

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS DE LA  
COMUNICACIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA  
COMUNICACIÓN**

**TESIS PARA OBTENER**

**EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO  
EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**EFICIENCIA TÉCNICA DEL ÁREA DE  
COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS DE  
LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE LA CIUDAD DE  
CHACHAPOYAS**

**Autor: Bach. Alexander Zumaeta Rojas**

**Asesor: Dr. Edward Enrique Rojas De La Puente**

**Registro: (.....)**

**Chachapoyas – Perú**

**2023**

# Autorización de Publicación de la Tesis en el Repositorio Institucional de la UNTRM



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL  
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE  
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

## ANEXO 3-H

### AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM

#### 1. Datos de autor 1

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): ZUMAETA ROJAS ALEXANDER  
DNI N°: 33432521  
Correo electrónico: alexzumaeta@hotmail.com  
Facultad: DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
Escuela Profesional: CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

#### Datos de autor 2

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): \_\_\_\_\_  
DNI N°: \_\_\_\_\_  
Correo electrónico: \_\_\_\_\_  
Facultad: \_\_\_\_\_  
Escuela Profesional: \_\_\_\_\_

#### 2. Título de la tesis para obtener el Título Profesional

\_\_\_\_\_

#### 3. Datos de asesor 1

Apellidos y nombres: ROJAS DE LA PUENTE EDUARDO ENRIQUE  
DNI, Pasaporte, C.E N°: 16779986  
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>) <https://orcid.org/0000-0001-9096-1244>

#### Datos de asesor 2

Apellidos y nombres: \_\_\_\_\_  
DNI, Pasaporte, C.E N°: \_\_\_\_\_  
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>) \_\_\_\_\_

#### 4. Campo del conocimiento según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos- OCDE (ejemplo: Ciencias médicas, Ciencias de la Salud-Medicina básica-Immunología)

[https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde\\_ford.html](https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde_ford.html)  
1.05.00-CIENCIA DELA TIERRA, 1.05.01-CIENCIAS AMBIENTALES

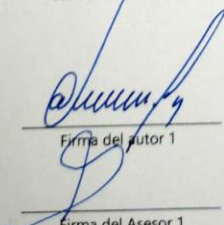
#### 5. Originalidad del Trabajo

Con la presentación de esta ficha, el(la) autor(a) o autores(as) señalan expresamente que la obra es original, ya que sus contenidos son producto de su directa contribución intelectual. Se reconoce también que todos los datos y las referencias a materiales ya publicados están debidamente identificados con su respectivo crédito e incluidos en las notas bibliográficas y en las citas que se destacan como tal.

#### 6. Autorización de publicación

El(los) titular(es) de los derechos de autor otorga a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (UNTRM), la autorización para la publicación del documento indicado en el punto 2, bajo la *Licencia creative commons* de tipo BY-NC: Licencia que permite distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial por lo que la Universidad deberá publicar la obra poniéndola en acceso libre en el repositorio institucional de la UNTRM y a su vez en el Registro Nacional de Trabajos de Investigación-RENATI, dejando constancia que el archivo digital que se está entregando, contiene la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador.

Chachapoyas, 10 / OCTUBRE, 2023

  
Firma del autor 1

\_\_\_\_\_  
Firma del autor 2

\_\_\_\_\_  
Firma del Asesor 1

\_\_\_\_\_  
Firma del Asesor 2

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a mis padres, por su constante apoyo y motivación a lo largo de mi carrera académica. Agradezco su confianza en mí y por siempre creer en mis capacidades. Este logro es también suyo.

A mi querido hijo Bryann Alexis, quien ha sido mi mayor inspiración y apoyo en este proyecto de tesis. Tu amor y paciencia han sido fundamentales en mi camino hacia la realización de este trabajo. Gracias por ser mi motivación y mi mayor alegría. Esta tesis está dedicada a ti, con todo mi amor y gratitud.

## **Agradecimiento**

El principal agradecimiento es para Dios, quien me ha guiado y brindado fortaleza para seguir adelante.

Mi sincero agradecimiento a todos mis familiares; así como a todas las personas por su comprensión y apoyo incondicional a lo largo de mi carrera.

Y, a todos mis docentes que, de una y otra forma, me orientaron en la realización de esta investigación.

**Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de  
Amazonas**

**Ph.D JORGE LUIS MAICELO QUINTANA  
RECTOR**

**Dr. OSCAR ANDRÉS GAMARRATORRES  
VICERRECTOR ACADÉMICO**

**Dra. MARÍA NELLY LUJÁN ESPINOZA  
VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN**

**Dr. LINDER CRUZ ROJAS GÓMEZ  
DECANO DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS DE  
LA COMUNICACIÓN**

## Visto Bueno del Asesor de la Tesis



**UNTRM**

**REGLAMENTO GENERAL**  
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE  
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

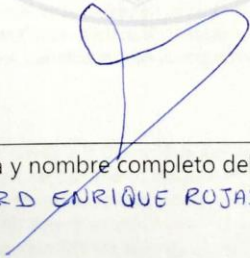
### ANEXO 3-L

#### VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (  )/Profesional externo (  ), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada EFICIENCIA TÉCNICA DEL ÁREA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS del egresado ALEXANDER ZUMAETA ROJAS de la Facultad de EDUCACIÓN Y CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, Escuela Profesional de CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN de esta Casa Superior de Estudios.

El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 10 de octubre de 2023

  
Firma y nombre completo del Asesor  
EDWARD ENRIQUE ROJAS DE LA PUENTE.



**Jurado Evaluador de la Tesis**



**Dra. HILDA PANDURO BAZÁN DE LÁZARO**  
**PRESIDENTE**



**Mg. BETY PASIÓN CANTA VENTURA**  
**SECRETARIO**



**Lic. CARLOS ANDY SANTOYO DELGADO**  
**VOCAL**

## Constancia de Originalidad de la Tesis



**UNTRM**

**REGLAMENTO GENERAL**

PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

### ANEXO 3-Q

#### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

Eficiencia Técnica del área de Comunicaciones y Relaciones  
Públicas de las Instituciones Públicas de la ciudad de Chachapoyas.  
presentada por el estudiante ( )/egresado (x) Bach. Alexander Zuamata Rojas  
de la Escuela Profesional de Comunicaciones  
con correo electrónico institucional alexzuamata@hotmail.com

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- La citada Tesis tiene 19 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (X) / igual ( ) al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- La citada Tesis tiene \_\_\_\_\_ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 05 de diciembre del 2023

[Signature]  
SECRETARIO

[Signature]  
PRESIDENTE

[Signature]  
VOCAL

OBSERVACIONES:  
.....  
.....



# Acta de Sustentación de la Tesis



## ANEXO 3-5

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 12 de diciembre del año 2023, siendo las 17:00 horas, el aspirante: Bach. Alexander Zumate Rojas, asesorado por Dr. Edward Enrique Rojas de la Puente, defiende en sesión pública presencial () / a distancia ( ) la Tesis titulada: Experiencia técnica del área de Comunicaciones y Relaciones Públicas de las Instituciones Públicas de la ciudad de Chachapoyas, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Com. de la Promoc., a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Dra. Hilda Landuro Rojas de Lagano

Secretario: Mg. Betty Patricia Cantor Ventura

Vocal: Carlos Andrés Santoro Delgado



Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado () por Unanimidad () / Mayoría ( ) Desaprobado ( )

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 18:20 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

Paula Venturo  
SECRETARIO

Carlos Andrés Santoro Delgado  
VOCAL

Hilda Landuro Rojas de Lagano  
PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

## Índice General

Autorización de Publicación de la Tesis en el Repositorio Institucional de la UNTRM .	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas	v
Visto Bueno del Asesor de la Tesis .....	vi
Jurado Evaluador de la Tesis .....	vii
Constancia de Originalidad de la Tesis .....	viii
Acta de Sustentación de la Tesis.....	ix
Índice General.....	x
Índice de Tablas .....	xii
Índice de Figuras.....	xiii
Resumen.....	xiv
Abstract.....	xv
I. INTRODUCCIÓN .....	16
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	21
2.1. Diseño de la investigación .....	21
2.2. Población, muestra y muestreo.....	21
2.3. Variables.....	23
2.4 Métodos.....	24
2.5. Técnicas e instrumentos.....	24
2.6. Procedimientos.....	24
2.7. Análisis de datos.....	25
III. RESULTADOS .....	26
3.1. Identificación de los problemas de eficiencia técnica en el área de comunicaciones y relaciones públicas de las Instituciones Públicas de la ciudad de Chachapoyas .....	26
3.2. Identificación de los principales recursos del área de comunicaciones y relaciones públicas de las Instituciones Públicas de la ciudad de Chachapoyas.....	27
3.3. Cálculo de eficiencia técnica del área de comunicaciones y relaciones públicas de las Instituciones Públicas de la ciudad de Chachapoyas .....	27
IV. DISCUSIÓN .....	29
V. CONCLUSIONES .....	30

VI. RECOMENDACIONES.....	31
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	32
ANEXOS .....	35

## Índice de Tablas

Tabla 1. Área de comunicaciones y relaciones públicas de las Instituciones públicas de la Ciudad de Chachapoyas .....	21
Tabla 2. Área de comunicaciones y relaciones públicas como unidades tomadoras de decisión.....	23
Tabla 3. Operacionalización de variables .....	23
Tabla 4. Codificación de variables .....	25
Tabla 5. Problemas en el consumo de recursos públicos.....	26
Tabla 6. Principales recursos del área de comunicaciones y relaciones públicas, periodo 2022.....	27
Tabla 7. Eficiencia técnica de las áreas de comunicaciones y relaciones públicas, periodo 2022.....	28
Tabla 8. Cambio en el modelo productivo para alcanzar la eficiencia.....	28

