	24	48.0%	10	20.0%	50	100%
Alianza Crece	17	34.0%	23	46.0%	10	20.0%	50	100%

Fuente: Resultados del cuestionario aplicados a los usuarios del Telecentro.

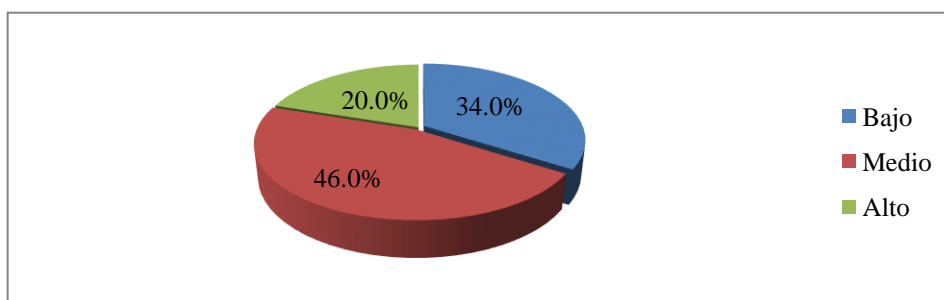


Figura 1. Nivel de adecuación del programa alianza Cr3ce en los usuarios del Telecentro Tarapoto, año 2020. (Fuente: Resultados del cuestionario aplicados a los usuarios del Telecentro).

En la tabla 3 y figura 1 se observa que, en cuanto al nivel de adecuación del programa Alianza Crece. El 46 % de los usuarios opinaron que el nivel es medio, el 34 % opinaron que el nivel es bajo y solo el 20 % opinaron que tiene un nivel alto. Según dimensiones; En la dimensión metodología, de 50 usuarios, el 44 % (22) opinaron que tiene un nivel medio, el 38 % (19) opinaron que tiene un nivel bajo, el 18 % (9) opinaron que tiene un nivel alto. En la dimensión desarrollo, el 46 % (23) opinaron que tiene un nivel medio, el 32 % (16) opinaron que tiene un nivel bajo, el 22 % (11) opinaron que tiene un nivel alto. En la dimensión objetivos, el 48 % (24) opinaron que tiene un nivel medio, el 32 % (16) opinaron que tiene un nivel bajo, el 20 % (10) opinaron que tiene un nivel alto.

3.1.2. Nivel de las capacidades en tecnología, información y comunicación de los usuarios en el Telecentro Tarapoto, año 2020.

Tabla 4

Nivel de las capacidades en tecnología, información y comunicación de los usuarios en el Telecentro Tarapoto, año 2020.

Dimensión/ Variable	Capac. Baja		Capac. Media		Capac. Alta		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Capacidad tecnológica	8	16.0%	28	56.0%	14	28.0%	50	100%
Capacidad de información	9	18.0%	30	60.0%	11	22.0%	50	100%
Capacidad de comunicación	15	30.0%	25	50.0%	10	20.0%	50	100%
Capacidades en Tics	10	20.0%	28	56.0%	12	24.0%	50	100%

Fuente: Resultados del cuestionario aplicados a los usuarios del Telecentro.

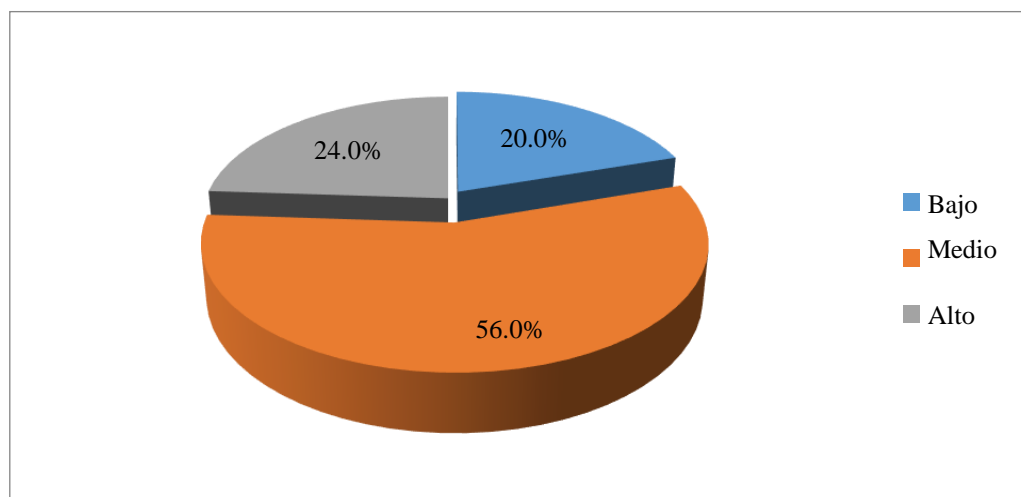


Figura 2 Nivel de las capacidades en tecnología, información y comunicación de los usuarios en el Telecentro Tarapoto, año 2020. (Fuente: Resultados del cuestionario aplicados a los usuarios del Telecentro).

