



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión por procesos y gobierno digital en la Zona Registral**

**N° VII – Sede Huaraz, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Avendaño Delgado, Tannia Lidia ([orcid.org/0009-0000-4847-182X](https://orcid.org/0009-0000-4847-182X))

**ASESORES:**

Mtra. Alza Salvatierra, María Soledad ([orcid.org/0000-0001-7639-1886](https://orcid.org/0000-0001-7639-1886))

Mg. Baquedano Cabrera, Luis Clemente ([orcid.org/0000-0002-3890-0640](https://orcid.org/0000-0002-3890-0640))

**LINEA DE INVESTIGACION:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024

## **DEDICATORIA**

A Dios: por ser el principio y el fin de mi vida; y por hacer de mí una mejor persona.  
Con mucho cariño: a mis padres; a quienes doy gracias, por haber cuidado de mí, entre juegos y libros, y haberme preparado para enfrentar la vida con tristezas y alegrías.

A mi esposo, por brindarme su confianza e impulsarme a seguir creciendo en el ámbito profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis asesores de tesis Mtra. María Soledad Alza Salvatierra y Mg. Luis Clemente Baquedano Cabrera; quienes, con su valioso conocimiento en el desarrollo de trabajos de investigación, supieron orientarme de manera en el proceso de la investigación.

A la Universidad Cesar Vallejo, por haber contribuido con sus excelentes docentes en mi formación profesional; a todos quedo agradecida.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ALZA SALVATIERRA MARIA SOLEDAD, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión por procesos y gobierno digital en la Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2023", cuyo autor es AVENDAÑO DELGADO TANNIA LIDIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 19 de Enero del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ALZA SALVATIERRA MARIA SOLEDAD DNI: 40469174 ORCID: 0000-0001-7639-1886	Firmado electrónicamente por: MALZASA el 20-01- 2024 14:52:02

Código documento Trilce: TRI - 0734640

# DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA AUTORA



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

## **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, AVENDAÑO DELGADO TANNIA LIDIA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión por procesos y gobierno digital en la Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
TANNIA LIDIA AVENDAÑO DELGADO DNI: 46125769 ORCID: 0009-0000-4847-182X	Firmado electrónicamente por: TAVENDANO el 19-01- 2024 20:27:10

Código documento Trilce: TRI - 0734641

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	<b>Página</b>
AGRADECIMIENTO	ii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA AUTORA	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS	v
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	18
3.6 Método de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	47

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Distribución de frecuencias de gestión por procesos y sus dimensiones	21
Tabla 2	Distribución de frecuencias de gestión por procesos y sus dimensiones	23
Tabla 3	Relación entre gestión por procesos y gobierno digital	25
Tabla 4	Relación entre los procesos operativos y el gobierno digital	26
Tabla 5	Relación entre los procesos estratégicos y el gobierno digital	26
Tabla 6	Relación entre procesos de soporte y el gobierno digital	27
Tabla 7	Prueba K-S	53

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Representación gráfica de diseños correlacionales	15
----------	---	----



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal establecer la relación entre la gestión por procesos y el gobierno digital en la Zona Registral N° VII – Sede Huaraz. El estudio se realizó siguiendo la ruta cuantitativa de investigación, mediante la aplicación del diseño no experimental, de corte transversal, correlacional simple. La muestra de estudio estuvo conformada por 51 trabajadores de la Zona VII en estudio. Mediante la técnica de la encuesta se realizó la recolección de los datos para la medición de las variables, utilizando dos cuestionarios con validación por juicio de expertos y confiabilidad comprobadas. Los resultados de los cálculos realizados mediante la prueba R de Pearson indican un nivel de significancia calculado igual a  $0.000 < 0.05$ , comprobándose que existe una relación significativa entre las variables. Asimismo, el coeficiente calculado  $r$  de 0.731 indica una correlación positiva alta entre las variables. Concluyendo que, la gestión por procesos tiene una conexión directa y significativa con el gobierno digital, es decir que mejorar la gestión por procesos podría mejorar el gobierno digital en la entidad.

**Palabras clave:** Procesos operativos, digitalización del Estado, zona registral.

## ABSTRACT

The main objective of this research work was to establish the relationship between process management and digital government in Registry Zone No. VII – Huaraz Headquarters. The study was carried out following the quantitative research route, through the application of the non-experimental, cross-sectional, simple correlational design. The study sample was made up of 51 workers from the Zone No. VII under study. Using the survey technique, data were collected for the measurement of the variables, using two questionnaires with validation by expert judgment and proven reliability. The results of the calculations carried out using Pearson's R test indicate a calculated significance level equal to  $0.000 < 0.05$ , proving that there is a significant relationship between the variables. Likewise, the calculated coefficient  $r$  of 0.731 indicates a high positive correlation between the variables. Concluding that process management has a direct and significant connection with digital government, that is, improving process management could improve digital government in the entity.

**Keywords:** Operational processes, digitization of the State, registry area.

## I. INTRODUCCIÓN

Una dificultad que generalmente todos los estados a nivel global tienen que afrontar, especialmente en las economías menos desarrolladas y en un contexto en constante cambio, es la mejora de su competitividad, efectividad y eficiencia en brindar bienes y servicios de primer nivel a sus ciudadanos. Sin embargo, muchos líderes gubernamentales en diversas instituciones no logran implementar una gestión por procesos adecuada, y mucho menos un gobierno digital, que se ha vuelto esencial en una época en la que gran parte de las operaciones se realizan de manera virtual. La carencia de adopción de una administración electrónica y de guías competentes en esta reciente manera de administración trae como consecuencia servicios ineficientes, generando insatisfacción en los ciudadanos; debido a una gestión administrativa inadecuada (Becher, 2021).

En América Latina y el Caribe muchas entidades e instituciones del Estado no han logrado aun apropiados diseños de procesos para gestionar sus entidades, que se enfoquen en satisfacer a los ciudadanos, y por eso subsiste mala calidad en sus servicios; países como Nicaragua, Paraguay, Bolivia, México y Perú, son los que ocupan los últimos lugares del ranking; además si se considera que los colaboradores constituyen factores claves en el diseño y ejecución de todo proceso administrativo, que se elaboran precisamente con el fin de prevenir ciertas problemáticas identificadas, resulta pertinente destinar recursos para implementar nuevas tecnologías, capacitar a los colaboradores para mitigar o eliminar errores en la gestión. Asimismo, existen algunos organismos estatales de estas naciones latinoamericanas mencionadas que no emplean de manera intensiva tecnologías actualizadas lo cual afecta la funcionalidad de las entidades y deviene en prestaciones de servicios de baja calidad, (Banco Interamericano de Desarrollo [BID], 2022).

Siendo así, solamente diecisiete países han logrado implementar exitosamente el gobierno digital en línea y se consideran naciones modernizadas y líderes llegando a mejorar significativamente la mayoría de sus servicios. Algunos de estos países incluyen Uruguay, Argentina, Chile, Costa Rica, Colombia y Brasil. En el repertorio de la administración pública electrónica, Perú de 193 naciones se encuentra en la posición 71, en comparación con Argentina que estuvo en la

posición 32 y Chile en la posición 34. Esto refleja que estas naciones han priorizado el desarrollo del gobierno digital, (Organización de Naciones Unidas [ONU], 2022).

En el Perú, se ha llevado a cabo una implementación gradual de nuevas tecnologías en la administración pública, como parte de una iniciativa para modernizar las funciones del estado llegando a alentar la gestión por procesos esto mediante de un gobierno digital. Pero pese a ello, no se ha conseguido implementar completamente esta iniciativa en diversas entidades estatales. Esto es especialmente evidente en aspectos relacionados con las gestiones de los activos, recursos financieros y atención al cliente, lo que genera insatisfacción en la población (CEPAL, 2023).

En términos administrativos y políticos, el avance del gobierno digital ha experimentado retrasos, lo que se refleja en las estadísticas que ubican al Perú en el puesto 63 de 139 países. Por lo general, las instituciones en el país carecen de las herramientas tecnológicas necesarias para digitalizar sus registros contables y desconocen las prácticas administrativas eficientes y efectivas que pueden llegar a tener una gestión de procesos correcta (Foro Economico Mundial , 2023).

En la región Ancash existen entidades que dejan de lado la práctica de mantener una buena gestión por procesos, así como la implementación correcta e idónea del gobierno digital. En la provincia de Huaraz muchos organismos estatales como la Zona VII, que es un órgano desconcentrado de la Sunarp, que, si bien se encarga de prestaciones públicas de inscripción y publicidad, con la finalidad de brindar garantías jurídicas a todos aquellos contratos inscritos y proteger a los titulares de cualquier forma que atente contra sus derechos. Registra como problemática ciertas deficiencias con respecto a la implementación del gobierno digital, en su aspecto tanto interno como externo, el cual no se gestiona apropiadamente, debido a que muchas áreas de esta entidad tienen equipos obsoletos, así como programas desfasados, problemas de conectividad, que afectan los servicios que se brindan, el cual está estrechamente ligado a la gestión de dichos procesos, ya que no permite alcanzar la misión institucional y satisfacer las penurias de los ciudadanos. En ese caso, se torna obligatorio mejorar estas deficiencias mencionadas y poder brindar buenos servicios a los usuarios.

Basándonos en la situación descrita, se planteó la siguiente interrogante principal: ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y el gobierno digital en

la institución estudiada? Además, se identificaron problemas específicos a investigar, a saber: ¿Cuál es la relación entre los procesos operativos y el gobierno digital en la institución estudiada? ¿Cuál es la relación entre los procesos estratégicos y el gobierno digital en la institución estudiada? ¿Cuál es la relación entre los procesos de soporte y el gobierno digital en la institución estudiada?