## Índice de Figuras

Figura 1. . Distribución de las DMUs según eficiencia alcanzada.....	52
Figura 2. Orientación de la DMU ineficiente.....	53

## Resumen

La investigación, que fue de tipo descriptiva, buscó determinar la eficiencia técnica de las áreas de comunicación y relaciones públicas de una muestra de cuatro instituciones públicas de la ciudad de Chachapoyas; para lo cual, analizó cinco inputs (insumos) y 2 outputs (productos) como modelo productivo de estas cuatro unidades de toma de decisión (UTD). Para poder obtener los resultados, mediante el método inductivo, la información fue capturada en una ficha de recolección de la información, en seguida fue codificada para ser exportada al software RStudio. Teniendo los datos en el software, haciendo uso de los comandos correspondientes al procedimiento no paramétrico análisis envolvente de datos se pudo identificar los problemas y principales recursos públicos; asimismo, permitió calcular la eficiencia técnica de cada unidad de estudio. Los resultados sugieren que, tres de las cuatro UTDs analizadas alcanzaron un óptimo nivel de eficiencia técnica; esto es, lograron un rendimiento óptimo de 100% en el consumo de recursos públicos para producir un impacto en las redes sociales y programas de comunicación; concluyendo que, el principal problema es en el presupuesto asignado por periodo y la producción lograda.

**Palabras claves:** Gasto público, DEA, educación pública.

## **Abstract**

The research, which was descriptive, sought to determine the technical efficiency of the communication and public relations areas of a sample of four public institutions in the city of Chachapoyas, analyzing five inputs (inputs) and two outputs (outputs) as a productive model of these four decision-making units (DMUs). In order to obtain the results through the inductive method, the information was captured in a data collection form and then coded to be exported to the RStudio software. Having the data in the software, using the commands corresponding to the non-parametric procedure Data Envelopment Analysis, it was possible to identify the problems and the main public resources; It also made it possible to calculate the technical efficiency of each study unit. The results suggest that three of the four DMUs analyzed reached an optimal level of technical efficiency; that is, they achieved an optimal performance of 100% in the consumption of public resources to produce an impact on social networks and communication programs; concluding that the main problem is in the budget allocated per period and the production achieved.

**Keywords:** Public expenditure, DEA, public education.

## I. INTRODUCCIÓN

El papel del área de relaciones públicas en las instituciones públicas es crucial para la percepción de la ciudadanía sobre ellas. Genera confianza, actúa como canalizador de necesidades y quejas, y se posiciona como autoridad en la esfera pública. La eficacia con la que desempeñen este rol es determinante para su éxito, influyendo en su imagen y viabilidad como institución pública. En este contexto, el presente estudio se enfoca en evaluar la eficiencia técnica de las áreas de comunicaciones y relaciones públicas en las instituciones de la ciudad de Chachapoyas, destacando a la Municipalidad como actor central. Para medir la calidad de su labor, se utilizó el criterio de eficiencia técnica, que consiste en evaluar la relación entre los resultados obtenidos y los recursos utilizados. El objetivo general es determinar la eficiencia técnica de estas áreas en Chachapoyas, considerando su impacto en el bienestar común de los ciudadanos. La importancia de este estudio radicó en la necesidad de evaluar el uso eficiente de los recursos públicos, fundamental para la calidad de las instituciones. La metodología que se aplicó incluyó el análisis envolvente de datos (AED), que permitió comparar y evaluar la eficiencia técnica de las áreas de comunicación y relaciones públicas de diversas instituciones públicas en Chachapoyas. Los resultados obtenidos se sistematizaron para interpretar la eficiencia técnica de estas áreas. Además, se establecieron objetivos específicos como identificar problemas de eficiencia, recursos clave y calcular la eficiencia técnica. En el ámbito académico, existen investigaciones similares que han aplicado el AED para evaluar la eficiencia en diferentes contextos, como en la investigación sobre programas académicos o el estudio de la eficiencia en el gasto público. Sin embargo, la revisión académica sobre la eficiencia técnica de las áreas de comunicación y relaciones públicas en instituciones públicas de Chachapoyas es limitada.

El estudio se enfoca en considerar a las áreas de Comunicaciones y Relaciones Públicas como Unidades Tomadoras de Decisiones (UTD), es decir, entidades capaces de lograr altos niveles de productividad a pesar de contar con recursos limitados debido a la calidad de sus decisiones operativas (Farrell, 1957).

Se trata de una investigación descriptiva y comparativa, en la que se analizaron y compararon las diferencias de eficiencia técnica entre las áreas de comunicación y relaciones públicas de diversas instituciones públicas de Chachapoyas utilizando el método de Análisis Envolvente de Datos (AED). De esta manera, se examinaron documentos digitales e impresos de las instituciones públicas que cuentan con estas áreas



en su estructura orgánica, se aplicó el método no probabilístico AED para procesar la información y se sistematizaron los resultados obtenidos para llegar a una interpretación sobre la eficiencia técnica de estas áreas en las instituciones mencionadas (Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas-UNTRM; Municipalidad Provincial de Chachapoyas-MPCH; Dirección Regional de Salud de Amazonas-DIRESA; y, Dirección Regional de Educación de Amazonas-DREA). Esta investigación, precedida por un vasto cuerpo de experiencias científicas analíticas e innovadoras a nivel nacional e internacional, ha arrojado resultados significativos en relación a la eficiencia técnica en diferentes contextos. Por ejemplo, Tello & Flores (2021) utilizaron la metodología AED para evaluar el presupuesto en millones y el número de investigadores adscritos al programa RENACYT, concluyendo que las universidades públicas del Perú mantienen una constante producción productiva, independientemente de su experiencia institucional.

Barea et al. (2021) sentaron las bases para la evaluación de programas enfocados en I+D+I, utilizando el AED y diversas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para analizar grupos de investigación líderes en el campo. Encontraron que la mayoría de los grupos presentaban niveles medios de eficiencia, aunque la eficiencia plena era escasa.

Blanco et al. (2009), llegaron a analizar la eficiencia de las universidades que se incluyen en el top 50 a nivel mundial utilizando el AED y de este modo, hacer una nueva lista en base a ese criterio para lo que se aplicó la metodología siguiente: los inputs que determinan el concepto de eficiencia en este estudio siendo el nivel de investigación, el grado de apoyo al mundo empresarial y el grado de inserción laboral de los egresados. Su conclusión fue que la función investigadora si llega a influir en la progresiva mejora del grado de empleabilidad de sus egresados.

Cochachin & López (2019), investigaron partiendo de la data de recursos de entrada (inputs) y productos de salida (outputs) empleando la metodología AED, siguiendo la técnica de observación documental bajo la construcción de una guía de observación documental de la data del presupuesto institucional modificado, los gastos en inversión pública, número de proyectos aprobados; con esta información pudieron comprobar la eficiencia técnica referida a la inversión pública en las municipalidades provinciales del departamento de Ancash.

Cáceres et al. (2014), en su estudio la eficiencia técnica fue medida a partir de un ajuste en programación lineal de la productividad esperada en el campo laboral de los

estudiantes universitarios a base de diferentes inputs. Entre los factores que llegaron a componer su programación lineal se encuentran como inputs: gastos de funcionamiento y personal, número de jornadas obligatorias y de apoyo del personal académico; mientras que como outputs lo siguiente: cantidad de inscripciones en pre-grado, de alumnos nuevos matriculados, de ingresos propios de la unidad, de publicaciones y de ingresos por matrículas. En la mayoría de casos, las unidades académicas demostraron excelentes resultados en desempeño, pero aún era viable acrecentar su nivel de productividad sea tanto en docencia como en investigación.

Caballero et al. (2015), estos investigadores se plantearon el propósito de evaluar a las Instituciones Educativas Particulares (IEP) de Santa Marta, Colombia, con base a índices de eficiencia administrativa a partir del Análisis Envolvente de Datos - AED y, a partir de lo encontrado, plantear lineamientos para que esas IEP puedan mejorar su calidad educativa. La metodología que siguieron fue partir del AED se emplea análisis comparativo para evaluar relativamente la eficiencia administrativa de las IEP. Lo particular de este estudio es como define el criterio de eficiencia: no llega a cuantificar los diversos componentes que puedan investigarse, sino que reconoce prácticas observadas que toma como ejemplares para evaluar a sus Unidades de Toma de Decisiones (en este caso las IEP), con la intención de evitar depender de una frontera de lo que es la eficiencia ideal para realizar comparaciones. De modo que el estudio emplea un criterio de eficiencia que se evalúa relativamente entre instituciones. Concluyendo que existen IEP que consiguen actuar bajo condiciones de eficiencia administrativa y comparativa, aunque todavía tienen un margen de estudiantes cuyas necesidades educativas esperan ser atendidas.

Cerna (2019), en su investigación propuso “determinar el grado de eficiencia en el gasto público en los 24 departamentos del Perú y su impacto en la tasa de desempleo entre la década 2010 y 2018”. Por ello utilizó tanto un análisis documental y como instrumento los webs oficiales de instituciones estatales como INEI, MINEDU, MINSA, BCRP y del MEF; las variables identificadas fueron programadas en el software STATA15 el cual permitió encontrar la eficiencia a través del método AED. Se llegaron a alcanzar dos resultados principales, la clasificación de sectores eficientes del Perú en términos de gasto público se centra en dos modelos diferentes: escala y escala constante y el efecto de la eficiencia del gasto del sector público en el desempleo; y finalmente el resultado de los efectos de eficiencia sobre el desempleo. En contraste, la revisión académica y producción científica a nivel regional sobre el objeto de estudio aquí tratado es escaso.