En la tabla 4 y figura 2 se observa que, en cuanto al nivel de las capacidades en tecnología, información y comunicación de los usuarios en el Telecentro Tarapoto, año 2020. El 56 % (28) fue medio, el 24 % (12) fue alto y el 20 % (10) fue bajo. Según dimensiones; En la dimensión capacidad tecnológica, del 56 % (28) su capacidad fue media, del 28 % (14) fue alta, del 16 % (8) fue baja. En la dimensión capacidad de información, del 60 % (30) su capacidad fue media, del 20 % (11) fue alta, del 18 % (9) fue baja. En la dimensión capacidad de comunicación, del 50 % (25) fue media, del 30 % (15) fue baja, y del 20 % (10) fue alta.

3.1.3. Relación entre las dimensiones del programa Alianza Crece y las capacidades de tecnología, información y comunicación de los usuarios del Telecentro Tarapoto, 2020.

Tabla 5

Relación entre las dimensiones del programa Alianza Crece y las capacidades de tecnología, información y comunicación de los usuarios del Telecentro Tarapoto, 2020.

Dimensiones del programa alianza crece	Estadísticos de prueba	Capacidades de Tics
Metodología	Correlación de Pearson	,774**
	Sig. (unilateral)	.000
	Coefficiente de determinación	.600
	n	50
Desarrollo	Correlación de Pearson	,715**
	Sig. (unilateral)	.000
	Coefficiente de determinación	.511
	n	50
Objetivos	Correlación de Pearson	,754**
	Sig. (unilateral)	.000
	Coefficiente de determinación	.568
	n	50

Fuente: resultados procesados en SPSS v25

En la tabla 5 y de acuerdo a la tabla de interpretación del grado de relación entre variables realizada por Hernández et al. (2014) se observa que las dimensiones de metodología, desarrollo y objetivos del programa alianza mantienen una relación positiva considerable con las capacidades de Tics, debido a que el valor obtenido por el coeficiente correlación de Pearson fue de (0.774, 0.715 y 0.754) respectivamente.

3.1.4. Establecer la relación entre el programa alianza Cr3ce y las capacidades de tecnología, información y comunicación de los usuarios en el Telecentro Tarapoto, año 2020.

Tabla 6

Estadísticas de regresión de las variables estudiadas

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coefficiente de correlación múltiple	0.783
Coefficiente de determinación R ²	0.613
R ² ajustado	0.605
Error típico	7.423
Observaciones	<u>50</u>

Fuente: resultados procesados en SPSS V25

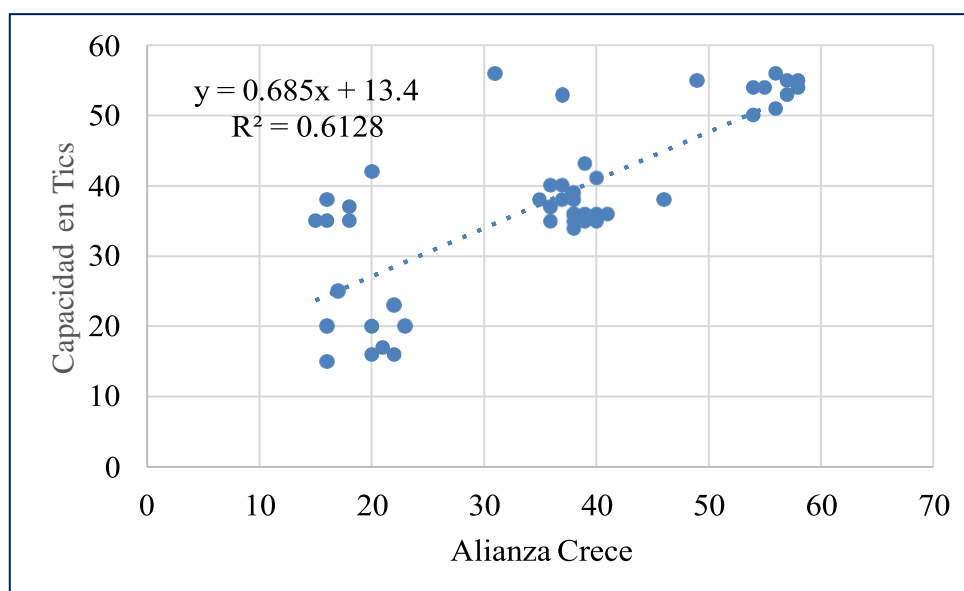


Figura 3 Gráfico de dispersión de las variables estudiadas. (Fuente: resultados procesados en SPSS V25).