Igualmente, el estudio realizado se justifica por el abordaje de cada variable con teorías de renombrados investigadores del ambiente académico, y proveniente de prestigiosos organismos, como es Torres (2019) para la Gestión por procesos y Naser (2021) para el Gobierno digital; asimismo permite ahondar en el tratamiento de la correlación que tienen las variables lo cual facilita la comprensión de las mismas; en el aspecto práctico, se dirige a determinar y establecer la manera en que se lleva la gestión por procesos y el gobierno digital; de forma que permitan proporcionar sugerencias a las autoridades estatales con el objetivo de optimizar la administración basada en procesos en la Zona Registral N° VII, mediante la aplicación de soluciones de gobierno digital.

Posteriormente, y desde una perspectiva metodológica, la investigación encontró su razón de ser en la creación de dos escalas valorativas confiables y rigurosamente validadas para cuantificar las variables en cuestión, estos instrumentos según Ñaupas et al. (2019) se determinan por la estructura sistemática, manteniendo la secuencia basada en las variables estudiadas, por lo tanto, servirá a otros investigadores interesados en llevar a cabo investigaciones a acerca de las variables estudiadas; por último posee relevancia en el aspecto social ya que el estudio realizado se ha enfocado en beneficiar a los usuarios de la Zona Registral VII, principalmente a organizaciones y usuarios que desarrollan actividades para entidades públicas, proponiendo ciertas opciones de mejora en línea con los intentos de modernizar la gestión pública.

Asimismo, se planteó los siguientes objetivos, siendo este el principal: Establecer la relación entre la gestión por procesos y el gobierno digital en la institución analizada. Y los específicos: Establecer la relación entre los procesos operativos y el gobierno digital en la institución analizada; establecer la relación entre los procesos estratégicos y el gobierno digital en la institución, analizada y determinar la relación entre los procesos de soporte y el gobierno digital en la institución analizada.

Para concluir, se formuló la siguiente hipótesis principal: Hay relación directa y significativa entre la gestión por procesos y el gobierno digital en la institución analizada. Y las específicas: Hay relación directa y significativa entre los procesos operativos y el gobierno digital en la institución analizada; Hay relación directa y significativa entre procesos estratégicos y el gobierno digital en la institución analizada y por último, hay relación directa y significativa entre procesos de soporte y el gobierno digital en la institución analizada.

## II. MARCO TEÓRICO

Se recopiló investigaciones llevadas a cabo a nivel internacional y nacional que son el sustento del presente estudio, por tal motivo, se considera crucial recopilar los estudios previos que son expuestos a continuación:

Los antecedentes nacionales adquiridos son: Laguna (2023) tuvo como objetivo de qué manera el gobierno digital tiene conexión con la gestión por procesos en la institución educativa de Camaná, 2022. El diseño metodológico corresponde al paradigma cuantitativo, no llegaron a manipular los datos, siendo esta no experimental y correlacional. El universo estuvo conformado por 44 colaboradores públicos de la UGEL de Camaná, utilizando la encuesta a modo de técnica y el correspondiente cuestionario a modo de instrumento. Los resultados mostraron que G.D. se correlaciona con la gestión por procesos, destacando especialmente la conexión con los procesos estratégicos esto con un rho igual a 0.690. Esta relación se caracteriza por facilitar la identificación y abordaje de los problemas existentes. Por otro lado, con relación a los procesos estratégicos, se obtuvo un índice de Rho= 0,246, sugiriendo la presencia de una correlación mínima en este aspecto específico.

Nole (2022) quien se planteó evaluar observar cómo la gestión por procesos se correlaciona con el gobierno digital en el ente municipal de Chiclayo llamada "José Leonardo Ortiz", durante el año 2021. Metodológicamente es un estudio no experimental correlacional y enfoque cuantitativo. El universo abarcó a 300 colaboradores, y la muestra, seleccionada de manera aleatoria y probabilística, consistió en 169 trabajadores. Empleó la encuesta a modo de técnica, utilizando un cuestionario como instrumento. Reveló en sus resultados que en cuanto a la correlación de las dimensiones (gestión por proceso), que son procesos estratégicos el coeficiente de relación fue 79.1%, con la dimensión procesos operativos dado el coeficiente de relación fue 74.3%, y para la dimensión procesos de soporte el coeficiente de relación fue 73,0% evidenciando relación alta con el gobierno digital. Concluyendo que ambas variables se correlacionan positivamente y significativa con un 36.7%.

Vásquez (2021) el propósito principal fue establecer de qué forma se correlaciona la gestión por procesos con el gobierno digital en las entidades gubernamentales de Moyobamba durante el año 2021. El estudio corresponde al

paradigma cuantitativo, de diseño en la cual no modifica los datos siendo la no experimental - correlacional de tiempo transeccional. La muestra quedó incluida por 40 colaboradores de alta dirección pertenecientes a los municipios de dicha localidad. La técnica utilizada para recopilar datos consistió en entrevistas y encuestas, empleando por cada variable el cuestionario. Como resultado estadístico se obtuvo que la gestión por procesos en un grado medio con un 61% y para la variable G.D. con el 57.5% considera que el nivel del gobierno digital es medio y solo el 25% un nivel bajo; entre la dimensión procesos operativos se demostró  $Rho = .663$ , estratégicos  $Rho$  de Spearman =  $.821$  y de soporte =  $.803$ . Se concluyó, hay correlación mediante dicho coeficiente obteniéndose un resultado igual a  $0,852$ , refiriendo que, existe una relación positiva moderada además de significativa.

Sandobal (2022), se propuso en su trabajo evaluar la posible relación que tiene la gestión por procesos con el gobierno digital en una entidad de Lima especialmente en la institución agua potable y alcantarillado durante el año 2021. Su metodología adoptada perteneció a un diseño no experimental correlacional y enfoque cuantitativo. Poblacionalmente incluyó a los empleados de la empresa en el área de estudio, y la muestra lo conformaron 332 trabajadores. La recolección de información se llevó a cabo técnicamente con encuestas, utilizando un cuestionario como instrumento. Se identificó un p valor de  $0.0\%$  y un  $rho = 0.608$ . Además, se observó que, en lo referente a procesos de soporte,  $Rho$  Spearman fue de  $0.622$ , confirmando una correlación positiva y moderada, mientras que la correlación con la dimensión de procesos operativos fue de  $0.385$ , indicando una correlación baja y positiva, es entonces que para tener un correcto manejo de la gestión por procesos es necesario la supervisión para la implementación de mejoras, así optimizar el gobierno digital. Llegando a concluir que la variable inicial se correlaciona significativamente y directa con la segunda variable.

Hernán (2020), su fin fue establecer como la gestión por proceso se correlaciona con el gobierno electrónico en un enfoque laboral del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2020. Su metodología abarcó un diseño no experimental – correlacional, con un rango de tiempo transversal, asimismo fue básica y cuantitativa. Poblacionalmente estuvo conformada por 125 empleados y su muestra por 95 empleados. Los datos fueron recopilados a través del empleo de



encuestas, utilizando cuestionarios como instrumento. Los resultados mostraron un estadígrafo Rho de Spearman semejante a 0,292. Concluyó que se afirma la relación moderada y positiva entre ambas variables, ya que al existir una fiscalización de los procesos se optimizará la existencia de un gobierno electrónico adecuado; además, en cuanto a la relación las dimensiones de la primera variable con el gobierno electrónico se obtuvieron para: Procesos Estratégicos =0.054, Procesos Operativos =0.309, Procesos de Soporte =0.316.

A continuación, se presentan los estudios internacionales los cuales son: Dusanka & Ivic (2022), propusieron como objetivo, en el ámbito del gobierno electrónico, identificar, analizar, rediseñar y automatizar con éxito un proceso de gobierno electrónico. La metodología utilizada se enmarca en una no experimental en la cual el alcance fue correlacional y su paradigma mixto. Para recopilar la información hizo uso de la revisión tipo b a modo de técnica, bibliografía y la ficha de revisión como instrumento. Se obtuvo como resultado efectos positivos, como la mejora del desempeño del sector público, una mejor identificación de las necesidades, diseño, articulación e integración, la reducción del costo o el análisis de los datos de los eventos que genera el motor BPM.

Dakic et al. (2020), se plantearon descubrir cómo se pueden integrar los sistemas BPMS y de gobierno electrónico. Su metodología se adscribe a la no experimental, investigación descriptiva y paradigma cuantitativa. Se utilizaron artículos como muestra y población. La selección de información se realizó a través de revisión de bibliografía, utilizando la ficha de revisión como instrumento. Obtuvo como resultado positivo que podrían ser numerosos, tales como publico desempeño del sector mejora, costo reducción, o análisis de los datos del evento. Asimismo, obtuvo buenos resultados respecto a la interoperabilidad del gobierno electrónico entre las distintas áreas, complementando con eficientes flujos de tareas y actividades, y se logró la integración en la gestión del proceso de negocios en las empresas de autobuses de servicio. Concluyó que la interoperabilidad del sistema es más fácil de lograr con las TIC contemporáneas.

Gil et al. (2018), en el artículo, se propusieron como objetivo mejorar teórica y prácticamente el mandato de redes de datos colaborativas hacia los servicios de soporte y pesquisa en la toma de decisiones en más de 400 áreas metropolitanas de Estados Unidos. Su metodología fue descriptiva con un diseño de estudio sin

manipulación y según el paradigma cualitativo. Tomó a ocho revistas; de invierno 2010 a primavera 2016; como parte de su muestra. Recopilaron reseñas por medio de revisión de la literatura especializada como técnica y la ficha de revisión a modo de instrumento. Obtuvo como resultado que siete artículos, enfocado a un grupo de países de diferentes continentes, que fueron etiquetados como estudios internacionales. Concluyéndose que al final 7% eran documentos conceptuales a escala regional y nacional, utilizándose para respaldar la relevancia de la ejecución de un gobierno digitalizado.