La investigación tuvo la cualidad y particularidad de ejecutarse en una ciudad perteneciente a una región donde no se ha realizado el análisis de la eficiencia técnica de las áreas de comunicación y relaciones públicas de instituciones públicas. Tan solo tenemos como referencia a Balcázar et al. (2021), que evaluó la eficiencia técnica de los programas académicos de pre-grado mediante la metodología del análisis envolvente de datos; para su aplicación consideraron tres inputs: docentes, aulas y laboratorios para el desarrollo de actividades, y, cuatro outputs: proyectos logrados, estudiantes matriculados, egresados y autorías en publicaciones. Determinando la eficiencia técnica global en 10 programas académicos, mientras que la eficiencia técnica pura se refleja en 14 programas académicos; asimismo, 10 de los programas académicos en pre-grado resultaron ser eficientes en las tres eficiencias evaluadas, ya que no se evidenciaron brechas entre la eficiencia técnica global, pura y de escala. La hipótesis planteada fue “el nivel de eficiencia técnica ES ALTO (100%) del área de comunicaciones y relaciones públicas de las Instituciones Públicas de la ciudad de Chachapoyas; comprobándose que, el 75% los departamentos de Comunicaciones y Relaciones Públicas de las instituciones públicas de la ciudad de Chachapoyas tienden a tener un alto nivel de eficiencia técnica considerando los resultados correspondientes (outputs) y los recursos asignados (inputs).

El estudio tuvo las siguientes Bases teóricas:

Criterios de eficiencia de Farrell, el principal método para estimar el desempeño de las Unidades de Toma de Decisiones - UTDs ha sido la eficiencia económica, el cual fue desarrollado por Farrell (Farrell, 1957). El resultado se obtiene de la suma de eficiencia técnica con la eficiencia asignativa (Herrera & Francke, 2007). Complementa Farrell que, son tres los indicadores de gestión en el que se sustenta la eficiencia técnica (Agrell & West, 2001; Borger & Kerstens, 1996) siendo:

- i) desempeño operacional municipal;
- ii) bienes y servicios brindados a los usuarios; e,
- iii) impacto de los bienes y servicios provistos en el bienestar de la sociedad.

Fronteras de producción y análisis de la eficiencia, para analizar los procesos productivos y determinar la eficiencia municipal, se usan diferentes metodologías, las cuales se agrupan en dos principales: a) paramétricas; y, b) no paramétricas (Herrera & Francke, 2007). Cuando el objetivo es estimar la eficiencia técnica de las UTDs, se usa los métodos no paramétricos, cuya característica es el análisis operacional de la data existente y su flexibilidad (Alfonso & Fernades, 2003; Herrera & Francke, 2007).

Eficiencia técnica, la eficiencia es el resultado de la relación que experimentan las

magnitudes de la obtención de productos o servicios y los recursos empleados para su creación (MEF,2009). Por su parte, la eficiencia técnica es cuando una DMU tiene la capacidad de alcanzar niveles altos de producción consumiendo un mínimo de recursos (Farrell, 1957).

Inputs, en español se les conoce como insumos o entradas. En económica, cuando se trata de inputs, se hace referencia a la cantidad consumida de entradas; los recursos empleados pueden ser físicos, financieros o mano de obra, para la producción y provisión de bienes y/o servicios (MEF, 2009).

Outputs, en español se les conoce como productos o salidas. En ese sentido, es cuanto obtiene una DMU en su afán de proveer productos o servicios (MEF, 2009).

Unidad de toma de decisiones – UTD, Una UTD se encarga, precisamente, de transformar los inputs en output (Leal Paco& Cepeda Pérez, 2013).

Análisis envolvente de datos - AED, Esta técnica AED ha sido desarrollada por Charnes en el año 1978 (Charnes et al.,1978). Esta técnica se enmarca en el método no paramétrico, es determinista y su programación es matemática (Coll & Blasco, 2006).

Hipótesis, el nivel de eficiencia técnica ES ALTO (100%) del área de comunicaciones y relaciones públicas de las Instituciones Públicas de la ciudad de Chachapoyas.

## II. MATERIAL Y MÉTODOS

### 2.1. Diseño de la investigación

La investigación fue del tipo descriptiva; por lo que, a partir de medir conceptos se definieron las variables; por otro lado, se consideró al fenómeno de estudio y sus respectivos componentes. Asimismo, fue comparativa, porque analizó las diferencias y similitudes referidas a las áreas de comunicación y relaciones públicas de las Instituciones Públicas de la ciudad de Chachapoyas. Siendo los datos capturados en un único momento en el tiempo, la investigación fue de corte transversal. Las variables de estudio no sufrieron manipulación tampoco recibieron tratamientos de ningún tipo. Asimismo, se evaluó la eficiencia técnica de las áreas de comunicación y relaciones públicas (Unidades de Toma de Decisiones – UTD) a través del procedimiento no paramétrico Análisis Envolvente de Datos (AED). El diseño de investigación se resume en lo siguiente:

M:  O<sub>1</sub>

### 2.2. Población, muestra y muestreo

#### **Población:**

La población estaba conformada por 25 instituciones públicas (Tabla 1) que cuentan, dentro de su estructura orgánica, con el área de comunicación y relaciones públicas.

**Tabla 1.** *Área de comunicaciones y relaciones públicas de las Instituciones públicas de la Ciudad de Chachapoyas*

N°	Área	Institución
1	Oficina de Relaciones Públicas	Hospital Regional Virgen de Fátima
2	Oficina de Imagen Institucional	FONCODES
3	Oficina de Relaciones Públicas	SENASA
4	Oficina de Imagen Institucional	INRENA
5	Oficina de Relaciones Públicas	Electro Oriente
6	Oficina de Imagen Institucional	Gobierno Regional Amazonas
7	Oficina de Comunicación Social y Relaciones Públicas	Municipalidad Provincial de Chachapoyas
8	Oficina de Relaciones Públicas	Dirección Regional de Agricultura
9	Oficina de Imagen Institucional	Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones

---

<b>10</b>	Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas	DIRESA
<b>11</b>	Oficina de Relaciones Públicas	DREA
<b>12</b>	Oficina de Imagen Institucional	Dirección Regional de trabajo y Promoción del Empleo
<b>13</b>	Oficina de Relaciones Públicas	Concejo Regional de Amazonas
<b>14</b>	Oficina de Comunicación e Imagen Institucional	UNTRM-A
<b>15</b>	Oficina de Relaciones Públicas	EMUSAP
<b>16</b>	Oficina de Imagen Institucional	Corte Superior de Justicia Amazonas
<b>17</b>	Oficina de Imagen Institucional	Ministerio Público Amazonas
<b>18</b>	Oficina de Imagen Institucional	PROCOMPITE
<b>19</b>	Oficina de Relaciones Públicas	Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali-Warma
<b>20</b>	Oficina de Imagen Institucional	ARA Amazonas
<b>21</b>	Oficina de Relaciones Públicas	Región Policial de Amazonas
<b>22</b>	Oficina de Imagen Institucional	SUNASS
<b>23</b>	Oficina de Imagen Institucional	Defensoría del Pueblo
<b>24</b>	Oficina de Imagen Institucional	Agencia de Cooperación Internacional del Japón JICA
<b>25</b>	Oficina de Imagen Institucional	Contraloría General de la República Amazonas

---

### **Muestra**

Estuvo determinada por 4 instituciones públicas, tomadoras de decisiones - UTMs, las cuales constituyeron la población muestral de la investigación.

**Tabla 2.** Área de comunicaciones y relaciones públicas como unidades tomadoras de decisión

Área	Institución
Oficina de comunicación e imagen institucional	Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas
Oficina de comunicación social y relaciones públicas	Municipalidad Provincial de Chachapoyas
Dirección de comunicaciones y relaciones públicas	Dirección Regional de Salud de Amazonas
Relaciones públicas	Dirección Regional de Educación Amazonas

Nota: Los nombres de las áreas de comunicaciones han sido tomadas de las respectivas páginas webs de las instituciones: <https://www.untrm.edu.pe/es/>, <https://www.gob.pe/munichachapoyas>, <https://www.gob.pe/institucion/regionamazonas-diresa>.

## Muestreo

Esta investigación empleó el tipo de muestreo no probabilístico, ya que se intervino en cuatro unidades tomadoras de decisiones (UTM) de la población muestral expuesta en la tabla anterior aplicando en un tiempo que dure el periodo de desarrollo de la misma.

### 2.3. Variables

**Variable de estudio:** Eficiencia técnica en las áreas de comunicación y relaciones públicas.

**Tabla 3.** Operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Instrumento
Eficiencia técnica en las áreas de comunicación y relaciones públicas	Tello y Ovidio (2021) manifiestan que la eficiencia técnica es la “función de producción”, la cual señala la máxima cantidad de producto (salida) generado por cada insumo (entrada), y se destacan las características tanto del proceso como del sector al cual pertenecen las unidades tomadoras de decisiones analizadas” (p.154).	Consiste en evaluar en el grupo de unidades de toma de decisiones (DMU) que es nuestra población muestral el cociente entre inputs (entradas) y outputs (salidas); como se expresa en la relación siguiente:  $Eficiencia S_j = \frac{Salidas j}{Entradas j}$ <i>Para j = 1, 2..., n</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Eficiencia a escala constante</li> <li>▪ Eficiencia a escala variable</li> <li>▪ Eficiencia técnica pura</li> </ul>	Porcentaje (%)	Ficha de recolección de datos

## **2.4 Métodos**

La investigación aplicó el método siguiente:

**Método inductivo.** – el uso de este método nos permitió operacionalizar los resultados con el propósito de obtener conclusiones a partir de los hechos observados (Ñaupas et al., 2014, 2018).