En la tabla 6 se puede observar que el coeficiente de correlación de Pearson entre la variable programa Alianza Crece y la variable Capacidad de tics es igual a 0.783 lo que significa que existe una relación positiva considerable. Asimismo, el coeficiente de determinación R² fue igual a 0.613 lo cual indica una influencia del 61.3% del programa alianza crece en las capacidades de tecnologías de la información y comunicación de los usuarios. Finalmente, de acuerdo a la figura 3 se observa que existe una regresión lineal positiva lo cual indica que al aumentar el nivel del programa alianza crece, aumenta también el nivel de las capacidades de Tics de los usuarios del Telecentro.

Tabla 7
Análisis de varianza de las variables

<i>Grados de libertad</i>		<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Valor crítico de F</i>
Regresión	1	4185.38939	4185.38939	75.9601499	0.000
Residuos	48	2644.79061	55.0998043		
Total	49	6830.18			

Fuente: resultados procesados en SPSS V25

Contraste de la hipótesis general planteada:

H_a: El programa alianza Cr3ce se relaciona significativamente con las capacidades detecnología, información y comunicación de los usuarios en el Telecentro Tarapoto, 2020.

H₀: El programa alianza Cr3ce no se relaciona significativamente con las capacidades detecnología, información y comunicación de los usuarios en el Telecentro Tarapoto, 2020.

Reglas de decisión:

Si Sig. (bilateral) > 0.05, se acepta la Hipótesis Nula (H₀) y, se rechaza la hipótesis alterna (H_a)

Si Sig. (bilateral) < 0.05, se rechaza la Hipótesis Nula (H₀) y, se acepta la hipótesis alterna (H_a)

En la tabla 7, al comparar el valor de Sig. (bilateral) (0.000) con el margen de error o nivel de significancia (0.05). Se determina que el valor de Sig. (bilateral) es menor, por lo tanto, siguiendo las reglas de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna del estudio. De esta manera decimos que el programa alianza Cr3ce se relaciona significativamente con las capacidades de tecnología, información y comunicación de los usuarios en el Telecentro Tarapoto, 2020.