Támara et al. (2023), quienes se propusieron la identificación de estudios sobre el gobierno electrónico (G.E) aplicado en la administración pública, centrándose en evaluar, analizar e implementar este tipo de gobierno. Metodológicamente fue descriptivo - cuantitativa, de diseño transeccional y de diseño sin manipulación de variables. La población censal estuvo conformada por la literatura científica. Utilizó la metodología de encuestas y cuestionarios como medio para recopilar datos. Los resultados mostraron la identificación de 28 instrumentales los cuales resaltaron el Blockchain Servqual y el eGovqual, destinadas a evaluar el G.E en la administración dada. A través de la encuesta, se midió la complacencia con los servicios proporcionados a través del G.E. La conclusión señaló la existencia de instrumentales plenamente operativas para la valoración y ejecución, con resultados que brindan prácticas valiosas para los estados emergentes.

Barragán (2019), se propuso como objetivo establecer la manera que el gobierno electrónico se correlaciona con los aspectos de cooperación de los ciudadanos y transparencia en la administración pública ecuatoriana. Metodológicamente se adaptó a un estudio no experimental en la cual el alcance fue correlacional y su paradigma cuantitativo. Analizaron siete urbes del país como muestra y población. Los datos fueron recolectados a través de la técnica de la encuesta, utilizando cuestionarios como instrumento. Los resultados que encontró fue que existe el nivel de confianza del 99.9%, un 58.73% de personas si conocen acerca del Gobierno electrónico. Se concluye que mediante el estadígrafo Rho de Spearman  $=0,669$  ha quedado establecido que el gobierno electrónico se correlaciona de manera moderada y directa con la transparencia en la gestión de entidades públicas ecuatorianas.

Salvador (2019), se propuso analizar el rol que cumple la gestión por procesos en el sector público prevaleciendo los procesos de participación ciudadana para cooperar a la optimización de cada Órgano Local del Pueblo; se emplearon técnicas empíricas y teóricas, los resultados constataron que la gestión por procesos conforma un método fundamental para la eficacia de la gestión pública y que el mapa de procedimientos coopera al control permanente sobre los componentes principales de la participación.

Luego se consigna el sustento o fundamento teórico que respalda cada variable investigada.

Respecto a gestión por procesos, se tuvo que considerar los fundamentos clásicos, que se originaron en Francia en la década de los 60s del pasado siglo, inspirado en los postulados de H. Fayol, estos principios se enfatizan principalmente en las estructuras de las entidades y en el proceso, y se componen de 05 elementos administrativos como son la de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar (Pérez Herrera, 2020).

Además, en este tipo de gestión se tiene las teorías de Babbage (1832), quien menciona que los principios científicos dirigidos a los procesos laborales generarían un aumento en la producción, así como una reducción en los costos, buscándose ser eficientes, mediante la especialización del trabajo. Asimismo, se halla los aportes realizados por Gilberth y Moller con el desarrollo del diagrama de proceso y flujos, con el fin de ahorrar tiempo con bosquejos de labores (Vargas Jiménez & Romero, 2022).

Florián et al. (2022) conceptualizan este tipo de gestión considerando que es el enfoque para conseguir potenciar las labores de una empresa, su fin es mejorar el movimiento de labores, para que resulte más eficiente ajustado a los requerimientos que solicitan los usuarios. Además, Marín y Pérez (2021) la definen como la manera de direccionar las organizaciones sostenida en procesos, de forma que el total laboren en pro de metas comunes. También, conforme al autor Melan (2018) se define como el punto de partida de una empresa, sus labores y eventos se desarrollan en bien de los clientes. Por último, con el autor Medina et al. (2019) la G.P posee como objetivo que todos los procedimientos se ejecuten bajo un sistema consiguiendo resultados de muy buena calidad.

A continuación, se fundamenta teóricamente las dimensiones, como primera

procesos operativos se fundamenta en la teoría de las restricciones la cual se basa en que toda entidad u empresa posee por lo menos una restricción que delimita su capacidad para lograr las metas propuestas, son estos los puntos que acorta a producción, eficacia y la rentabilidad de esta (Espin Guerrero y otros, 2022).

De conformidad con Gracia et al. (2022) se definen los procesos operativos como las actividades además de tareas fundamentales desarrollada por una entidad u empresa con el fin de realizar a cabalidad con lo propuesto para el alcance de las metas de forma eficaz. También, con Adamczak et al. (2023) los P.O son denominadas también como procedimientos esenciales al interior de una organización, o como aquellos procedimientos fundamentales que inciden de forma directa sobre la complacencia o descontento (Reijers, 2021). Además, con Urbaniak y Zimon (2022) son procedimientos desarrollados en cada área de una organización, entre los que se halla el valor del usuario.

La segunda dimensión procesos estratégicos se sostiene con la teoría de Mintzberg (1939) quien formulo las llamadas escuelas del pensamiento estratégico, menciona que estos procesos se deben entender como una posición, lo que quiere decir, identificar acciones, así como fuerzas intervinientes entre las instituciones y su entorno, de esta forma les posibilite generar rentas.

Además, Iraci (2021) lo define como una secuencia de fases que desarrolla una organización, iniciándose con el estudio del entorno actual, para posteriormente establecer la visión, misión y metas de la organización. También, con Rodríguez y Castro (2022) se define como aquellos procedimientos, referidos a un conglomerado de labores que posibilitan desarrollar la Planeación Estratégica desde su inicio hasta su desarrollo, trayendo como consecuencia el llevar a cabo los objetivos y fines (Butt, 2020).

La tercera dimensión procesos de soporte se sostiene en la teoría de Fayol quien resalta lo fundamental de las funciones básicas, se enfoca en el empleo del metodo positivo subordinada a la observación de hechos, así como experiencias, de las mismas que se extraen normas y reglas para conseguir y una administración adecuada a las necesidades de las entidades, así como empresas (Henri, 1916).

Asimismo, Stammnitz et al. (2023) lo define como aquellos que incluyen labores fundamentales para un adecuado funcionamiento de los procedimientos operativos. Según Romandía y Ordaz (2023) establece que el gobierno digital es el

uso de diversidad de canales comunicativos que permiten el contacto de forma directa entre individuos, según Viriyasitavat (2020) su propósito es determinar diálogos continuos con la población para conocer sus perspectivas e incluso hacer que intervengan en las decisiones.

En lo concerniente al gobierno digital, se tiene el enfoque de Vega Castro (2006) quien sostiene que la nueva función de comunicar, vinculada a la presencia del empleo de la tecnología para el desarrollo de sus diversas funciones, trajo un incremento exponencial de la probabilidad de tratamiento, así como recogida de la información. Además, el enfoque de López Blanco y Avelló López, quienes aseguran que lo que permite considerar a internet así como a la sociedad de la información como un evento innovador es bajo la continua e incesante devolución tecnológica, para idear nuevas actuaciones sociales y transformar los esquemas tradicionales (Montecinos García, 2012).

Espinoza et al. (2023) conceptualiza el gobierno digital como aquel que se encuentra asociado con las TIC y las plataformas digitales que cambian e impactan en las diversas actividades de los individuos, sean estos factores culturales, sociales, empresariales. Hoffmann y Solarte (2022) manifiestan que el gobierno digital utiliza estrategias correctas para la gobernabilidad de la data pública, en ese sentido, se confirma ecosistemas de acuerdo con organizaciones, servicios, usuarios o plataformas que satisfacen las necesidades de la población (Hofmann y otros, 2020). Braga y Gomes (2018) señalan que el gobierno digital es el paradigma promovido por principios de participación digital, transparencia y rendición de toda cuenta institucional, en el cual la eficacia y la eficiencia se vinculan con la capacidad de respuesta y el desarrollo gubernamental. Para Khademi y Khademi (2021) el gobierno digital es el fenómeno que emplea tecnologías en la comunicación e información, siendo fundamental implementarlo en los procedimientos organizacionales.

De conformidad con Brys et al. (2023) el gobierno digital requiere de enfoques disruptivos que atiendan las necesidades de la sociedad vinculadas con la razón de ser del Estado. Benitez et al. (2023) señala que su significancia radica en la promoción de la información de acuerdo con los tiempos modernos, para Abbas (2020) es propicia el desarrollo social y económico, mejora la informatización de forma pragmática e innovadora. De conformidad con Cano (2022) el gobierno

digital requiere de la ciberseguridad, puesto que, es un aspecto indispensable para reconocer la realidad electrónica que permita prevenir, coordinar, educar, otorgar respuesta y visiones asociadas con la conexión segura cibernética y toda tendencia problemática que se determine a futuro.

Luego del desarrollo de estas teorías, se fundamenta la teoría existente respecto a cada dimensión de la variable, uno de los principales aportes proviene de lo que postula Salvador (2002) quien operacionalizaron el GD con las siguientes dimensiones: externa, interna, relacional y promoción.

La primera dimensión es la externa, la cual se fundamenta con la teoría propuesta por Armas (2011), quien identifica los cuatro tipos de dimensiones en las que se trabaja al momento de implementar proyectos de gobierno digital, refiere entonces que el empleo de las TIC como herramienta para la prestación de servicios, otorgar información además de facilitar el trato con los pobladores además de agentes externos a la administración local.

De acuerdo con Salvador (2002) es la interacción de la ciudadanía con el Estado mediante la tecnología digital, que constituye un pilar fundamental del gobierno electrónico. Según Mendes et al. (2021) es la utilización de las TIC para hacer frente a las necesidades de la ciudadanía y demostrar el involucramiento del Estado con la sociedad en sus diversos ámbitos.

La segunda: interna, se fundamenta con la teoría de Armas (2011), quien sustenta que la adaptación además de la modernización de los aparatos estatales, parece encontrar en la implementación de las TIC una posibilidad de transformación.

Según Salvador (2002) es la gestión del gobierno para tomar decisiones que beneficien a la sociedad y para lograr los objetivos de la organización. Aunado a ello, Osman y Zablith (2021) expresan que el gobierno digital interno está asociado con el desarrollo del potencial humano de la institución y el mejoramiento de la infraestructura digital para generar tendencias crecientes y prioritarias en beneficio de los usuarios.

La tercera: relacional, se fundamenta con la teoría de Vernis et al. (2009) quien sostiene a partir de la década de los 80's, con el surgimiento de los principios que llevan a un Estado de bienestar, y se define en la articulación de las interrelaciones sociales y considerando elementos que los conforman.