## **2.5. Técnicas e instrumentos**

### **2.5.1 Técnica**

Para realizar un análisis del contenido de documentos digitales e impresos, se utilizó el análisis documental de datos recolectados (Ñaupas et al., 2018), reportes oficiales, entre otros para realizar una descripción del contenido expresada de manera objetiva, sistemática y cuantitativa.

### **2.5.2 Instrumento: Ficha de recolección de datos**

La información sobre los inputs (entradas) y outputs (salidas) de las áreas de comunicación y relaciones públicas, las mismas que fueron acopiadas en una Ficha de recojo de datos, posteriormente fueron analizados y, finalmente, se calculó la eficiencia técnica de las DMUs.

## **2.6. Procedimientos.**

### **2.6.1 Identificación de los problemas de eficiencia y principales recursos públicos y cálculo de eficiencia técnica**

#### ***2.6.1.1 Ficha de recolección de datos***

- El instrumento fue denominado “Ficha de recolección de datos” (Anexo Tabla 8)
- EL instrumento, previamente validado, facilitó la captura de información de todas las DMUs para conocer los inputs consumidos y outputs obtenidos
- Para conocer los problemas de eficiencia y su respectivo cálculo, se aplicó el modelo AED.

#### ***2.6.1.2 Aplicación de la Ficha de recolección de datos***

- El instrumento fue aplicado a 4 DMUs, esto es, una de cada institución objeto de estudio.
- El instrumento fue resuelto por cada trabajador administrativo y/o directivo de cada DMU.



### 2.6.1.3. Sistematización de datos

- En una hoja de cálculo Excel se vació toda la información obtenida en el instrumento de investigación.
- Para exportar los datos al software RStudio, cada DMU, así como, los inputs y outputs fueron codificados. La codificación se muestra en la Tabla 4.

**Tabla 4.** Codificación de variables

Categoría	Denominación	Código
DMU	Oficina de comunicación e imagen institucional	01UNTRM
	Oficina de comunicación social y relaciones públicas	02MPCH
	Dirección de comunicaciones y relaciones públicas	03DIRESA
	Relaciones públicas	04DREA
Inputs	Cantidad de personal administrativo	(I)CPA
	Cantidad de personal operativo	(I)CPO
	Presupuesto asignado en el periodo	(I)PPP
	Cantidad de oficinas	(I)COA
	Cantidad de equipos tecnológicos	(I)CET
Output	Impacto en las redes sociales	(O)IRS
	Programas de comunicación	(O)PDC

### 2.6.1.4. Estimación del nivel de eficiencia técnica

- El cálculo de la eficiencia se realizó en el Software RStudio Versión 4.2.2, para lo cual, la información depositada en Excel fue exportada a este programa
- Para conocer si una o más DMUs analizadas fueron eficientes en comparación con el resto, el cálculo de la ET debe ser igual a 1, esto es, al 100% de desempeño productivo, mientras que, si el resultado es menor, será catalogada como ineficiente
- A partir de los resultados fue posible establecer recomendaciones de optimización para la DMU identificada como ineficiente.

## 2.7. Análisis de datos

El análisis de los datos se desarrolló del modo siguiente:

- Mediante estadística descriptiva en la representación de tablas y figuras
- Operacionalización econométrica para identificar los problemas de eficiencia, analizar los principales recursos objetivo y cálculo de eficiencia técnica.

### III. RESULTADOS

Con el propósito de determinar la eficiencia técnica de las áreas de comunicación y relaciones públicas; primero, se identificó los problemas en el consumo de recursos públicos; segundo, se identificó los principales recursos públicos y; tercero, se realizó el cálculo econométrico de la eficiencia técnica de las unidades de toma de decisiones (UTDs).

#### 3.1. Identificación de los problemas de eficiencia técnica en el área de comunicaciones y relaciones públicas de las Instituciones Públicas de la ciudad de Chachapoyas

Para identificar los problemas en el consumo de recursos públicos de las áreas de comunicación y relaciones públicas se realizó el cálculo de Las holguras (Slacks en inglés). La investigación identificó las holguras de las áreas de comunicación y relaciones públicas de la ciudad de Chachapoyas en el periodo 2022; los resultados se muestran en la siguiente tabla.

**Tabla 5.** *Problemas en el consumo de recursos públicos*

DMU	Problemas de eficiencia						
	Periodo						
	2022						
	(I)CPA	(I)CPO	(I)PPP	(I)COA	(I)CET	(O)IRS	(O)PDC
01UNTRM	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
02MPCH	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
03DIRESA	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
04DREA	0.954	0.000	57597.422	1.335	7.438	0.000	42.477

La Tabla 5 muestra que, una de las cuatro UTDs presenta problema en su modelo productivo, esto es, holguras en el consumo de recursos públicos. De los cinco inputs analizados, esta DMU, cuatro denotan problemas en su consumo; por ejemplo, el input CPA indica que debería tener 0.954 de personal administrativo y no 2, como lo tiene en la actualidad ; del mismo modo, el input PPP referencia un presupuesto de S/ 57597.422 para que sea eficiente, y no S/ 88500.000; del mismo modo, el input COA sugiere el uso de 1.335 oficinas administrativas y no 2 como lo hace; y, el input CET recomienda el uso de 7.438 equipos tecnológicos frente a los 12 que emplean al momento de la investigación. Esto es que, los recursos son consumidos en exceso, los cuales no justifican la producción de las UTD, ya que, el output PDC tiene un déficit de 42.477 para alcanzar el óptimo de producción con los recursos asignados en el periodo de 2022.

### 3.2. Identificación de los principales recursos del área de comunicaciones y relaciones públicas de las Instituciones Públicas de la ciudad de Chachapoyas

Las cantidades empleadas y/o producidas indicaron la optimización de los recursos públicos de las UTM's. La investigación identificó los principales recursos, para lo cual, estimó las cantidades exactas que deberían consumir las áreas de comunicaciones y relaciones públicas de las Instituciones Públicas de la ciudad de Chachapoyas en el periodo 2022. Dichos resultados se pueden evidenciar en la Tabla 6.

**Tabla 6.** Principales recursos del área de comunicaciones y relaciones públicas, periodo 2022

DMU	Objetivo en el modelo productivo						
	Periodo 2022						
	(I)CPA	(I)CPO	(I)PPP	(I)COA	(I)CET	(O)IRS	(O)PDC
01UNTRM	5.000	5.000	140500.000	3.000	21.000	63297.000	1177.000
02MPCH	3.000	6.000	20100.000	2.000	6.000	41764.000	400.000
03DIRESA	4.000	4.000	120000.000	1.000	7.000	43000.000	517.000
04DREA	0.954	0.954	26796.151	0.572	4.005	12072.000	224.477

De acuerdo a los resultados mostrados en la Tabla 6, de los 5 inputs, todos ellos son los principales recursos que necesitan ajustes para alcanzar la eficiencia esperada, estos son: Cantidad de Personal administrativo; Cantidad de personal operativo; Presupuesto asignado en el periodo 2022; Cantidad de oficinas y Cantidad de equipos de tecnológicos. Por parte de los outputs, 1 de los 2 es el principal recurso que deberá modificar su cantidad producida para que las UTDs sean eficientes en su totalidad; este output es Programas de comunicación.

### 3.3. Cálculo de eficiencia técnica del área de comunicaciones y relaciones públicas de las Instituciones Públicas de la ciudad de Chachapoyas

La eficiencia técnica de una UTD se da cuando el consumo de los recursos y la producción de la misma es en óptimas cantidades. Una UTD es eficiente cuando su desempeño técnico es igual a 1, por el contrario, al no cumplir este requisito es considerada ineficiente. La investigación buscó calcular la eficiencia técnica de las áreas de comunicaciones y relaciones públicas de las instituciones públicas de la ciudad de Chachapoyas; los resultados se muestran en las Tabla 7.

**Tabla 7.** *Eficiencia técnica de las áreas de comunicaciones y relaciones públicas, periodo 2022*

DMU	Eficiencia	Retorno
	Periodo 2022	
01UNTRM	1.000	Constante
02MPCH	1.000	Constante
03DIRESA	1.000	Constante
04DREA	0.954	Decreciente

El área de Relaciones públicas de la Dirección Regional de Educación Amazonas es la que no alcanzó el óptimo en su modelo productivo; por lo que, se la considera UTD ineficiente. Esta UTD mostró excesos en el consumo de sus 5 inputs; asimismo, déficit en la cantidad producida (outputs). Por otro lado, la UTD 04DREA, para ser eficiente, podría considerar seguir el modelo productivo de la DMU 01UNTRM (Anexo, Gráfico 02).