Enfoque sistémico del programa Alianza Crece

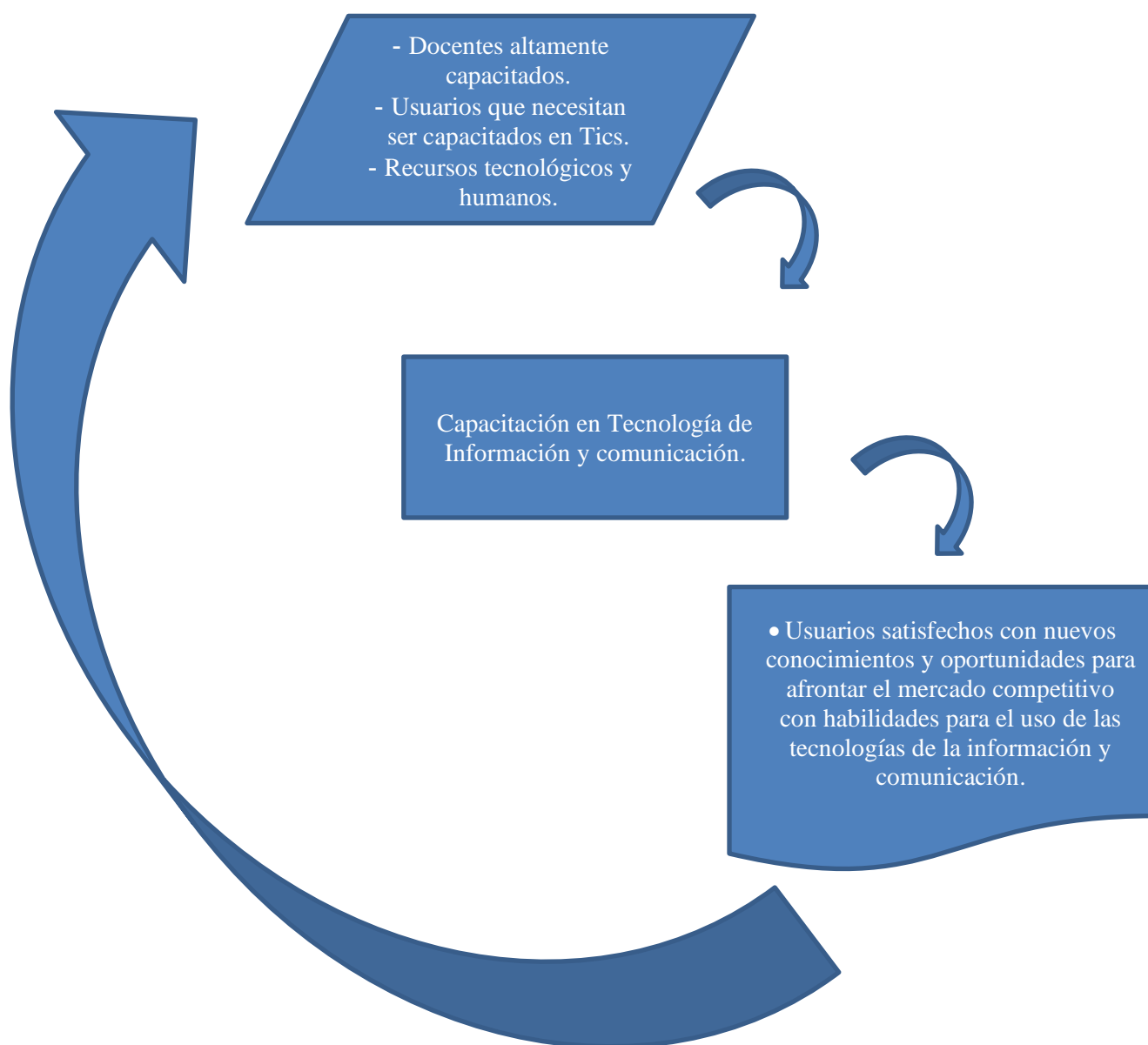


Figura 4. Enfoque sistémico del programa Alianza Crece. (Fuente: Elaboración propia del autor).

3.2. Discusión de resultados

A partir de los hallazgos encontrados en este estudio, aceptamos la hipótesis alterna en la que se estableció que el programa Alianza Crece se relaciona significativamente con las capacidades de tecnología, información y comunicación de los usuarios en el

Telecentro Tarapoto, 2020. Este resultado es un resumen de las relaciones de las dimensiones de la variable programa alianza crece con la variable capacidades de Tics.

Mediante este resultado podemos decir que el programa alianza crece es un elemento clave en el desarrollo de las capacidades de las personas para que estas adquieran competencias tecnológicas, de información y comunicación que le permitan desenvolverse mejor en su vida personal y profesional. Estos resultados guardan relación con el estudio de García (2020) en diseño de estrategia digital en la eficiencia operativa y calidad de servicio. En este estudio, el autor concluye que, el entorno tecnológico digital ofrece distintos recursos accesibles que, seleccionados y usados apropiadamente, fortalecen la entrega de los servicios financieros, creando valor para la organización y para el socio de la cooperativa; pero, antes y durante el proceso de implementación deben realizarse actividades de sensibilización dirigidas al personal, con el propósito de disminuir las barreras de rechazo al proyecto.

Asimismo, guarda relación con el estudio de Dávila y Leiva (2020) en inversión pública en el desarrollo económico de la ciudad de Tarapoto, en la que los autores concluyen que la inversión pública mediante programas claves tienen un impacto significativo en el desarrollo y competencia económica de la ciudad de Tarapoto, período 2015-2018, constatándose que su nivel es medio en el período estudiado, entre otros aspectos por la provisión de los servicios municipales y la correlación de Pearson.

También, se encontró que el nivel de adecuación del programa alianza crece es de nivel media con un 46%, seguido por un nivel bajo con un 34% y un nivel alto con un 20% lo que significa que todavía queda que este programa se actualice en pro de que los usuarios puedan adecuarse fácilmente a este programa y aproveche mejor los recursos y genere competencia tecnológica. Asimismo, este estudio evidencia que el nivel de capacidad de Tics de los usuarios de telecentro es de nivel medio con un 56%, seguido por un nivel alto con un 24% y por el nivel bajo con un 20%.