Salvador (2002) señala que es un gobierno democrático electrónico que implementa sitios web de tópicos especializados que son de interés de los ciudadanos; además, contribuye con el control del desempeño efectivo de los servidores y funcionarios estatales (Ivancic y otros, 2019). Desde su aspecto relacional de acuerdo con Morales et al. (2020) promueve la transparencia de las actuaciones que se desarrollan producto de los servicios estatales en beneficio de la población.

Y la cuarta: promoción, la cual se fundamenta con la teoría propuesta por Armas (2011), sustenta que esta dimensión es importante ya que representa el desarrollo tanto cultural como de infraestructura, importantes para facilitar la expansión y consolidación de la sociedad del conocimiento.

De conformidad con Salvador (2002) es el gobierno que comprende una red compleja de vínculo entre factores tecnológicos, contextuales, organizativos e institucionales. Según Medina et al. (2021) es el uso de las TIC como parte fundamental de la administración estatal a fin de propiciar la accesibilidad de toda la pesquisa de los servicios y la distribución de recursos, además que admite la inspección adecuada de los procedimientos estatales.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

Perteneció a una investigación básica. Hernández y Mendoza (2018), mencionan que los estudios básicos son llamados investigaciones puras, teóricas, científicas o fundamentales. Una de sus más relevantes particularidades es que se orientan en la generación de conocimientos y saberes nuevos, que se resume, los conocimientos por los mismos conocimientos; se especializan en la separación de los elementos que componen un hecho con el propósito de explicarlo, generan conocimientos y dan lugar al surgimiento de una nueva teoría, confrontan, aceptan o rechazan conocimientos existentes, y mediante esto se logra incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, no precisamente ser contrastado con algún aspecto práctico.

La tesis realizada se enmarca en la metodología cuantitativa, que es definida de acuerdo con Dzwigol y Barosz (2018) por ser investigaciones que involucran el progreso del estudio empírico en el cual se cuantifica una variable específica usando instrumentos que miden numéricamente.

Respecto al nivel, la investigación se encuadra en ser de alcance relacional, el cual indica centrarse en instaurar relaciones con al menos dos variables en investigación y no se encuentra precisamente, altamente estructurada (Gerrit, 2023).

##### **3.1.2 Diseño de investigación**

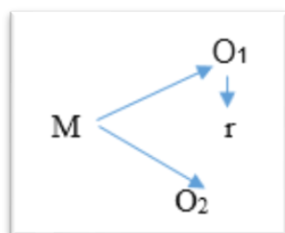
La investigación se realizó de manera no experimental, refiriéndose a que son estudios en los cuales no se manipularon intencionadamente las variables investigadas, y fueron observadas en sus propios contextos; igualmente, es transversal, en razón que se recopilaban datos de acuerdo con un momento establecido (Hernández y Mendoza, 2018).

Se representa así:



## Figura 1

Representación gráfica de diseños correlacionales



*Nota.* Extraído de Torres Guananga (2019).

El cual:

r : Relación

O<sub>2</sub> : Observaciones variable 2 (Gobierno digital)

M : Muestra

### 3.2 Variables y operacionalización

**Variable 1:** Gestión por procesos

**Definición conceptual:** Aborda una nueva modalidad de gestión, donde las organizaciones no se enfocan en la estructura sino en alcanzar la misión, satisfaciendo las expectativas de clientes, proveedores, personal y que se orienta a los clientes o usuarios (Torres Guananga, 2019).

**Definición operacional:** dicha variable fue medida mediante la aplicación del instrumento mediante sus tres dimensiones (procesos de soporte, estratégicos y operativos) en la muestra seleccionada en el estudio.

**Indicadores:**

Procesos operativos: Estructuras organizacionales, identificar procesos, identificar recursos.

Procesos estratégicos: Identificar necesidades, Seleccionar problemas, diseños, articular e integrar.

Dimensión Procesos de soporte: Implementación de mejoras, medición y supervisión de procesos, fiscalización.

**Escala de medición:** Ordinal

## **Variable 2:** Gobierno digital

**Definición conceptual:** Trata de toda labor direccionada a novedad tecnológica, fundamentalmente en la Internet, debido a el gobierno está capacitado para impulsar mejoras en la eficacia de su gestión ocasionando que se mejore el total de servicios que se brinda a cada habitante, por consecuencia se trata de modernizar al Estado mediante innovaciones tecnológicas y optimizando al existente, respecto del desarrollo externo o interno de las Tics en un ámbito estatal (Naser, 2021).

**Definición operacional:** La medición de esta variable se enfocó en la aplicación del instrumento mediante sus cuatro dimensiones (promocional, internas, externas y relacional) a la muestra seleccionada en el estudio.

### **Indicadores:**

Dimensión Externa: Difusión entre usuarios, Nivel de interacción, Retroalimentación al sistema.

Dimensión Interna: Capacitación al personal, Reglamentación y políticas, Respaldo en resultados.

Dimensión relacional: Intercambio de información, mejorar procesos, mejorar servicios, transparencia.

Dimensión Promoción: Accesos apropiados a cada ciudadano, Cambios de paradigmas.

**Escala de medición:** Ordinal

## **3.3 Población, muestra y muestreo**

### **3.3.1 Población**

Está referida al total de elementos, que se pueden acceder y que se han definido y limitado, a partir de esta totalidad se va a establecer o seleccionar una muestra, y que acredita contar con características determinadas (Hernández y Mendoza, 2018). Entonces la población quedó instituida por 51 colaboradores del ente analizado en la tesis.

- **Criterios de inclusión:** Únicamente se consideraron a dichos colaboradores con contrato vigente (personal nombrado, CAS y Locadores de Servicio), además de que tengan relación con las funciones en las variables en estudio.

- **Criterios de exclusión:** Se descartaron todo empleado sin vínculos con la ejecución del gobierno digital y con la gestión de procesos en la institución analizada, tales como practicantes, personal de vigilancia y personal de limpieza.

Para efectos del procesamiento de los datos se ha trabajado con la misma cantidad de elementos de la población (López, 2018).

#### **3.3.4 Unidades de análisis**

Esta unidad es todo ente fundamental que se examina en un estudio (Hernández y Mendoza, 2018). Por consiguiente, la unidad estuvo compuesta por cada colaborador perteneciente a la Zona VII.

### **3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica**

Toda técnica busca calcular y archivar fenómenos, sistematizando las secuelas de muestras de un todo centralmente en el margen de error y nivel de fiabilidad establecido (Neill y Cortez, 2018). En este contexto, se decidió emplear la encuesta como técnica.

#### **Instrumentos**

Según Ñaupas et al. (2019), los instrumentos para la recolección de datos se determinan por la estructura sistemática, midiendo la secuencia basada en las variables estudiadas, por ello el instrumento usado fue dos escalas valorativas, es decir, se aplicaron dos escalas estructuradas y que contienen un conjunto de interrogantes relacionados a las variables investigadas, que fueron de utilidad para alcanzar los objetivos formulados por la investigadora. Además, para este propósito, las alternativas de respuestas fueron presentadas en escala ordinal tipo Likert.

#### **Validez**

La validez trata de la suficiencia, el cual posee dichos instrumentos para calcular arbitrariamente todas las peculiaridades que se llegaron a cuantificar (Contreras , 2015). Siendo este caso se llegó a reclutar a peritos en el tema exactamente tres, quienes emitieron sus juicios, valoraron y dieron su veredicto y recomendaron que los instrumentos se deben aplicar y que estos sirven para medir correctamente las variables investigadas, para lo cual se empleó la V de Aiken, que es un coeficiente que permitió medir la relevancia de cada ítem relacionado si corresponde al dominio

de los contenidos de una variable a partir de las valoraciones de un número determinado de expertos o jueces.

### **Confiabilidad**

Es fundamental que los instrumentos utilizados en la investigación sean confiables, garantizando resultados consistentes en cada medición (Hernández y Mendoza, 2018). Para la investigación se empleó el método alfa de Cronbach en establecer la confianza. La muestra piloto inicial, conformada por 12 personas, demostró que cada instrumento fue el adecuado en la medición de cada variable estudiada, y los estudios se llevó a cabo con el software SPSS v.26. Puesto a que se obtuvo un coeficiente de 0,854 para la gestión por procesos y de 0,834 para el gobierno digital, determinando su alta confiabilidad.

### **3.5 Procedimientos**

La recopilación de datos comenzó mediante la aplicación de escalas valorativas previamente validadas y establecidas sus confianzas, en este trabajo se presentaron ciertas dificultades, se tuvo que recurrir a un asistente a manera de soporte para aplicar las escalas a la muestra establecida; luego que fueron recolectados los datos, se tuvieron que presentar en tablas y figuras con el fin de facilitar su interpretación, en esta fase se recurrió al MS Word, el MS Excel v. 2022, igualmente, se empleó el software IBM SPSS v.27, y posteriormente se construyó una base de datos y que fue empleada para dar inicio al análisis de la información conforme a los objetivos propuestos.

### 3.6 Método de análisis de datos

Para los resultados descriptivos, se procesaron los datos recolectados a través de cada escala con la ayuda del SPSS, los resultados hallados se consignaron en tablas, y luego fueron interpretados, estableciendo la correlación de las dos variables investigadas en la Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2023; del mismo modo, se tuvo que determinar las correlaciones existentes respecto a cada dimensión con la variable.

Luego se tuvo que realizar el análisis inferencial, con el fin de alcanzar los objetivos establecidos en la investigación, para lo cual fue necesario construir una matriz de niveles y puntuaciones, que luego fue exportada al SPSS para realizar el análisis cuantitativo de los datos, y se tuvo que emplear el SPSS v. 27. Luego se ejecutaron las contrastaciones de cada hipótesis formulada, fue pertinente aplicar la prueba de asociatividad (diagramas de dispersión); y luego se realizó la prueba Kolmogórov-Smirnov (K - S) con el fin de establecer la manera en la que se distribuyen los datos, de resultar la distribución de los datos paramétrica es pertinente se use el r de Pearson y contrariamente, se opta por el estadígrafo Rho de Spearman o el Chi cuadrado, finalmente se tuvo que realizar el proceso pertinente de contrastación de cada hipótesis planteada.

