

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
Unidad de Posgrado de Ingeniería y Arquitectura



**Análisis de las dimensiones determinantes del gobierno de TI
en empresas de telecomunicaciones bajo el marco de trabajo
COBIT 2019: Un modelo estructural**

Trabajo de Investigación para obtener el Grado Académico de Maestro en
Ingeniería de Sistemas con mención en Dirección y Gestión de Tecnologías de
Información

Autores:

Miguel Angel Chapoñán Adanaqué
Enoc Josías Salvador Escudero
Jhonny Ivan Millones Liza

Asesor:

Dr. Esteban Tocto Cano

Lima, diciembre de 2025

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Yo Esteban Tocto Cano, docente de la Unidad de Posgrado de Ingeniería y Arquitectura, Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“ANÁLISIS DE LAS DIMENSIONES DETERMINANTES DEL GOBIERNO DE TI EN EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES BAJO EL MARCO DE TRABAJO COBIT 2019: UN MODELO ESTRUCTURAL”** de los autores: Miguel Angel Chapoñán Adanaqué, Enoc Josías Salvador Escudero y Jhonny Ivan Millones Liza tiene un índice de similitud de 10% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 23 días del mes de diciembre del año 2025.



Dr. Esteban Tocto Cano

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

En Lima, Ñaña, Villa unión a 23 días del mes de diciembre del año 2025, siendo las 9:00 horas, se reunieron de forma online sincrónica, bajo la dirección del presidente del jurado Mg. Junior Israel Pacheco Espinoza, secretario Mtro. Carlos Daniel Abanto Ramirez; los demás miembros: Mg. Lizeth Geanina Huanca López, PhD. Javier Linkolk López Gonzales y el asesor Dr. Sc. Esteban Tocto Cano, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de trabajo de investigación de maestría titulada "Análisis de las dimensiones determinantes del gobierno de TI en empresas de telecomunicaciones bajo el marco de trabajo COBIT 2019: Un modelo estructural", conducente a la obtención del Grado Académico de Maestro en Ingeniería de Sistemas con mención en Dirección y Tecnologías de Información.

El presidente inició el acto académico de sustentación invitando a los candidatos a hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltos por los candidatos. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado. Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato: Miguel Angel Chapoñán Adanaqué, Enoc Josias Salvador Escudero y Jhonny Ivan Millones Liza

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	19	A	Excelente	Excelencia

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó a los candidatos a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar a registrar las firmas respectivas.

_____				_____
Presidente				Secretario
_____	_____	_____		_____
Asesor	Miembro	Miembro		Miembro
_____	_____	_____		_____
Candidato	Candidato	Candidato		Candidato

ÍNDICE

1.	Introducción	6
2.	Revisión de la literatura y desarrollo de hipótesis	8
3.	Metodología	10
4.	Resultados	11
5.	Discusiones	15
6.	Limitaciones y futuras investigaciones	16
7.	Referencias	17

Análisis de las dimensiones determinantes del gobierno de TI en empresas de telecomunicaciones bajo el marco de trabajo COBIT 2019: Un modelo estructural

Resumen

Las empresas de telecomunicaciones gestionan la columna vertebral digital de la economía global, pero se desconoce qué dimensiones del gobierno de TI realmente determinan su éxito operacional, por tal motivo, este estudio planteó como objetivo analizar las dimensiones determinantes del gobierno de TI en empresas de telecomunicaciones que operan bajo el marco de trabajo COBIT 2019. Mediante un estudio cuantitativo se aplicó una encuesta a 241 profesionales de TI. Los resultados del análisis de regresión mediante modelos de ecuaciones estructurales (SEM) revelan que los predictores significativos del Gobierno de TI (GOV IT), son en primer lugar, el Desempeño (PE), el mismo que emerge como el predictor más robusto del modelo ($\beta = 0.329$), seguido por la Responsabilidad (RS) con un efecto considerable ($\beta = 0.266$). En tercer lugar, la Conformidad (CO) presenta un efecto moderado-alto ($\beta = 0.256$), mientras que el Comportamiento Humano (HB) muestra un efecto moderado ($\beta = 0.188$), finalmente el predictor con menos potencia predictiva, es la estrategia (ST) ($\beta = 0.083$). Estos hallazgos sugieren que los factores técnicos (desempeño), éticos (responsabilidad), normativos (conformidad) y comportamentales (comportamiento humano) y ejercen una influencia significativa y determinante en la efectividad del Gobierno de TI en las organizaciones. De este modo, se concluye que las empresas de telecomunicaciones pueden construir un cimiento importante mediante el desempeño y la alineación estratégica, impulsando así hacia la transformación digital continua.

Palabras claves: COBIT 2019, gobierno de TI, desempeño organizacional.

Abstract

Telecommunications companies manage the digital backbone of the global economy; however, it remains unclear which dimensions of IT governance truly determine their operational success. Therefore, this study aimed to analyze the determining dimensions of IT governance in telecommunications companies operating under the COBIT 2019 framework. Using a quantitative approach, a survey was administered to 241 IT professionals. The results of the regression analysis using Structural Equation Modeling (SEM) reveal that the significant predictors of IT Governance (GOV IT) are, first, Performance (PE), which emerges as the most robust predictor of the model ($\beta = 0.329$), followed by Responsibility (RS) with a considerable effect ($\beta = 0.266$). Third, Compliance (CO) shows a moderate-to-high effect ($\beta = 0.256$), while Human Behavior (HB) exhibits a moderate effect ($\beta = 0.188$). Finally, the predictor with the least predictive power is Strategy (ST) ($\beta = 0.083$). These findings suggest that technical (performance), ethical (responsibility), regulatory (compliance), and behavioral (human behavior) factors exert a significant and determining influence on the effectiveness of IT Governance in organizations. Thus, it is concluded that telecommunications companies can build an important foundation through performance and strategic alignment, thereby driving continuous digital transformation.

Keywords: COBIT 2019, IT governance, organizational performance.