CONCLUSIONES

1. Entre el programa alianza Cr3ce y las capacidades de tecnología, información y comunicación de los usuarios en el Telecentro Tarapoto, año 2020, existe una relación positiva considerable y significativa ($r = 0.783$) y un p – valor (0.000) menor al margen de error (0.05).
2. El nivel de adecuación del programa alianza Cr3ce en los usuarios del Telecentro Tarapoto, año 2020, es medio con el 46 % seguido por el bajo con 34 % y el nivel alto con 20 %.
3. El nivel de las capacidades en tecnología, información y comunicación de los usuarios en el Telecentro Tarapoto, año 2020, es media con 56 % seguido del nivel alto con 24% y el nivel bajo con 20 %.
4. Entre las dimensiones del programa Alianza Crece (metodología, desarrollo y objetivos) y las capacidades de tecnología, información y comunicación de los usuarios del Telecentro Tarapoto, 2020 existe una relación positiva considerable ($r = 0.774, 715$ y 754) respectivamente.

RECOMENDACIONES

1. A las autoridades locales se les recomienda implementar el programa de Alianza Crece dentro de su jurisdicción para mejorar las capacidades de tecnología, información y comunicación de las personas residentes con la finalidad de que estos tengan mayores ventajas competitivas y generen oportunidades de crecimiento laboral.
2. A los organizadores del programa alianza crece se les recomienda fortalecer el programa para mejorar el nivel de adecuación hacia los usuarios participantes (medio a alto). Asimismo, se les recomienda mejorar en el proceso de la dimensión de objetivos donde se pudo ver una relación menos significativa que en el resto.
3. A la institución responsable de la organización del programa se le recomienda seguir realizando estos tipos de programas para el beneficio y desarrollo de la sociedad en su conjunto, ya que ayuda a los usuarios a mejorar sus capacidades tecnológicas, de información y comunicación, las cuales generaran un alto valor dentro de la sociedad.
4. A los usuarios se les recomienda comprometerse en aprovechar al máximo estos programas que son útiles en el fortalecimiento de sus capacidades tecnológicas para que tengan mayor experiencia y mejoren su nivel de competitividad, para ello, deberán aprovechar bien la metodología, desarrollar el curso y sobre todo cumplir con los objetivos propuestos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Banco de Desarrollo de América Latina. (2021). *SBS y CAF publican Informe de la Encuesta de Medición de Capacidades Financieras de Perú 2019*. <https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2021/03/sbs-y-caf-publican-informe-de-la-encuesta-de-medicion-de-capacidades-financieras-de-peru-2019/>
- Bautista, A., Lindarte, M., Hernández, J., & Muñoz, L. (2016). Incidencia de la profundización financiera en el crecimiento económico de los países que componen la Alianza del Pacífico. *Revista Análisis Internacional*, 6(2), 275–293. <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/handle/20.500.12010/822>
- Bernardo, C., Carbajal, Y., Velasquez, R., Figueredo, C., & Robles, H. (2017). Metodología de la investigación. *Universidad San Martín de Porres*. <https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2017-I/MANUALES/METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.pdf>
- Bocanegra, S. (2019). *Las TIC'S y su influencia en la gestión del talento humano en trabajadores de la UGEL Santa – 2019* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39741>
- Cajo, B. (2018). *Las tic's en la empresa dedicada al outsourcing internacional en Lima en el 2018* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32188>
- Cano, G. (2018). Las TICs en las empresas evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. *Dominio de Las Ciencias*, 4(1). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6313252>
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (Editorial San Marcos E I R LTDA (ed.); 19th ed.). http://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-cientifica_45761
- CEUPE. (2017). *¿Qué son las tecnologías de la información?* Ceupe.Com. <https://www.ceupe.com/blog/que-son-las-tecnologias-de-la-informacion.html>

- Dávila, M. (2020). *Efecto de la inversión pública en el desarrollo económico local de la ciudad de Tarapoto, periodo 2015 - 2018* [Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto]. <http://hdl.handle.net/11458/3716>
- Del Castillo, J. (2019). *Gestión de tecnologías de información y comunicación y su relación con la productividad organizacional de la UGEL El Dorado, 2018* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35185>
- Díaz, H. (2017). Tecnologías de la información y comunicación y crecimiento económico. *Economía Informa*, 405, 30–45. <https://doi.org/10.1016/j.ecin.2017.07.002>
- García, L. (2020). *Diseño de una estrategia digital para mejorar la eficiencia operativa y la calidad de servicio en la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas PRISMA* [Universidad Católica Sedes Sapientiae]. <http://repositorio.ucss.edu.pe/handle/UCSS/727>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (McGRAW-HILL / INTERAMERICANA (ed.); Sexta edic). https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Lazo, C. (2017). *Estrategias del marketing en el mercado de las empresas aseguradoras de la ciudad de Tarapoto en el año 2016* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23610>
- Meneses, C., Tique, D., & Molina, Y. (2019). *Alianza del pacífico: una alianza estratégica para Colombia* [Universidad Cooperativa de Colombia]. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/15961/2/2019-alianza_estrategica_colombia.pdf
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2018). *Estudios de la OCDE sobre Gobernanza Pública. Perú gobernanza integrada para un crecimiento inclusivo*. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp->

content/uploads/2018/12/Estudios-de-la-OCDE-sobre-Gobernanza-Pública.-Perú.-Gobernanza-Integrada-para-un-Crecimiento-Inclusivo.pdf