### 3.7 Aspectos éticos

Se cumplió con el Código de Ética contemplado en la R. N° 470-2022-VI-UCV. Del mismo modo, en la Resolución de Vicerrector de Investigación N° 062-2023-VI-UCV (2023) se ha inspirado para la ética investigativa científica, en la cual los principios éticos que se respetaron en la realización de la investigación fueron:

**Beneficencia:** La investigadora busca con su estudio beneficiar en todas las maneras posibles a la población involucrada; esto mediante de una adecuada gestión de procesos y la buena aplicación de un gobierno digital.

**Principio de confidencialidad:** Toda la información recolectada se empleó honestamente y con la finalidad propia de la investigación, no se expusieron los datos recopilados a terceros ajenos al estudio.

**Confiabledad:** No se alteraron los datos obtenidos, los datos brindados fueron expuestos conforme fueron recogidos, sin modificarlos o alterarlos.

**Consideración a la persona humana:** No se sometieron a juicios de carácter personal las perspectivas o la manera en que es percibo un hecho por parte de

cada informante, sus ideales, y su opinión sobre el comportamiento de cada variable investigada.

**Autenticidad de las informaciones y data:** se consignaron datos auténticos, que corresponden a los eventos estudiados, los datos recogidos fueron presentados tal cómo fueron proporcionados, sin manipularlos.

**Respecto de los derechos de autor:** cada teoría y trabajo mencionado o usado para fundamentar cada variable estudiada fue correctamente citada, se registró el nombre del autor, es resumen, se respetó el derecho de propiedad intelectual, y conjuntamente se pasó por el Turnitin la tesis concluida con el fin de asegurar el porcentaje establecido de similitud.

## IV. RESULTADOS

### Análisis descriptivo

De conformidad con el hallazgo obtenido en la compilación de la data de los instrumentos aplicados a los integrantes de la muestra en la Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, se realizó el análisis descriptivo a través de las tablas siguientes.

**Tabla 1**

*Distribución de frecuencias de gestión por procesos y sus dimensiones*

Variable/Dimensiones	Niveles	Baremos	f	%
Gestión por procesos	Ineficiente	[52 – 121]	7	5.1%
	Regular	[122 – 191]	103	74.6%
	Eficiente	[192 – 260]	28	20.3%
Procesos operativos	Ineficiente	[6-13]	8	5.8%
	Regular	[14-21]	103	74.6%
	Eficiente	[22-30]	27	19.6%
Procesos estratégicos	Ineficiente	[6-13]	6	4.3%
	Regular	[14-21]	110	79.7%
	Eficiente	[22-30]	22	15.9%
Procesos de soporte	Ineficiente	[5-11]	4	2.9%
	Regular	[12-18]	106	76.8%
	Eficiente	[19-25]	28	20.3%

Se puede observar en la Tabla 1 que, para la gestión por procesos, la mayoría de los procedimientos se clasifican como regulares con un 74.6%, lo que sugiere una base operativa sólida con espacio para la mejora. Un 20.3% de los procesos son eficientes, lo que destaca prácticas óptimas que podrían expandirse. Por otro lado, un 5.1% se considera ineficiente, marcando oportunidades críticas de desarrollo. Estos porcentajes reflejan la realidad operativa de la entidad y resaltan la importancia de estrategias dirigidas a la mejora continua.

Los procesos operativos se califican mayoritariamente como regulares con un 74.6%, lo cual indica que la mayoría funcionan de manera estándar sin destacar en eficiencia o ineficiencia. Un 19.6% se considera eficiente, mostrando que una fracción significativa de los procesos operativos es robusta y efectiva. Sin embargo, un 5.8% es ineficiente, lo que revela áreas específicas que requieren mejoras y optimización para alcanzar un rendimiento operativo óptimo.

En la dimensión de procesos estratégicos, el 79.7% se considera regular, señalando que, aunque se siguen las pautas, hay un amplio margen para mejorar la alineación y la ejecución estratégica. Un 15.9% se valora como eficiente, lo que indica que algunos procesos están bien diseñados y contribuyen al éxito estratégico de la organización. Solo un 4.3% es ineficiente, destacando oportunidades específicas de mejora en la planificación y ejecución de estrategias.

En la dimensión de Procesos de Soporte destaca que un 76.8% de los procesos se clasifica como Regular, indicando una ejecución adecuada, pero con espacio para mejoras. Un 20.3% es Eficiente, reflejando que una parte significativa de los procesos de soporte funciona bien y añade valor. Solo un 2.9% resulta Ineficiente, lo que sugiere que hay pocas áreas críticas que necesitan atención para optimizar el soporte general a las operaciones de la organización.



**Tabla 2***Distribución de frecuencias de gobierno digital y sus dimensiones*

Variable/Dimensiones	Niveles	Baremos	f	%
Gobierno digital	Malo	[10-23]	4	2.9%
	Regular	[24-37]	62	44.9%
	Bueno	[38-50]	72	52.2%
Externa	Malo	[52 – 121]	6	4.3%
	Regular	[122 – 191]	106	76.8%
	Bueno	[192 – 260]	26	18.8%
Interna	Malo	[8-18]	10	7.2%
	Regular	[19-29]	110	79.7%
	Bueno	[30-40]	18	13.0%
Relacional	Malo	[5-11]	9	6.5%
	Regular	[12-18]	106	76.8%
	Bueno	[19-25]	23	16.7%
Promoción	Malo	[5-11]	8	5.8%
	Regular	[12-18]	114	82.6%
	Bueno	[19-25]	16	11.6%

Para la variable Gobierno digital, los resultados muestran que un 44.9% de los procesos son calificados como Regular, indicando una consistencia en la ejecución, pero con posibilidad de mejoras significativas. Un 52.2% alcanza un nivel Bueno, lo que revela que una fracción de los procesos son altamente efectivos y pueden servir de modelo. Sin embargo, un 2.9% se considera Malo, lo que señala áreas críticas que requieren atención inmediata para mejorar la gobernanza digital.

La dimensión Externa de Gobierno Digital muestra que un 76.8% de los procesos son calificados como Regular, indicando una consistencia en la ejecución, pero con posibilidad de mejoras significativas. Un 18.8% alcanza un nivel Bueno, lo que revela que una fracción de los procesos son altamente efectivos y pueden servir de modelo. Sin embargo, un 4.3% se considera Malo, lo que señala áreas críticas que requieren atención urgente y mejoras significativas para optimizar la

interacción digital con usuarios externos.

La dimensión Interna de Gobierno Digital muestra que un predominante 79.7% de los procesos son calificados como Regular, lo cual señala un cumplimiento básico de las expectativas, pero con una amplia brecha para la mejora. Un menor 13.0% alcanza el nivel Bueno, evidenciando que algunos aspectos son ejemplares y eficaces. Sin embargo, un 7.2% se evalúa como Malo, destacando áreas clave que requieren atención urgente y mejoras significativas para optimizar la interacción digital con usuarios internos.

Para la dimensión Relacional de la variable Gobierno Digital, la mayoría de los procesos, un 76.8%, son calificados como Regular, lo que indica un funcionamiento adecuado con margen de mejora. Un 16.7% se evalúa como Bueno, reflejando que una porción significativa de los procesos internos es eficientes y efectivos. Un menor porcentaje, 6.5%, es considerado Malo, lo que señala oportunidades específicas de mejora en la gestión relacional de servicios digitales.

En la dimensión Promoción de Gobierno Digital, se observa que un 82.6% de los procesos se califica como Regular, lo cual indica que, aunque cumplen con los requisitos básicos, hay un amplio margen para mejorar su efectividad. Un 11.6% se considera Bueno, reflejando la existencia de procesos de promoción eficaces. Sin embargo, un 5.8% se evalúa como Malo, señalando áreas específicas que requieren atención y mejoras para optimizar la promoción digital en la organización.

### **Análisis inferencial**

Una vez recogidos y procesados los datos utilizando herramientas seleccionadas, se procede a la revisión y análisis de los descubrimientos. Se aplica una metodología estadística adecuada para analizar la distribución de los datos. Mediante la prueba Kolmogorov-Smirnov, cuyos valores de significatividad para las variables están en 0,200 y 0,072 lo cual sugiere que la distribución de los datos de las variables en cuestión se forma con una distribución normal. De esta manera, se optó por emplear el estadístico: Correlación de Pearson

### **Contrastación de la Hipótesis General**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa y directa entre la gestión por procesos y el gobierno digital en la Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2023.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa y directa entre la gestión por procesos y el gobierno digital en la Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2023.

**Tabla 3**

*Relación entre gestión por procesos y gobierno digital*

		V2: Gobierno digital
V1: Gestión por procesos	Correlación	,731**
	Sig.	,000
	Muestra	51

**Interpretación:** Los datos expuestos en la Tabla 3 muestran una correlación de 0,731, señalando una fuerte relación. Aplicando un nivel de confianza del 95%, se registra un valor de significancia de 0,000. Dado este resultado, se debe descartar la H<sub>0</sub>, lo cual respalda la hipótesis presentada por la investigadora. Por lo tanto, se infiere que existe un vínculo directo y significativo entre gestión por procesos y el gobierno digital.

### Contrastación de la Hipótesis específica 1:

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa y directa entre los procesos operativos y el gobierno digital

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa y directa entre los procesos operativos y el gobierno digital

**Tabla 4**

*Relación entre los procesos operativos y el gobierno digital*

		V2: Gobierno digital
D1: Procesos operativos	Correlación	,515**
	Sig.	,000
	Muestra	51

**Interpretación:** Los datos expuestos en la Tabla 4 muestran una correlación de 0,515, señalando una mediana relación. Aplicando un grado de confiabilidad = 95%, se registra un valor de significatividad = 0,000. Dado este resultado, se decide descartar la H<sub>0</sub>, lo cual respalda la hipótesis presentada por la investigadora. Por lo tanto, se infiere que existe un vínculo directo y notable entre los procesos operativos y el gobierno digital.