**Tabla 8**

*Cambio en el modelo productivo para alcanzar la eficiencia*

DMU	Descripción	Ineficiente	Eficiente	
04DREA	Input	(I)CPA	2	0.95
		(I)CPO	1	0.95
		(I)PPP	88500	26796.15
		(I)COA	2	0.57
		(I)CET	12	4.01
	output	(O)IRS		12072
(O)PDC		182	224.48	

Debido a que el retorno de la UTD 4DREA es “decreciente”, necesita hacer cambios en su estructura de producción para convertirse en una Unidad de Toma de Decisiones eficiente. Por lo que, tiene que hacer cambios significativos en los Inputs: (I)PPP, disminuyendo de S/ 88,500.00 a S/ 26,796.15; (I)COA pasar de 2 oficinas administrativas a solo 1; asimismo, su (I)CET de tener 12 equipos tecnológicos a 4; por otro lado, en el output (O)PDC de obtener 182 programas de comunicación deberá de producir 224.

#### IV. DISCUSIÓN

En este apartado, se establece una comparación entre los resultados del estudio realizado de eficiencia técnica de las áreas de relaciones públicas, con investigaciones anteriores. El objetivo es identificar coincidencias o disparidades entre los estudios analizados, a continuación, se analiza los resultados.

Se identificó los problemas en el consumo de recursos públicos, cálculo de las holguras (slacks en inglés), en donde los resultados se muestran que una de las cuatro UTD'S presentan problemas en su modelo productivo, es decir, que los recursos no deben ser consumidos en exceso para que justifique la producción de las UTD'S, lo que determina el grado de relación con la investigación de Cochachin & López (2019) quienes investigaron partiendo de la data de recursos de entrada (inputs) y productos de salida (auputs), emplearon la metodología AED siguiendo la técnica de observación documental, comprobando que la inversión pública debe coincidir con el número de proyectos aprobados.

La investigación identificó los principales recursos del área de comunicación y relaciones públicas, el objetivo en el modelo productivo concluye que los recursos públicos se debe consumir adecuadamente, tanto en equipamiento como en personal los cuales deben ser eficientes en su totalidad, lo que coinciden con la teoría de Caballero et al. (2015) donde utilizaron una metodología del AED, concluyendo que la eficiencia administrativa y comparativa llegan a optimizar y satisfacer la atención en las necesidades educativas.

Finalmente, con respecto a la eficiencia técnica de las áreas de comunicaciones y relaciones públicas, se determina si una UTD tiene: la  $ET = 1$  (100%) significa que es eficiente; de contrario muestra que una  $ET < 1$  es ineficiente, es decir, el consumo de los recursos es eficiente cuando tiene una óptima producción, lo cual se sustenta en lo mencionado por Farrell (1957), que el principal método para estimar el desempeño de una UTD, ha sido la eficiencia económica, complementando que son tres los indicadores de gestión en el que se sustenta la eficiencia técnica ( desempeño operacional municipal, bienes y servicios brindado a los usuarios; e, impacto de los bienes y servicios provistos en el bienestar de la sociedad.

## V. CONCLUSIONES

Después de realizada y procesada la presente investigación sobre la Eficiencia Técnica del Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas de las instituciones públicas de la ciudad de Chachapoyas, se llegó a las siguientes conclusiones:

- Se identificó que la eficiencia técnica de las áreas de comunicación y relaciones públicas de las cuatro instituciones públicas, tres de ellas son constantes (UNTRM, MPCH, DIRESA), a diferencia de la DREA está considerada una unidad de toma de decisiones deficiente.
- En los resultados obtenidos, se evidenció los problemas de eficiencia técnica el área relaciones públicas de la Dirección Regional de Educación Amazonas debido a los gastos en recursos públicos en exceso, es decir, consumen más de lo que producen.
- Se identificó que el área de comunicaciones y relaciones públicas de las Instituciones Públicas de la ciudad de Chachapoyas, su principal fuente de financiamiento es de Recursos Ordinarios.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Al jefe de la Unidad de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Educación Amazonas, se le recomienda analizar el perfil del puesto con el fin de asignar el recurso humano más idóneo para ocupar la parte administrativa y operativa del área de comunicaciones y relaciones públicas.

A los directivos, se les recomienda realizar una evaluación constante del rendimiento laboral con el objetivo de identificar posibles falencias en la función de producción.

A los responsables del área de imagen institucional y relaciones públicas, se les sugiere implementar una base de datos que registre la producción, la cual servirá como fuente de información para ser utilizada en la evaluación de los contenidos institucionales, con el fin de plantear soluciones en los puntos más vulnerables.

Para futuras investigaciones, se sugiere enfocar estudios a cada institución pública de la ciudad de Chachapoyas, con el propósito de conocer cómo se están gestionando las áreas de comunicaciones y relaciones públicas, con el objetivo de prestarles mayor atención y así evitar posibles problemas en cuanto a la eficiencia técnica.

Una de las debilidades de la región es la falta de colegios profesionales en áreas como el periodismo y las relaciones públicas, lo cual limita el fortalecimiento de estas áreas en las instituciones públicas, privadas, gubernamentales y no gubernamentales.

Se recomienda a las instituciones con resultados óptimos la implementación de proyectos de comunicación para el desarrollo y responsabilidad social en las áreas de comunicaciones y relaciones públicas, prensa y otras áreas afines.

Además, se sugiere mantenerse al día con las nuevas tecnologías para mejorar la eficiencia en la gestión de inputs y outputs de manera óptima.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfonso, A., & Fernades, S. (2003). Efficiency of Local Government Spending : Evidence for the Lisbon Region. *Technical University of Lisbon, July*, 1–32. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.470481>
- Aydın, U., Karadayi, M. A., & Ülengin, F. (2020). How efficient airways act as role models and in what dimensions? A superefficiency DEA model enhanced by socialnetwork analysis. *Journal of Air Transport Management*, 82(August 2019), 101725. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2019.101725>
- Balcázar, C., Chávez, S., & Castro, E. (2021). *Vista de Eficiencia técnica de los programas académicos de pregrado de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas* (pp. 15–28). [http:// doi.org/revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/179/217](http://doi.org/revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/179/217)
- Barea, R., Cabrera, E., Pino, J., & Solís, F. (2021). Uso del análisis envolvente de datos para la evaluación de los programas de fomento de la I+D+I. *Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa*, 507–515. [https:// doi.org/10.1016/j.usci.2021.05.001](https://doi.org/10.1016/j.usci.2021.05.001)
- Blanco, M., Bares, L., & Hrynevych, O. (2009). Análisis de la eficiencia global de las 50 mejores universidades del mundo. *Espacios*, 40, 1–30. <http://es.revistaespacios.com/a19v40n09/19400930.html>
- Caballero, R. E., Cadavid, D. V., Mario, J., & Toloza, A. (2015). Eficiencia en las instituciones educativas públicas de la ciudad de Santa Marta (Colombia) mediante “Análisis Envolvente de Datos” Efficiency of public educational institutions of the district of Santa Marta (Colombia) through “Data Envelopment Analysis.” *Revista Chilena de Ingeniería*, 23(4), 579–593.
- Cáceres V, H., Kristjanpoller R., W., & Tabilo A., J. (2014). Análisis de la eficiencia técnica y su relación con los resultados de la evaluación de desempeño en una Universidad chilena. *Innovar*, 24(54), 199–217. <https://doi.org/10.15446/innovar.v24n54.46720>
- Cerna, M. (2019). Eficiencia del gasto público y su impacto en la tasa de desempleo de los departamentos del Perú en el periodo 2010 - 2018. *Universidad Privada Del Norte*, 171. <https://doi.org/10.1016/j.upn.2019.10.001>



- Cerna Roldán%2C Moisés Fernando.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cochachin, T., & López, K. (2019). Eficiencia Productiva E Inversión Pública En Las Municipalidades Provinciales Del Departamento De Ancash, 2017. In *Ciencia e Investigación* (Vol. 4, Issue 1). <http://doi.org/repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/3568>
- Farrell, M. J. (1957). The Measurement of Productive Efficiency. *Journal of the Royal Statistical Society*, 120(3), 253–290. <https://doi.org/10.2307/2343100>
- Hanauerová, E. (2019). Assessing the technical efficiency of public procurements in the bus transportation sector in the Czech Republic. *Socio-Economic Planning Sciences*, 66(February 2018), 105–111. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2018.07.010>
- Herrera, P., & Francke, P. (2007). ANÁLISIS DE LA EFICIENCIA DEL GASTO MUNICIPAL Y DE SUS DETERMINANTES. *Pontificia Universidad Católica Del Perú*. <https://cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/indicadores-de-desempeno-y-capacidades-de-gestion.pdf>
- Li, L., Zhang, J., & An, X. (2023). Using social media for efficient brand marketing: An evaluation of Chinese Universities using Bilibili. *Socio-Economic Planning Sciences*, 88(June 2022), 101645. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2023.101645>
- Ligarda, J., & Ñaccha, M. (2006). La eficiencia de las organizaciones de salud a través del análisis envolvente de datos. Microrredes de la Dirección de Salud IV Lima Este 2003. *Anales de La Facultad de Medicina*, 67(2), 142–151. <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v67n2/a07v67n2.pdf>
- MEF. (2009). *Lineamientos conceptuales y metodológicos para la formulación de indicadores de desempeño*. 1–9. [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_public/forma\\_anex/progr\\_form/2011/lineamientos\\_RD127\\_2009EF7601.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_public/forma_anex/progr_form/2011/lineamientos_RD127_2009EF7601.pdf)
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa, cualitativa y redacción de la tesis*.
- Ñaupas, H., Valdivia, M. R., Palacios, J. J., & Romero, H. E. (2018). Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la tesis. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (5th ed., Vol. 53, Issue 9).
- Safiullah, M., & Shamsuddin, A. (2022). Technical efficiency of Islamic and conventional banks with undesirable output: Evidence from a stochastic meta-

frontier directional distance function. *Global Finance Journal*, 51(June 2020), 100547. <https://doi.org/10.1016/j.gfj.2020.100547>

## ANEXOS

### Anexo 1. Instrumento de recolección de información.

Tabla 8.