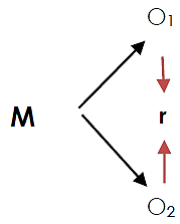
- Peiró, R. (2019). *Innovación*. Economipedia.Com.
<https://economipedia.com/definiciones/innovacion-2.html>
- Plúa, K., Ballesteros, E., Velasco, A., Villarroel, M., & Cárdenas, M. (2017). El rol de las TIC's en las pequeñas y medianas empresas del cantón Quevedo. Una mirada desde la universidad ecuatoriana. *Open Journal Systems En Revista: Revista de Entretenimiento*, 4(2).
<http://refcale.ulead.edu.ec/index.php/enrevista/article/view/2237>
- Porto, J., & Merino, M. (2021). *Programa educativo*. <https://definicion.de/programa-educativo/>
- Santos, M., & Reátegui, M. (2019). *Inversión pública y su relación con el desarrollo económico local del distrito de Juan Guerra año 2011 – 2017* [Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto]. <http://hdl.handle.net/11458/3528>
- Vargas, E. (2017). *El rol de las TIC en el proceso de desarrollo comunitario rural : el caso del telecentro de Pueblo Libre bajo el Programa Inclusión Digital de CEDRO* [Pontificia Universidad Católica del Perú].
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/8733>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Programa alianza cr3ce y su impacto en las capacidades de tecnología, información y comunicación de los usuarios en el telecentro Tarapoto, 2020.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo se relaciona el programa alianza Cr3ce en las capacidades de tecnología, información y comunicación de los usuarios en el Telecentro Tarapoto, año 2020?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Establecer la relación entre el programa alianza Cr3ce y las capacidades de tecnología, información y comunicación de los usuarios en el Telecentro Tarapoto, año 2020.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Medir el nivel de adecuación del programa alianza Cr3ce en los usuarios del Telecentro Tarapoto, año 2020.</p> <p>Medir el nivel de las capacidades en tecnología, información y comunicación de los usuarios en el Telecentro Tarapoto, año 2020.</p> <p>Identificar la relación entre las dimensiones del programa Alianza Crece y las capacidades de tecnología, información y comunicación de los usuarios del Telecentro Tarapoto, 2020.</p>	<p>Hipótesis alternativa</p> <p>Existe relación significativa entre el programa alianza Cr3ce y las capacidades de tecnología, información y comunicación de los usuarios en el Telecentro Tarapoto, 2020.</p> <p>Hipótesis nula</p> <p>No existe relación significativa entre el programa alianza Cr3ce y las capacidades de tecnología, información y comunicación de los usuarios en el Telecentro Tarapoto, 2020.</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario</p>
<p>Diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Variables y dimensiones</p>	

<p>El diseño de la investigación es un diseño no experimental descriptivo correlacional ESQUEMA</p>  <p>Dónde:</p> <p>M = Representa a la muestra de estudio O1 = Programa Alianza Cr3ce O2 = Capacidades de tecnología, información y comunicación R = Relación entre ambas variables</p>	<p>Población</p> <p>La población de estudio estará conformada por todos los usuarios que hacen uso del Telecentro – Tarapoto del distrito de Tarapoto.</p> <p>Muestra</p> <p>Por criterio del investigador se tomará de la población total una muestra igual a 50 usuarios del Telecentro – Tarapoto.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Programa Alianza Cr3ce</td> <td>Metodología</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Capacitación</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Objetivos</td> </tr> <tr> <td>Capacidades de tecnología, información y comunicación</td> <td>Capacidad tecnológica</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Capacidad de información</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Capacidad de comunicaciones</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Programa Alianza Cr3ce	Metodología		Capacitación		Objetivos	Capacidades de tecnología, información y comunicación	Capacidad tecnológica		Capacidad de información		Capacidad de comunicaciones	
Variables	Dimensiones																
Programa Alianza Cr3ce	Metodología																
	Capacitación																
	Objetivos																
Capacidades de tecnología, información y comunicación	Capacidad tecnológica																
	Capacidad de información																
	Capacidad de comunicaciones																