### Contrastación de la Hipótesis específica 2:

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa y directa entre los procesos estratégicos y el gobierno digital en la Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2023.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa y directa entre los procesos estratégicos y el gobierno digital en la Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2023.

**Tabla 5**

*Relación entre los procesos estratégicos y el gobierno digital*

		V2: Gobierno digital
D2: Procesos estratégicos	Relación	,617**
	Sig.	,000
	Muestra	51

**Interpretación:** Los datos expuestos en la Tabla 5 muestran una correlación de 0,617, señalando una mediana relación. Aplicando un grado de confiabilidad = 95%,

se registra un valor de significatividad = 0,000. Dado este resultado, se decide descartar la H0, lo cual respalda la hipótesis presentada por la investigadora. Por lo tanto, se infiere que existe un vínculo directo y notable entre los procesos estratégicos y el gobierno digital.

### **Contrastación de la Hipótesis específica 3:**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa y directa entre los procesos de soporte y el gobierno digital en la Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2023.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa y directa entre los procesos de soporte y el gobierno digital en la Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2023.

**Tabla 6**

*Relación entre procesos de soporte y el gobierno digital*

		V2: Gobierno digital
D3: Procesos de soporte	Correlación	,254**
	Sig.	,042
	Muestra	51

**Interpretación:** Los datos expuestos en la Tabla 6 muestran una correlación de 0,254, señalando una débil relación. Aplicando un grado de confiabilidad = 95%, se registra un valor de significatividad = 0,000. Dado este resultado, se decide descartar la H0, lo cual respalda la hipótesis presentada por la investigadora. Por lo tanto, se infiere que existe un vínculo directo y notable entre los procesos de soporte y el gobierno digital.

## V. DISCUSIÓN

En este capítulo se analizó los propósitos, antecedentes y resultados que se obtuvieron en el presente estudio, de ello se realizará la discusión y confrontación con teorías, así como antecedentes efectuados en el marco teórico.

Respecto a los resultados descriptivos para la gestión por procesos en una organización, abarcando aspectos operativos, estratégicos y de soporte. La mayoría de los procesos se califican como regulares, lo que indica un desempeño adecuado, pero con espacio para mejoras significativas. La presencia de un porcentaje de procesos eficientes sugiere fortalezas en ciertas áreas, mientras que la minoría ineficiente resalta oportunidades críticas de desarrollo. Este análisis refleja una necesidad de estrategias dirigidas hacia la mejora continua, destacando la importancia de revisar y optimizar procesos en todas las dimensiones para elevar la eficacia y eficiencia general de la organización.

Respecto a los resultados obtenidos para la variable Gobierno digital y sus dimensiones (Externa, Interna, Relacional, y Promoción). Destaca que la mayoría de los procesos en todas las dimensiones son calificados como Regular, reflejando un desempeño básico, pero con un considerable margen para mejoras. La presencia de un porcentaje menor de procesos calificados como Bueno en cada dimensión sugiere puntos de eficacia que podrían ser replicados o ampliados. Sin embargo, la existencia de un segmento calificado como Malo en cada dimensión indica áreas críticas que necesitan atención urgente para optimizar la eficiencia y efectividad de la gobernanza digital en la organización.

Se inicia con el **objetivo general**, el cual se planteó de la forma siguiente: establecer la relación entre gestión por procesos y el gobierno digital en la institución analizada.

Al respecto, de la **variable 1**, se tiene como autor base a Torres Guananga (2019) quien elaboró una escala de la gestión por procesos que consta de 3 dimensiones. Es así como a continuación se establecen las teorías asociadas con la variable: Para Florián et al. (2022) la gestión por proceso es una de las maneras de conseguir potenciar las labores de una empresa, su fin es mejorar el movimiento de labores, para que resulte más eficiente ajustado a los requerimientos que solicitan los usuarios, el cual está relacionado con el gobierno digital. Aunado a ello, Marín y Pérez (2021) la definen como la manera de direccionar las organizaciones

sostenida en procesos, de forma que el total laboren en pro de metas comunes. También, conforme al autor Melan (2018) se define como el punto de partida de una empresa, sus labores y eventos se desarrollan en bien de los clientes. Por otra parte, de conformidad con la **variable 2**, se tiene como autor base a Khademi y Khademi (2021) quienes manifiestan que es el fenómeno que emplea tecnologías en la comunicación e información, siendo fundamental implementarlo en los procedimientos organizacionales. Igualmente, Hoffmann y Solarte (2022) manifiestan que el gobierno digital utiliza estrategias correctas para la gobernabilidad de la data pública, en ese sentido, se confirma ecosistemas de acuerdo con organizaciones, servicios, usuarios o plataformas que satisfacen las necesidades de la población (Hofmann y otros, 2020).

Aunado a ello, en los **resultados descriptivos** de la variable 1 y 2, se refleja la frecuencia de significancia elevada de la intersección de regular de la V1 Gestión por Procesos con el nivel de regular de la V2 Gobierno Digital representado por 10 respuestas que en cifras porcentuales son iguales que 19.6%, además del nivel de ineficiente de la V1 Gestión por Procesos con el nivel de Regular de la V2 Gobierno Digital, demostrado en 10 respuestas de porcentaje 19.6%. Por otra parte, se evidencia la frecuencia de menor significatividad de aceptación de la intersección del nivel de eficiente de la V1 Gestión por Procesos con el nivel de malo de la V2 Gobierno Digital, demostrado en 2 preguntas y 3.9% por cifra porcentual.

Por otra parte, de acuerdo con el **análisis inferencial** se estableció el nivel de correlación de 0,731, señalando una fuerte relación. Aplicando un nivel de confianza del 95%, se registra un valor de significancia de 0,000. Dado este resultado, se debe descartar la H0, lo cual respalda la hipótesis presentada por la investigadora. Por lo tanto, se infiere que existe un vínculo directo y significativo entre gestión por procesos y el gobierno digital.

Lo hallado luego de procesar los datos **evidencia similitud** con otras investigaciones. Por una parte, Nole (2022), estableció el nivel de correlación entre gestión por procesos y gobierno digital en el Municipio del distrito “José Leonardo Ortiz” en Chiclayo, las conclusiones del estudio evidencian que existe relación directa con un valor de 76.7% entre gestión por procesos y la administración electrónica; demostrando una correlación directa entre ambas variables estudiadas, de ello se concluye: se ha establecido la relación positiva entre variables. Asimismo,

se relaciona con lo hallado por Vásquez (2021) quien se planteó establecer la correlación entre gestión por procesos y gobierno digital en los municipios pertenecientes a la provincia de Moyobamba, obteniéndose como resultado estadístico que un 60% opina que existe nivel regular sobre la gestión por procesos y para el gobierno digital se obtuvo que el 57.5% considera que el nivel del gobierno digital es medio y solo el 25% un nivel bajo, concluyéndose que hay correlación mediante el estadígrafo Rho de Spearman obteniéndose un valor igual a 0,852, valor que quiere decir que, hay correlación directa moderada además de significativa entre ambas variables investigadas. Además, una asociatividad aunque en menor proporción con el estudio de Támara & Espinoza (2023), quienes se propusieron como objetivo identificar estudios acerca del gobierno electrónico en la gestión pública; sus resultados mostraron la existencia de instrumentales apropiado en plena ejecución para la valoración y culminación, se halló que representa una experiencia muy interesante para naciones no desarrolladas.

De acuerdo con ello, de la revisión teórica y del análisis de los hallazgos, se estableció que la gestión por procesos se asocia significativamente con el gobierno digital en la Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2023.

Respecto al **primer objetivo específico**: determinar la relación entre los procesos operativos y gobierno digital, Zona Registral N° VII – 2023.

De acuerdo con Gracia et al. (2022) esta dimensión se conceptualiza como las actividades además de tareas fundamentales desarrollada por una entidad u empresa con el fin de realizar a cabalidad con lo propuesto para el alcance de las metas de forma eficaz. Mientras que el gobierno digital, para Mendes et al. (2021) es la utilización de las TIC para hacer frente a las necesidades de la ciudadanía y demostrar el involucramiento del Estado con la sociedad en sus diversos ámbitos y de conformidad con lo mencionado por Cano (2022) el gobierno digital requiere de la ciberseguridad, puesto que, es un aspecto indispensable para reconocer la realidad electrónica que permita prevenir, coordinar, educar, otorgar respuesta y visiones asociadas con la conexión segura cibernética y toda tendencia problemática que se determine a futuro.

Aunado a ello, los **resultados descriptivos** de la dimensión 1 de la variable 1 y variable 2, se aprecia la existencia de una frecuencia con mayor significatividad de aceptación en la intersección de regular de la D1 Procesos Operativos y el nivel



de regular de la V2 Gobierno Digital, constituido por 13 respuestas que se reflejan en un resultado porcentual igual que 25.5%. Por otra parte, se evidencia la frecuencia de menor significatividad de aceptación en la intersección de eficiente de la D1 Procesos operativos y el nivel bueno de V2 Gobierno Digital, conformado por 1 respuesta que refleja el resultado porcentual de 2.0%.

Por otra parte, de conformidad con el **análisis inferencial** se observó una relación de 0,515, señalando una mediana relación, con un valor de significatividad = 0.000; entonces, se procede a descartar la H0, lo cual respalda la hipótesis presentada por la investigadora, lo que quiere decir, que existe un vínculo directo y notable entre los procesos operativos y el gobierno digital.