*Cantidad de input y outputs de las Áreas de comunicaciones y relaciones públicas de las instituciones públicas de la ciudad de Chachapoyas*

#### EFICIENCIA TÉCNICA DEL ÁREA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS

**Objetivo:** Determinar la eficiencia técnica del área de comunicaciones y relaciones públicas de las Instituciones Públicas de la ciudad de Chachapoyas

**Tesista:** Bach. Alexander Zumaeta Rojas

**Carrera Profesional:** Ciencias de la Comunicación

Ficha de recopilación de información							
Área de comunicaciones y relaciones públicas de las instituciones públicas de la ciudad de Chachapoyas						Año:	2022
Área	Inputs					Outputs	
	Cantidad de Personal administrativo	Cantidad de personal operativo	Presupuesto asignado en el periodo 2022	Cantidad de oficinas	Cantidad de equipos tecnológicos	Impacto en las redes sociales	Programas de comunicación
Oficina de comunicación e imagen institucional de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas							
Oficina de comunicación social y relaciones públicas de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas							
Dirección de comunicaciones y relaciones públicas de La Dirección Regional de Salud Amazonas							
Relaciones públicas de la Dirección Regional de Educación Amazonas							

## Anexo 2. Validación de instrumento de investigación

### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO "FICHA DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN"

"Formato de suscripción de validación de experto para instrumento cuantitativo"

#### I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO VALIDADOR

Apellidos y nombres	Jessica Muñoz Marín
DNI	10586647
Grado académico	Doctor en Administración de la Educación
Profesión	Comunicadora Social.
Institución donde labora	U.N.T.R.H.A.
Cargo	Docente Principal
Teléfono	995 477 539
Correo electrónico	Jessica.munoz@JUN+RM.edu.pe

#### II. DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Título	Eficiencia técnica del área de comunicaciones y relaciones públicas de las instituciones públicas de la ciudad de Chachapoyas
Autor	Bach. Alexander Zumaeta Rojas
Carrera profesional	Ciencias de la Comunicación
Institución	Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas

#### III. DATOS DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento	Ficha de recopilación de información
Escenario	Chachapoyas
Objetivo del instrumento	Determinar la eficiencia técnica del área de comunicaciones y relaciones públicas de las instituciones públicas de la ciudad de Chachapoyas

#### IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
1	2	3	4	5

Criterios	Indicadores	1	2	3	4	5
Funcionalidad	El instrumento responde al objetivo de investigación					5
Objetividad	El instrumento esta expresado en escenarios observables					5
Organización	El orden de los ítems es adecuado					5
Claridad	El vocabulario es adecuado para su aplicación					5
Suficiencia	El número de ítems es el adecuado					5
Consistencia	Tiene una base teórica y científica que lo respalda					5
Coherencia	Existe coherencia entre el objetivo y el problema de investigación					5
Aplicabilidad	Los procedimientos para su aplicación son sencillos					5
<b>Puntaje total</b>						<b>40</b>

#### V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es válido, puede ser aplicado: Sí (X) No ( )

#### VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN

40



Firma del experto

DNI: 10586647

Fecha: 30/04/2023

## CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

Yo, Jessica Muñoz Marín.....con registro en ORCID N°  
0000-0001-5075-8619 a través de la presente certifico que realicé el juicio de  
experto al presente instrumento diseñado por el Bachiller Alexander Zumaeta Rojas,  
del proyecto de investigación “EFICIENCIA TÉCNICA DEL ÁREA DE  
COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS DE LAS  
INSTITUCIONES PÚBLICAS DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS”, 2023”,  
requisito fundamental para optar el título profesional de Licenciado en Ciencias de la  
Comunicación en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de  
Amazonas.

Chachapoyas, 30 de abril del 2023

Atentamente:

  
Firma del experto

**EFICIENCIA TÉCNICA DEL ÁREA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS**

**Objetivo:** Determinar la eficiencia técnica del área de comunicaciones y relaciones públicas de las Instituciones Públicas de la ciudad de Chachapoyas

**Tesista:** Bach. Alexander Zumaeta Rojas

**Carrera Profesional:** Ciencias de la Comunicación

Ficha de recopilación de información							
Área de comunicaciones y relaciones públicas de las instituciones públicas de la ciudad de Chachapoyas						Año:	2022
Área	Inputs					Outputs	
	Cantidad de Personal administrativo	Cantidad de personal operativo	Presupuesto asignado en el periodo 2022	Cantidad de oficinas	Cantidad de equipos tecnológicos	Impacto en las redes sociales	Programas de comunicación
Oficina de comunicación e imagen institucional de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas							
Oficina de comunicación social y relaciones públicas de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas							
Dirección de comunicaciones y relaciones públicas de La Dirección Regional de Salud Amazonas							
Relaciones públicas de la Dirección Regional de Educación Amazonas							

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO “FICHA DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN”**

**“Formato de suscripción de validación de experto para instrumento cuantitativo”**

**I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO VALIDADOR**

Apellidos y nombres	Timoteo Placido, Carol Margarita
DNI	45082129
Grado académico	Mg. Psicología Educativa
Profesión	Comunicación
Institución donde labora	U.N.T.R.M
Cargo	docente
Teléfono	930878407
Correo electrónico	Carol.Timoteo @ 25 gmail.com

**II. DATOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Titulo	Eficiencia técnica del área de comunicaciones y relaciones públicas de las instituciones públicas de la ciudad de Chachapoyas
Autor	Bach. Alexander Zumaeta Rojas
Carrera profesional	Ciencias de la Comunicación
Institución	Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas

**III. DATOS DEL INSTRUMENTO**

Nombre del instrumento	Ficha de recopilación de información
Escenario	Chachapoyas
Objetivo del instrumento	Determinar la eficiencia técnica del área de comunicaciones y relaciones públicas de las instituciones públicas de la ciudad de Chachapoyas



#### IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
1	2	3	4	5


Criterios	Indicadores	1	2	3	4	5
Funcionalidad	El instrumento responde al objetivo de investigación					5
Objetividad	El instrumento esta expresado en escenarios observables					5
Organización	El orden de los ítems es adecuado					5
Claridad	El vocabulario es adecuado para su aplicación					5
Suficiencia	El número de ítems es el adecuado					5
Consistencia	Tiene una base teórica y científica que lo respalda					5
Coherencia	Existe coherencia entre el objetivo y el problema de investigación					5
Aplicabilidad	Los procedimientos para su aplicación son sencillos					5
<b>Puntaje total</b>						<b>40</b>

#### V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es válido, puede ser aplicado: Sí ( ) No ( )

#### VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN

40

  
 -----

Firma del experto  
 DNI: 45082129  
 Fecha: 30 abril de 2023

## CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

Yo, Timoteo Placido Carol Margarita con registro en ORCID N° 0000-0003-1185-1516... a través de la presente certifico que realicé el juicio de experto al presente instrumento diseñado por el Bachiller Alexander Zumaeta Rojas, del proyecto de investigación “EFICIENCIA TÉCNICA DEL ÁREA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS”, 2023”, requisito fundamental para optar el título profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

Chachapoyas, 20 de noviembre del 2023

Atentamente:

  
Firma del experto

**EFICIENCIA TÉCNICA DEL ÁREA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS**

**Objetivo:** Determinar la eficiencia técnica del área de comunicaciones y relaciones públicas de las Instituciones Públicas de la ciudad de Chachapoyas

**Tesista:** Bach. Alexander Zumaeta Rojas

**Carrera Profesional:** Ciencias de la Comunicación

Ficha de recopilación de información							
Área de comunicaciones y relaciones públicas de las instituciones públicas de la ciudad de Chachapoyas						Año:	2022
Área	Inputs					Outputs	
	Cantidad de Personal administrativo	Cantidad de personal operativo	Presupuesto asignado en el periodo 2022	Cantidad de oficinas	Cantidad de equipos tecnológicos	Impacto en las redes sociales	Programas de comunicación
Oficina de comunicación e imagen institucional de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas							
Oficina de comunicación social y relaciones públicas de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas							
Dirección de comunicaciones y relaciones públicas de La Dirección Regional de Salud Amazonas							
Relaciones públicas de la Dirección Regional de Educación Amazonas							



### Anexo 3. Recolección de información: Aplicación de instrumento

#### 3.1 Oficina de comunicaciones e imagen institucional de la UNTRM

COPIA



**Señor:** DR. JORGE LUIS MAICELO QUINTANA  
Rector de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de  
Mendoza de Amazonas.

**Con atención:** Estefany Salazar Grandes  
Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional.

**Asunto:** Solicito información para informe de tesis.

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente, y al mismo tiempo hacer de su conocimiento que estoy realizando el informe de mi tesis para obtener el título profesional, de la Carrera Profesional Ciencias de la Comunicación en la UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS, para la cual solicito a su representada me facilite la información, la cantidad en números de los bienes y servicios de la **oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional de su representada. Para obtener los datos estadísticos** adjunto el cuadro para ser diligenciada con la información requerida.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle mi mayor consideración y estima.