Anexo 2. Cuestionario “Programa Alianza Cr3ce”



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN –
TARAPOTO**
**FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E
INFORMÁTICA**
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E
INFORMÁTICA**

**TEMA: “Programa alianza CR3CE y su impacto en las capacidades de
tecnología, información y comunicación de los usuarios en el
Telecentro Tarapoto, 2020.”**

PROGRAMA ALIANZA CR3CE

Instrucciones: A continuación, mostramos una serie de preguntas sobre el programa alianza Cr3ce de los usuarios en el Telecentro Tarapoto. Se le presentan cinco posibles respuestas, seleccione con una X la que se ajuste a su criterio, según la escala presentada a continuación:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Dimensión 1. Metodología		1	2	3	4	5
1	Se aplicaron metodologías conocidas por los usuarios					
2	La aplicación de las metodologías propuestas ha sido de lo mejor.					
3	Las metodologías empleadas fueron fáciles de aprender					
4	Crees que fue útil la utilización de metodologías.					
Dimensión 2. Desarrollo						
5	Existió orden en el desarrollo de la capacitación					
6	Existió problemas complejos en el desarrollo de la capacitación					
7	Hubo talleres como actividades principales en el desarrollo de la capacitación					
8	Los contenidos y materiales fueron los adecuados para el programa.					
Dimensión 3. Objetivos						
9	Se logró cumplir con los objetivos propuestos.					
10	Son de utilidad los objetivos que se han visto durante el programa alianza Cr3ce					
11	Los objetivos que se desarrollan en el programa alianza Cr3ce son aplicables a casos reales					
12	Generó satisfacción el conocer los objetivos propuestos del programa Cr3ce.					

Anexo 3. Cuestionario “Capacidades en Tics”



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN –
TARAPOTO**
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E
INFORMÁTICA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E
INFORMÁTICA

TEMA: “Programa alianza CR3CE y su impacto en las capacidades de tecnología, información y comunicación de los usuarios en el Telecentro Tarapoto, 2020.”

CAPACIDADES EN TICS

Instrucciones: A continuación, mostramos una serie de preguntas sobre capacidades de tecnologías, información y comunicaciones de los usuarios en el Telecentro Tarapoto. Se le presentan cinco posibles respuestas, seleccione con una X la que se ajuste a su criterio, según la escala presentada a continuación:12+28

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Dimensión 1. Capacidad tecnológica		1	2	3	4	5
1	El programa alianza Cr3ce genera una mejor iniciativa en cuanto al aprendizaje en tecnologías.					
2	El nivel de capacidad tecnológica se incrementa al llevar el programa alianza Cr3ce.					
3	El programa Alianza Cr3ce aumenta el nivel de actitud frente a los problemas tecnológicos.					
4	El programa Alianza Cr3ce mejora el nivel de conocimiento tecnológico.					
Dimensión 2. Capacidad de información						
5	El programa alianza Cr3ce genera una mejor iniciativa en cuanto al aprendizaje de la información.					
6	El nivel de capacidad en información se incrementa al llevar el programa alianza Cr3ce.					
7	El programa Alianza Cr3ce aumenta el nivel de actitud frente a los problemas de información.					

8	El programa Alianza Cr3ce mejora el nivel de conocimiento en información.					
Dimensión 3. Capacidad de comunicaciones						
9	El programa alianza Cr3ce genera una mejor iniciativa en cuanto al aprendizaje de las comunicaciones.					
10	El nivel de capacidad de comunicaciones se incrementa al llevar el programa alianza Cr3ce.					
11	El programa Alianza Cr3ce aumenta el nivel de actitud frente a los problemas de comunicaciones.					
12	El programa Alianza Cr3ce mejora el nivel de conocimiento en comunicaciones.					