Este resultado se constató con la de Barragán (2019) quien se establecer la relación entre gobierno electrónico en el proceso transparencia en la gestión de gobiernos locales ecuatorianos; en sus resultados mostró que existe una confianza del 99.9%, un 58.73% de personas si conocen acerca del Gobierno electrónico. Se concluye que mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman =0,669 ha quedado establecida la correlación moderada y directa entre el gobierno electrónico y la transparencia en la gestión de entidades públicas ecuatorianas; asimismo **guarda relación** con el estudio de Vásquez (2021) quien se planteó determinar la relación entre gestión por procesos y gobierno digital en los municipios distritales moyobambinos; como resultado estadístico se obtuvo un 60% de nivel medio entre las variables investigadas y entre cada dimensión de la gestión por procesos como: procesos operativos, procesos estratégicos y procesos de soporte, se concluyó, por lo tanto se puede concluir que la existencia de correlación a través del estadígrafo Rho de Spearman obteniéndose un 0,852, que quiere decir que, existe una relación positiva moderada además de significativa entre las variables estudiadas. Además, guardan discrepancia con los resultados de Sandobal (2022), quien se propuso por objetivo comprobar si la gestión por procesos se correlaciona con el gobierno digital en la entidad prestadora de servicios de agua potable y alcantarillados limeña; el cual demostró que, existe baja correlación directa entre el gobierno digital y los procesos operativos = 0.386, valor que permite afirmar que hay moderada y directa correlación, es entonces que para tener un correcto manejo de la gestión por procesos es necesario la supervisión para la implementación de mejoras, y así optimizar el gobierno digital.

Por lo tanto, de la revisión teórica y de análisis de los hallazgos, se determinó que los procesos operativos se asocian de forma moderada y directa con el gobierno digital en la Zona Registral N° VII – 2023.

Se identificó como **objetivo específico 2**: Determinar la relación entre los procesos estratégicos y el gobierno digital, Zona Registral N° VII, 2023.

Para Iraci (2021) los procesos estratégicos son una secuencia de fases que desarrolla una organización, iniciándose con el estudio del entorno actual, para posteriormente establecer la visión, misión y metas de la organización; adicionalmente los procesos estratégicos posibilitan desarrollar la Planeación Estratégica desde su inicio hasta su desarrollo, trayendo como consecuencia el llevar a cabo los objetivos y fines, esta se relaciona con el gobierno digital, que para Mendes et al. (2021) es la utilización de las TIC para hacer frente a las necesidades de la ciudadanía y demostrar el involucramiento del Estado con la sociedad en sus diversos ámbitos.

Conforme con ello, en los **resultados descriptivos** de la dimensión 2 de la variable 1 y 2, se observa la frecuencia con significatividad elevada de la intersección de ineficiente de la D2 Procesos Estratégicos con el nivel de regular de la V2 Gobierno Digital, conformado por 11 preguntas que en cifras porcentuales es igual que 21.6%. En otra instancia, se refleja la frecuencia de menor significancia de aceptación de la intersección de eficiente de la D2 Procesos Estratégicos y el nivel de malo de la V2 Gobierno Digital con una respuesta que en porcentajes es igual que 2.0%.

En otra instancia, de acuerdo con el **análisis inferencial** se determinó una relación de 0,617, señalando una mediana y directa relación, con valor de significatividad = 0.000; entonces, se procede a descartar la H0, lo cual respalda la hipótesis presentada por la investigadora, lo que quiere decir, que existe un vínculo directo y notable entre los procesos estratégicos y el gobierno digital.

Los resultados **encuentran similitud** con los obtenidos por Laguna (2023), quien se propuso comprobar la correlación entre gobierno digital y la gestión por procesos en la UGEL de Camaná, sus resultados mostraron un coeficiente de rho = 0,690, concluyó que se puede afirmar la relación directa entre administración electrónica y gestión por procesos, sobre todo con los procesos estratégicos ya que permite el reconocimiento de los problemas presentes y hacerles frente. Asimismo,

guarda discrepancias con los resultados encontrados por Hernan (2020), quién se planteó comprobar la relación entre gestión por proceso y el gobierno digital, bajo la óptica de los administrativos del MINCETUR, evidenciando una baja correlación de la dimensión procesos estratégicos y el gobierno electrónico, puesto que el valor del Rho de Spearman fue = 0.054.

Por lo tanto, de la indagación teórica y la constatación de los resultados, se determinó que los procesos estratégicos y el gobierno digital encuentran vínculo moderado y directo en la Zona Registral N° VII, 2023.

De acuerdo con el **objetivo específico 3**: Establecer la relación entre los procesos de soporte y el gobierno digital, Zona Registral N° VII - 2023.

Según Romandía y Ordaz (2023) definen los procesos de soporte como el uso de diversidad de canales comunicativos que permiten el contacto de forma directa entre individuos y que su propósito es determinar diálogos continuos con la población para conocer sus perspectivas e incluso hacer que intervengan en las decisiones, esta se correlaciona con el gobierno digital, que para Mendes et al. (2021) es la utilización de las TICS para hacer frente a las necesidades de la ciudadanía y demostrar el involucramiento del Estado con la sociedad en sus diversos ámbitos.

Igualmente, en los **resultados descriptivos** de la dimensión 3 de la variable 1 y 2, se aprecia la frecuencia de significancia elevada de la intersección del nivel regular de la D3 Procesos de Soporte con el nivel malo de V2 Gobierno Digital, constituido por 9 preguntas que en cifra porcentual es igual que 17.6%. Además, se evidencia la frecuencia de menor significatividad de aceptación de la intersección de eficiente de la D3 Procesos de Soporte con el nivel de bueno del V2 Gobierno Digital, con 3 respuestas que en porcentajes es igual que 5.9%.

En ese sentido, el **análisis inferencial** demuestra una asociatividad de 0,254, señalando una débil relación, con un valor de significatividad = 0,042; entonces, se procede a descartar la H0, lo cual respalda la hipótesis presentada por la investigadora, lo que quiere decir, que existe un vínculo directo y notable entre cada proceso de soporte y el gobierno digital.

Lo hallado **encuentra similitud** con el estudio de Sandobal (2022) quien se propuso como objetivo establecer si la gestión por procesos se correlaciona con el gobierno digital en la entidad encargada de proveer servicios de agua potable y

alcantarillados en la capital peruana; hallándose un coeficiente Rho de Spearman = 0,609\*\*, y el p valor = 0, 000; el cual determina que la relación es positiva baja, es entonces que para tener un correcto manejo de la gestión por procesos es necesario la supervisión para la implementación de mejoras, así optimizar el gobierno digital, concluyéndose que existe correlación directa entre ambas variables estudiadas; asimismo con el estudio de Hernán (2020), quien se planteó comprobar la correlación entre gestión por proceso y el gobierno digital, bajo el punto de vista de los administrativos del MINCETUR, obteniendo como resultado mediante el estadígrafo Rho de Spearman un valor igual a 0,292. Concluyendo que, se ha demostrado la relación directa media entre ambas variables, ya que al existir una fiscalización de los procesos se optimiza un gobierno electrónico adecuado. Asimismo, guarda discrepancia con los resultados de Vásquez (2021) quién se propuso determinar la relación entre gestión por procesos y gobierno digital en los municipios distritales moyobambinos, entre la dimensión gestión por procesos, con respecto a los resultados hallados se obtuvo un valor de Rho de Spearman igual a .803, es decir, se ha establecido la correlación directa media y significativa, a diferencia de lo encontrado en esta investigación que sugiere correlación muy baja, también discrepa con lo encontrado por Nole (2022) quien tuvo como propósito establecer los niveles de correlación entre gestión por procesos y gobierno digital en un municipio distrital chiclayano, concluye que se ha establecido la existencia de correlación directa entre los procesos de soporte, mediante el coeficiente de relación fue 73,0% evidenciando relación alta con el gobierno digital.

Por ello, del análisis teórico y constatación de los resultados, se estableció que los procesos de soporte y el gobierno digital se asocian de forma directa y débil en la Zona Registral N° VII – 2023.

## **VI. CONCLUSIONES**

**PRIMERA:** Con respecto al objetivo general: establecer la relación entre gestión por procesos y gobierno digital en la institución estudiada, según la información proporcionada, se encontró una relación de 0,731, lo que denota una relación positiva alta, con un nivel de significatividad = 0.000. En consecuencia, se descarta la H<sub>0</sub>, respaldando la hipótesis formulada por la investigadora. Esto demuestra que existe una conexión directa y significativa entre ambas variables.

**SEGUNDA:** Con relación al primer objetivo específico: de establecer la relación entre los procesos operativos y el gobierno digital en la institución estudiada, según los datos presentados, se identificó una relación de 0,515, indicando una relación de positiva moderada, con un valor significativo = 0,000, por ende, se rechaza la H<sub>0</sub>, respaldando la hipótesis planteada por la investigadora, esto implica que existe un enlace directo y significativo entre los procesos operativos y el gobierno digital.

**TERCERA:** Con relación al objetivo específico 2: Establecer la relación entre procesos estratégicos y el gobierno digital en la institución estudiada, 0,617, indicando una relación de positiva moderada, con un valor significativo = 0,000. Por ende, se rechaza la H<sub>0</sub>, respaldando la hipótesis planteada por la investigadora. Esto quiere decir, que existe un vínculo directo y notable entre los procesos estratégicos y el gobierno digital.

**CUARTA:** Con respecto al tercer objetivo específico: Establecer la relación entre los procesos de soporte y el gobierno digital en la institución estudiada, según los datos presentados, se identificó una relación de 0,254, señalando una relación positiva moderada, con un valor significativo = 0,042; por lo tanto, se procede a descartar la H<sub>0</sub>, lo cual respalda la hipótesis presentada por la investigadora, lo que quiere decir, que existe un vínculo directo y notable entre procesos de soporte y el gobierno digital.

## **VII. RECOMENDACIONES**

**PRIMERA:** OG: A la jefatura de la Zona Registral VII, adoptar estrategias de gestión pública para diseñar cuadros e informes periódicos donde se identifique las dificultades que presenta el personal administrativo al momento de utilizar el sistema digital, especificando las debilidades presentes en cada proceso y sus posibles soluciones, ello permitirá tomar las acciones correspondientes y garantizar el cumplimiento de los propósitos organizacionales. Asimismo, se recomienda capacitar al personal sobre el mapa de procesos de la organización para presentar de manera gráfica la estructura de actividades y facilitar el flujo de actividades.