Atentamente;

Bach. Alexander Zumaeta Rojas  
DNI N° 33432521

**EFICIENCIA TÉCNICA DEL ÁREA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS**

**Objetivo:** Determinar la eficiencia técnica del área de comunicaciones y relaciones públicas de las Instituciones Públicas de la ciudad de Chachapoyas

**Tesista:** Bach. Alexander Zumaeta Rojas

**Carrera Profesional:** Ciencias de la Comunicación

**Ficha de recopilación de Información**

**ÁREA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS**

INPUTS (Entradas/Insumos consumidos)							
Cantidad de Personal administrativo	Cantidad de personal operativo	Presupuesto en el periodo 2022	Gasto en SI en materiales y suministros de oficina	Total de m2 de los espacios de trabajo	Cantidad de equipos de computo	Cantidad de equipos de grabación	Otros equipos (especificar)
05	05	-	-	8 x 4 m <sup>2</sup>	07	08 Cámaras 02 sobrepas 02 cámaras filmadas	- gimbal - reflectores
INPUTS (Entradas/Insumos consumidos)							
Gasto en SI por servicio de internet	Gasto en merchandising	Gasto en Infografía impresa	Gasto en publicidad pagada	Otros gastos (especifique)			
-	Promedio S/ 12 000 anual.	S/00.00	S/5 000.00 anual (promedio).				
OUTPUTS (Salidas/Productos)							
Cantidad de campañas de comunicación ejecutadas	Cantidad de seguidores en Facebook	Cantidad de seguidores en Instagram	N° de programas institucionales difundidos	Cantidad de Notas de prensa	observaciones	Nota: ¿Qué programas fueron los difundidos?	
04 Campañas por año	60 mil seguidores.	3297 seguidores	78 videos institucionales promocionales.	1095 por año		- Convocatoria Exámenes de Admisión Ordinaria - Convocatoria CEPEE.	

UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRIGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS  
*[Firma]*  
Lic. Estefany Salazar Grandez  
Jefa de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional

## 3.2 Área de relaciones públicas de la DIRESA



**GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS**  
Gerencia Regional de Desarrollo Social  
Dirección Regional de Salud Amazonas

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Chachapoyas, 5 de junio de 2023

**CARTA N° 011 - 2023 - GOB-REG-AMAZONAS-DRSA /OCCRR.PP- AIP**

**SEÑOR:**

**Bach. ALEXANDER ZUMAETA ROJAS**

**Ciudad:-**

**ASUNTO : REMITE DOCUMENTOS EN RESPUESTA A SU SOLICITUD**

**REF. : SOLICITUD INFORMACION PARA INFORME DE TESIS**

*Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez hacerle llegar la información solicitada según la referencia; en base a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, cantidad en número de los bienes y servicios de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional de la Dirección Regional de Salud Amazonas. Se adjunta formato.*

*Sin otro particular, hago propicia la ocasión para reiterarle las muestras de mi especial deferencia y estima personal.*

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD AMAZONAS  
  
**Uc. MARIUNAYALI LLUNCOR DIAZ**  
Respons. Acceso a la Información Pública - Ley 27.308

MLD/RAIP  
C.c.  
Archivo

diresamesavirtual@regionamazonas.gob.pe

Jr. Sotelo N° 355  
Chachapoyas - Amazonas

**EFICIENCIA TÉCNICA DEL ÁREA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS**

**Objetivo:** Determinar la eficiencia técnica del área de comunicaciones y relaciones públicas de las Instituciones Públicas de la ciudad de Chachapoyas

**Tesista:** Bach. Alexander Zumaeta Rojas

**Carrera Profesional:** Ciencias de la Comunicación




**Ficha de recopilación de información**

**ÁREA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS**

Área	INPUTS (Entradas/Insumos consumidos)							
	Cantidad de Personal administrativo	Cantidad de personal operativo	Presupuesto en el periodo 2022	Gasto en S/ en materiales y suministros de oficina	Total de m2 de los espacios de trabajo	Cantidad de equipos de computo	Cantidad de equipos de grabación	Otros equipos(especifique)
Dirección de comunicaciones y relaciones públicas de La Dirección Regional de Salud Amazonas	4	4	60,000	10,000	2 mts	4	3	parlantes, microfonos, altavoces,
	INPUTS (Entradas/Insumos consumidos)							
	Gasto en S/ por servicio de internet	Gasto en merchandising		Gasto en infografía impresa	Gasto en publicidad pagada	Otros gastos (especifique)		
	0	20,000		10,000	20,000			
	OUTPUTS (Salidas/Productos)							
	Cantidad de campañas de comunicación ejecutadas	Cantidad de seguidores en Facebook	Cantidad de seguidores en Instagram	N° de programas institucionales difundidos	Cantidad de Notas de prensa	observaciones	Nota: ¿Qué programas fueron los difundidos?	
17	43,000	0	0	500				



### 3.3 Área de comunicación social y RRPP de la MPCH

		<b>SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA</b> <small>(Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 043-2008-PCM)</small>		N° DE REGISTRO 2317206	
I. FUNCIONARIO RESPONSABLE DE ENTREGAR LA INFORMACIÓN: Lic. HÉCTOR CONDOR MEZA		MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHACHAPOYAS ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTARIA		16 MAY 2023 Reg. N°: 2317206 Folios: 03 Hora: 11:04 Firma:	
II. DATOS DEL SOLICITANTE:					
APELLIDOS Y NOMBRES / RAZÓN SOCIAL ZUMIETA ROJAS ALEXANDER			DOCUMENTO DE IDENTIDAD D.N.I./L.M./C.E./OTRO DNI N° 33432521		
DOMICILIO					
AV/CALLE/JR/(PSJ) JOSE ABELARDO GUINONES		N°/DPTO./INT. 255	DISTRITO CHACHAPOYAS	URBANIZACIÓN alexzumiroj@gmail.com	
PROVINCIA CHACHAPOYAS		DEPARTAMENTO AMAZONAS	CORREO ELECTRÓNICO alexzumiroj@gmail.com		TELÉFONO 927850452
III. INFORMACIÓN SOLICITADA: N° DE BB y SS DEL ÁREA DE IMAGEN INSTITUCIONAL RE					
PREUIO CORDIAL SALUDO, SOLICITO A SU REPRESENTADA INFORMACIÓN, DE LA CANTIDAD EN CANTIDAD DE LOS NUMEROS DE LOS BIENES Y SERVICIO DE LA OFICINA QUE DEL AÑO 2022. UD. DIGNAMENTE DIRIGE PARA OBTENER DATOS ESTADÍSTICOS.					
IV. DEPENDENCIA DE LA CUAL SE REQUIERE LA INFORMACIÓN: OFICINA DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RRPP.					
V. FORMA DE ENTREGA DE LA INFORMACIÓN (marcar con una "X")					
COPIA SIMPLE	DISQUETE	CD	CORREO ELECTRÓNICO	X	OTRO
				X	X
APELLIDOS Y NOMBRES ZUMIETA ROJAS ALEXANDER			FECHA Y HORA DE RECEPCIÓN MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHACHAPOYAS RESPONSABLE DE BRINDAR INFORMACIÓN PÚBLICA LEY N° 27806 FECHA: 16/5/2023		
			FIRMA 		
FIRMA OBSERVACIONES QUE SEBAN USANDOS EN EL INFORME					
TESS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL EN LA CARRERA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACION DE LA UNTRM-A.					
# ADJUNTO: • CUADRO PARA SER DILIGENCIADA CON LA INFORMACIÓN SOLICITADA.					



**EFICIENCIA TÉCNICA DEL ÁREA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS**

**Objetivo:** Determinar la eficiencia técnica del área de comunicaciones y relaciones públicas de las Instituciones Públicas de la ciudad de Chachapoyas

**Tesista:** Bach. Alexander Zumaeta Rojas

**Carrera Profesional:** Ciencias de la Comunicación

**Ficha de recopilación de información**

**ÁREA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS**

INPUTS (Entradas/Insumos consumidos)							
Cantidad de Personal administrativo	Cantidad de personal operativo	Presupuesto en el periodo 2022	Gasto en S/ en materiales y suministros de oficina	Total de m2 de los espacios de trabajo	Cantidad de equipos de computo	Cantidad de equipos de grabación	Otros equipos(especificique)
3	6	17 000	17.000	25 m <sup>2</sup>	2	2	2 MICRÓFONOS
INPUTS (Entradas/Insumos consumidos)							
Gasto en S/ por servicio de internet	Gasto en merchandising	Gasto en infografía impresa	Gasto en publicidad pagada	Otros gastos (especifique)			
2900	-	-	5/200.00	-			
OUTPUTS (Salidas/Productos)							
Cantidad de campañas de comunicación ejecutadas	Cantidad de seguidores en Facebook	Cantidad de seguidores en Instagram	N° de programas institucionales difundidos	Cantidad de Notas de prensa	observaciones	Nota: ¿Qué programas fueron los difundidos?	
-	38472	2718	100	300	-	PROGRAMAS INFORMATIVOS RADIALES	



### 3.4 Área de imagen institucional y relaciones públicas de la DREA

Chachapoyas, 17 de mayo de 2023



**Señor:** **DR. PASTOR IZQUIERDO SUÁREZ**  
Director Regional de Educación de Amazonas

**Con atención:** **Héctor Marcial Bances Novoa**  
Encargado de Área de Imagen Institucional y Relaciones Públicas.

**Asunto:** **Solicito información para informe de tesis.**

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente, y al mismo tiempo hacer de su conocimiento que estoy realizando el informe de mi tesis para obtener el título profesional, de la Carrera Profesional Ciencias de la Comunicación en la UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS, para la cual solicito a su representada me facilite la información, la cantidad en números de los bienes y servicios de la oficina de **Comunicaciones e Imagen Institucional de su representada. Para obtener los datos estadísticos** adjunto el cuadro para ser diligenciada con la información requerida.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle mi mayor consideración y estima.