Informe de validación de instrumentos

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Andi Lozano Chung
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Ingeniero
 Instrumento de evaluación : Cuestionario “Programa Alianza Crece”
 Autor (s) del instrumento (s) : Alex Arrieta Vela

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: TIC.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: TIC.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: TIC.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					42	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 “Excelente”; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento aplicable y coherente

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.2

Tarapoto 20 de diciembre de 2021




I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Wilfredo Torres Reátegui
 Institución donde labora : Universidad Nacional de la San Martín
 Especialidad : Metodólogo
 Instrumento de evaluación : Cuestionario “Programa Alianza Crece”
 Autor (s) del instrumento (s) : Alex Arrieta Vela

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: TIC.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: TIC.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: TIC.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		45				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 “Excelente”; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento aplicable y coherente

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto 20 de diciembre de 2021



 na del Experto Informante

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mtro. Roger Rengifo Amasifen
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Metodólogo
 Instrumento de evaluación : Cuestionario “Programa Alianza Crece”
 Autor (s) del instrumento (s) : Alex Arrieta Vela

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: TIC.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: TIC.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: TIC.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		44				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 “Excelente”; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento aplicable y coherente

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto 20 de diciembre de 2021


 CPCC Mtro. Roger R. Rengifo Amasifen
 MAT. 14-1080
 CERTIFICACIÓN N° 201220167

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Andi Lozano Chung
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Ingeniero
 Instrumento de evaluación : Cuestionario “Capacidades en Tics”
 Autor (s) del instrumento (s) : Alex Arrieta Vela

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: TIC.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: TIC.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: TIC.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		42				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 “Excelente”; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento aplicable y coherente

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.2

Tarapoto 20 de diciembre de 2021

Dr. Andi Lozano Chung
 INGENIERO
 C.N. 199414

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Wilfredo Torres Reátegui
 Institución donde labora : Universidad Nacional de la San Martín
 Especialidad : Metodólogo
 Instrumento de evaluación : Cuestionario “Capacidades en Tics”
 Autor (s) del instrumento (s) : Alex Arrieta Vela

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: TIC.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: TIC.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: TIC.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		44				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 “Excelente”; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento aplicable y coherente

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto 20 de diciembre de 2021



 na del Experto Informante

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mtro. Roger Rengifo Amasifen
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Metodólogo
 Instrumento de evaluación : Cuestionario “Capacidades en Tics”
 Autor (s) del instrumento (s) : Alex Arrieta Vela

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: TIC.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: TIC.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: TIC.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		44				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 “Excelente”; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VIII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento aplicable y coherente

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto 20 de diciembre de 2021


 CPCC Mtro. Roger R. Rengifo Amasifen
 I.A.T. 14-1080
 CERTIFICACIÓN N° 201220167

Anexo 4. “Base de datos”

N°	Metodología	Desarrollo	Objetivos	Alianza Crece	Capacidad tecnológica	Capacidad de información	Capacidad de comunicación	Capacidad en tics
1	14	13	11	38	10	11	15	36
2	14	12	12	38	10	13	12	35
3	13	14	13	40	11	13	12	36
4	12	12	12	36	12	11	14	37
5	18	21	17	56	17	17	17	51
6	7	7	6	20	13	14	15	42
7	5	7	4	16	15	10	13	38
8	14	10	14	38	12	12	15	39
9	15	11	10	36	12	14	14	40
10	6	5	5	16	7	7	6	20
11	5	6	4	15	12	13	10	35
12	10	11	10	31	17	20	19	56
13	18	18	21	57	16	19	20	55
14	4	7	5	16	6	4	5	15
15	14	10	15	39	11	15	10	36
16	17	20	21	58	19	18	17	54
17	7	8	5	20	5	5	6	16
18	19	16	21	56	18	19	19	56
19	8	9	5	22	9	5	9	23
20	11	15	10	36	15	12	10	37
21	18	18	18	54	20	16	18	54

22	17	16	16	49	17	20	18	55
23	18	16	21	55	19	17	18	54
24	6	7	5	18	15	10	10	35
25	7	7	6	20	9	4	7	20
26	7	4	5	16	12	13	10	35
27	12	14	15	41	13	12	11	36
28	21	17	20	58	17	19	19	55
29	13	15	10	38	14	14	10	38
30	10	13	13	36	14	10	11	35
31	15	13	10	38	11	13	12	36
32	14	13	11	38	10	11	13	34
33	14	17	15	46	11	12	15	38
34	10	12	15	37	17	20	16	53
35	18	18	21	57	17	19	17	53
36	13	13	11	37	15	10	15	40
37	15	12	13	40	15	12	14	41
38	6	8	6	20	6	7	7	20
39	11	12	12	35	14	12	12	38
40	12	14	11	37	13	10	15	38
41	17	21	16	54	16	18	16	50
42	7	7	9	23	8	8	4	20
43	7	6	8	21	6	7	4	17
44	5	7	5	17	7	9	9	25
45	12	15	11	38	13	11	12	36
46	12	14	13	39	15	15	13	43
47	4	9	9	22	6	4	6	16

48	6	7	5	18	12	12	13	37
49	11	14	14	39	14	11	10	35
50	10	15	15	40	11	11	13	35