Atentamente;

**Bach. Alexander Zumaeta Rojas**  
DNI N° 33432521

**EFICIENCIA TÉCNICA DEL ÁREA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS**

**Objetivo:** Determinar la eficiencia técnica del área de comunicaciones y relaciones públicas de las Instituciones Públicas de la ciudad de Chachapoyas

**Tesista:** Bach. Alexander Zumaeta Rojas

**Carrera Profesional:** Ciencias de la Comunicación

**Ficha de recopilación de información**

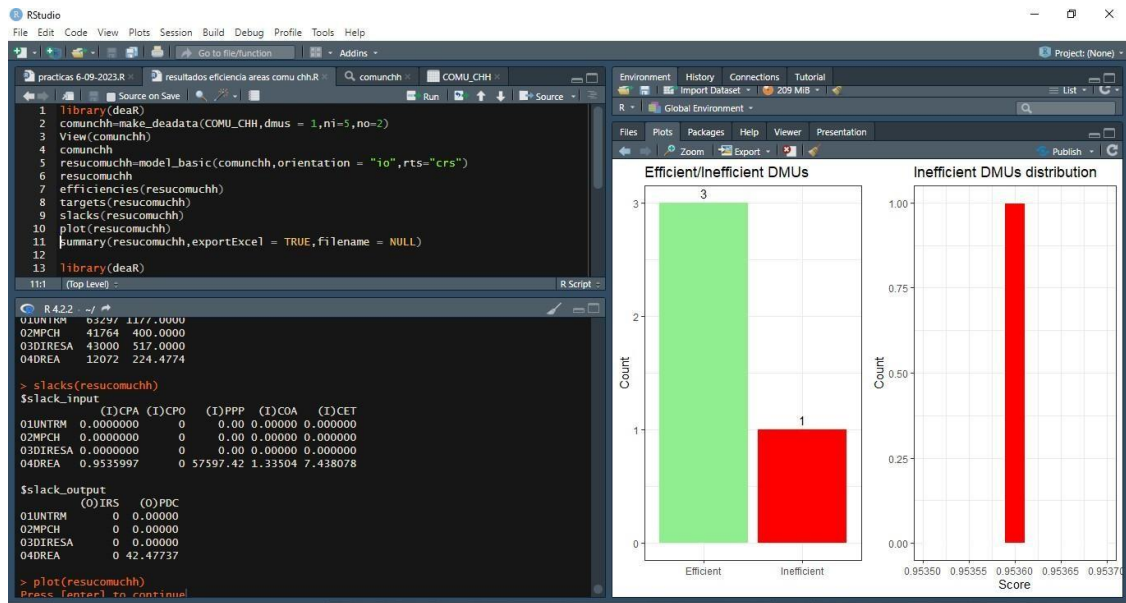
**ÁREA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS**

INPUTS (Entradas/Insumos consumidos)							
Cantidad de Personal administrativo	Cantidad de personal operativo	Presupuesto en el periodo 2022	Gasto en S/ en materiales y suministros de oficina	Total de m2 de los espacios de trabajo	Cantidad de equipos de computo	Cantidad de equipos de grabación	Otros equipos(especifica)
65	65	180.430.000	166.536.10	10 m <sup>2</sup> oficina	106	1	Cámara (no operativa)
INPUTS (Entradas/Insumos consumidos)							
Gasto en S/ por servicio de internet	Gasto en merchandising	Gasto en infografía impresa	Gasto en publicidad pagada	Otros gastos (especifique)			
3500	-	-	-	-			
OUTPUTS (Salidas/Productos)							
Cantidad de campañas de comunicación ejecutadas	Cantidad de seguidores en Facebook	Cantidad de seguidores en Instagram	N° de programas institucionales difundidos	Cantidad de Notas de prensa	observaciones	Nota: ¿Qué programas fueron los difundidos?	
2	12 mil	11	-	180	-		

DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN  
DIRECCIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS

  
 Víctor Marcial Bances Novoa  
 Resp.(a) de Relaciones Públicas

## Anexo 4. Procesamiento de datos en el Software



Procesamiento y análisis de datos en el software RStudio 4.2.2. Para poder hacer el modelamiento matemático, se hizo uso del comando “library(deaR)”.

## Anexo 5. Distribución de las DMUs según eficiencia alcanzada

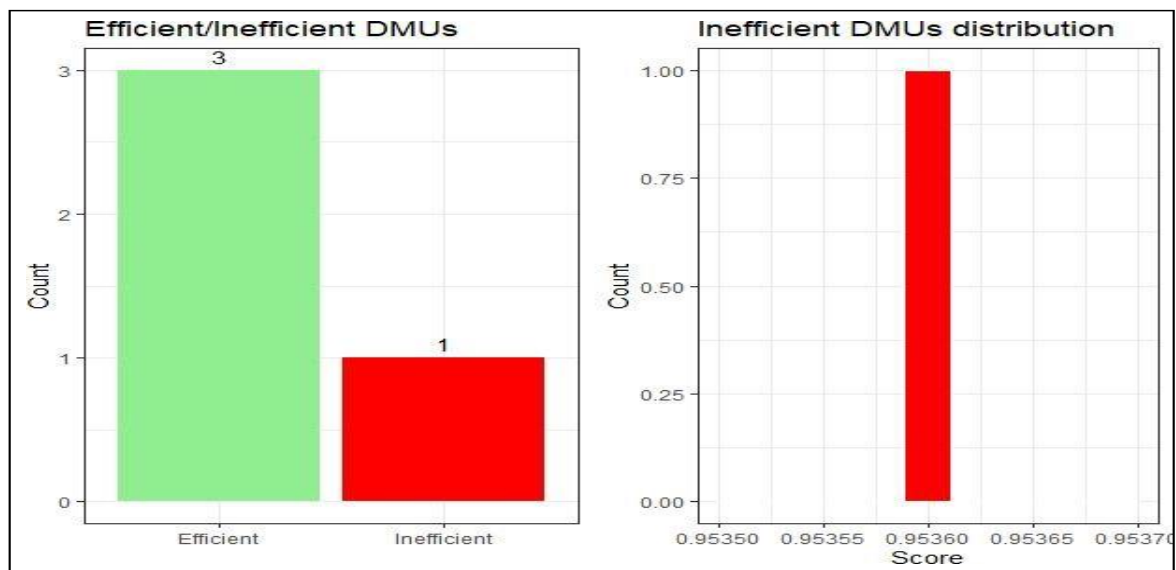


Figura 1. . Distribución de las DMUs según eficiencia alcanzada

La Figura 1 indica que 3 áreas son eficientes: Oficina de comunicación e imagen institucional, Oficina de comunicación social y relaciones públicas y Dirección de comunicaciones y relaciones públicas. El área ineficiente es “Relaciones públicas” de la institución Dirección Regional de Educación Amazonas ya que esta no alcanzó el 100% de productividad; siendo su rendimiento igual a 95.36%.

## Anexo 6. Orientación de la DMU ineficientes

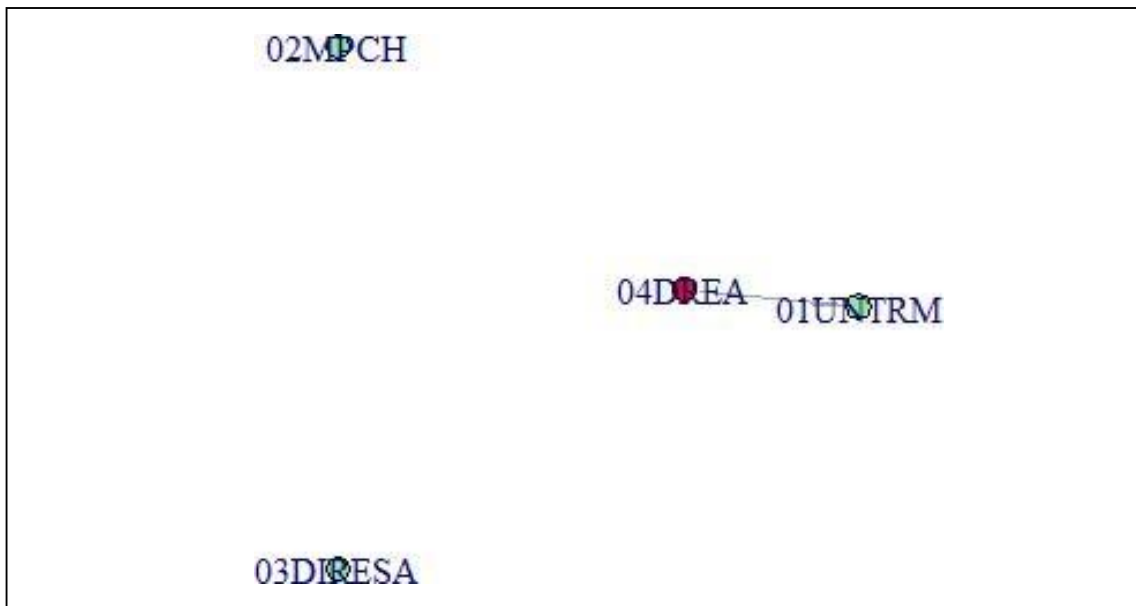


Figura 2. Orientación de la DMU ineficiente

La Figura 2 indica que el área de Relaciones públicas de la Dirección Regional de Educación Amazonas tiene la opción de adoptar el modelo productivo de la Oficina de comunicación e imagen institucional de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas para poder convertirse en una Unidad de Toma de Decisiones eficiente.