**SEGUNDA:** OE 1: A la jefatura de la Zona Registral VII, adoptar estrategias de gestión pública realizar el seguimiento semanal y mensual de los procesos operativos de los sistemas digitales e impulsar capacitaciones dirigidas a los colaboradores de las distintas oficinas de la entidad que propicien el óptimo desarrollo de los procesos operativos mediante el uso efectivo del sistema digital, con el objetivo de sostener actualizada la información y poder elaborar reportes que contribuyan con los fines institucionales.

**TERCERA:** OE 2: A la jefatura de la Zona Registral VII, adoptar estrategias de gestión pública para actualizar y diseñar procesos estratégicos, así como automatizar los procedimientos de los sistemas asignando responsables en cada una de las distintas áreas, para que de esta forma se identifique las necesidades y problemáticas frecuentes, y con ello se optimice la atención a la ciudadanía.

**CUARTA:** OE 3: A la jefatura de la Zona Registral VII, adoptar estrategias de gestión pública para evaluar de manera constante el nivel de calidad del servicio que prestan las áreas usuarias a los ciudadanos con el propósito de identificar posibles falencias y aspectos de mejora. Aunado a ello, es crucial compartir estos hallazgos con los colaboradores para fomentar su compromiso en la consecución de los objetivos institucionales.

## REFERENCIAS

- Abbas, J. (2020). Impact of total quality management on corporate green performance through the mediating role of corporate social responsibility. 242. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0959652619333281>
- Adamczak, M., Kolinski, A., Trojanowska, J., & Husár, J. (2023). Digitalization Trend and Its Influence on the Development of the Operational Process in Production Companies. *ProQuest*, 13(3), 1-18. <https://doi.org/10.3390/app13031393>
- Alcivar, E. (2021). Gestión por procesos e indicadores de cumplimiento en la contratación pública. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/4635>
- Amoah, B., Amoah, A., Kwablah, E., & Dzeha, G. (2023). Trust in government and electronic levy payment decisions in Ghana. *ScienceDirect*, 1(1), 1-7. <https://doi.org/10.1016/j.ugj.2023.08.004>
- Armas Urquiza, A., & Armas Suárez, A. (2011). Gobierno Electrónico: Fases, Dimensiones Y Algunas Consideraciones A Tener En Cuenta Para Su Implementación. [https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296\\_27.\\_gobierno\\_electronico.pdf](https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296_27._gobierno_electronico.pdf)
- Babbage, C. (1832). *On the Economy of Machinery and Manufactures. Third Edition Enlarged.* [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=3hxdAAAACAAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=Babbage\(1832\)&ots=T5dPKgDFMX&sig=IcdwnhSN2NfeJYLK-2BgHOcqpQM#v=onepage&q=Babbage\(1832\)&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=3hxdAAAACAAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=Babbage(1832)&ots=T5dPKgDFMX&sig=IcdwnhSN2NfeJYLK-2BgHOcqpQM#v=onepage&q=Babbage(1832)&f=false)
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2022). El ABC de la interoperabilidad de los servicios sociales Marco conceptual y metodológico. [https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/EI\\_ABC\\_de\\_la\\_interoperabilidad\\_de\\_los\\_servicios\\_sociales\\_Marco\\_conceptual\\_y\\_metodologico.pdf](https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/EI_ABC_de_la_interoperabilidad_de_los_servicios_sociales_Marco_conceptual_y_metodologico.pdf)
- Barragán, X. (2019). Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador. Ecuador: [Tesis de doctorado, Universidad Andina Simón Bolívar. <http://hdl.handle.net/10644/7416>

- Barrios, K., Contreras, J., & Olivero, E. (2019). La Gestión por Procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Diferenciador de la Competitividad Organizacional. *Scielo*, 30(2), 103-113. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000200103>
- Becher, M. (8 de marzo de 2021). Gestión de Procesos: principales problemas y cómo solucionarlos. *Excellence*: <https://blog.softexpert.com/es/problemas-gestion-procesos/>
- Benitez, N., Sanchez, E., & Ponce, W. (2023). Electronic government. Results the Innovative practices in Public Management. *Web of Science*, 1(1), 45-62. <https://www.webofscience.com/wos/woscc/full-record/WOS:000914711900001>
- Braga, L., & Gomes, R. (2018). Electronic participation, government effectiveness, and accountability. *Web of Science*, 69(1), 111-144. <https://www.webofscience.com/wos/woscc/full-record/WOS:000432334500006>
- Brys, C., Navas, I., Aldana, J., & Roldan, M. (2023). LEGO: Linked electronic government ontology. *Web of Science*, 1(1). <https://doi.org/10.1177/01655515231161562>
- Butt, J. (2020). A Conceptual Framework to Support Digital Transformation in Manufacturing Using an Integrated Business Process Management Approach. *MDPI*, 4(3). <https://doi.org/10.3390/designs4030017>
- Cano, J. (2022). National cybersecurity outlook for Colombia to 2030. *Scielo*, 20(40), 814-832. <https://doi.org/10.21830/19006586.866>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (febrero de 2023). Perspectivas económicas de América Latina 2022. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/48426-perspectivas-economicas-america-latina-2022-transicion-verde-justa>
- Contreras, M. (17 de marzo de 2015). Validez de los instrumentos (ejemplos). Retrieved 25 de abril de 2023, from <https://educapuntos.blogspot.com/2015/03/validez-y-confiabilidad-ejemplos.html>
- Criado, I., Ramilo, M., & Miquel, S. (2002). La Necesidad de Teoría(s) sobre Gobierno Electrónico. Una Propuesta Integradora. XVI Concurso de



Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública : [https://www.urbe.edu/info-consultas/web-profesor/12697883/articulos/Comercio%20Electronico/la-necesidad-de-teoria\(s\)sobre-gobierno-electronico-una-propuesta-integradora.pdf](https://www.urbe.edu/info-consultas/web-profesor/12697883/articulos/Comercio%20Electronico/la-necesidad-de-teoria(s)sobre-gobierno-electronico-una-propuesta-integradora.pdf)

Dakic, D., Stefanović, D., & Ivic, A. (2020). Gestión de Procesos de Negocio y Sistemas de Gobierno Electrónico. 1(1). [https://www.researchgate.net/publication/350651464\\_Business\\_Process\\_Management\\_and\\_E-government\\_Systems](https://www.researchgate.net/publication/350651464_Business_Process_Management_and_E-government_Systems)

De Armas, R., & De Armas, A. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 13(1), 1-32. [https://www.researchgate.net/publication/227432076\\_GOBIERNO\\_ELECTRONICO\\_FASES\\_DIMENSIONES\\_Y\\_ALGUNAS\\_CONSIDERACIONES\\_A\\_TENER\\_EN\\_CUENTA\\_PARA\\_SU\\_IMPLEMENTACION](https://www.researchgate.net/publication/227432076_GOBIERNO_ELECTRONICO_FASES_DIMENSIONES_Y_ALGUNAS_CONSIDERACIONES_A_TENER_EN_CUENTA_PARA_SU_IMPLEMENTACION)

De Melo, N., & De Souza, E. (2021). *Evolução e tendência de estudos sobre governo eletrônico: mapeamento da área - de 1992 a 2018*. *Scielo*, 55(5), 1024-1048. <https://doi.org/10.1590/0034-761220200582>

Delgado, H. (2020). Incidencia del Gobierno Digital en la reducción de la percepción de modernización. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*, 13(10), 145-156. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8590350>

Dusanka, D., & Ivic, A. (2022). Gestión de Procesos de Negocio y Sistemas de Gobierno Electrónico. *Innovación industrial en la era digital*, 1(1), 526–534 . [https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-97947-8\\_69](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-97947-8_69)

Dzwigol, H., & Barosz, M. (2018). *Scientific research methodology in management sciences*. *Web of Science*, 2(25), 424-437. <https://doi.org/10.18371/fcaptop.v2i25.136508>

Espin Guerrero, R., Toalombo Rojas, B., Moyolema Chaglla, Á., & Altamirano Salazar, A. M. (2022). Optimización de los procesos operativos mediante la teoría de restricciones en una empresa metalmecánica. *Novasinerгия*, 5(2), 33-57. <https://novasinerгия.unach.edu.ec/index.php/novasinerгия/article/view/342>

- Espinoza, J., Ramos, E., & Orosco, J. (2023). Gobierno digital municipal desde la percepción de los ciudadanos. *Scielo*, 19(1), 131-140. <https://doi.org/10.18004/riics.2023.junio.131>
- Florián, O., Diaz, D., Obando, S., Florián, D., & Torres, B. (2022). Process Management for Customer Satisfaction in a SME Services Company. *Scopus*, 1(2), 1-11. <https://doi.org/10.18687/LEIRD2022.1.1.50>
- Foro Economico Mundial . (24 de enero de 2023). Foro Económico Mundial lanza el Centro de Tecnología confiable. <https://www.camtic.org/actualidad-tic/foro-economico-mundial-lanza-el-centro-de-tecnologia-confiable/>
- Gerrit, V. (2023). Editorial: Best practices for correlational research in CAPMH. *ProQuest*, 17(1), 1-4. <https://doi.org/10.1186/s13034-023-00562-6>
- Gil, R., Dawes, S., & Pardo, T. (2018). Digital government and public management research: finding the crossroads. *Public Management Review*, 1(20). <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1327181>
- Gracia, J., Beltrán, O., & Quintero, E. (2022). Plan estratégico para los procesos operativos de la planta de tratamiento de agua potable de Cachipay. *ProQuest*, 18(34), 1-19. <https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v18i34.3707>
- Henri, F. (1916). *Principios Generales De La Administracion*. Pitman Publishing Ltd. [https://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos\\_extras/1075\\_Fundamentos\\_de\\_estrategia\\_organizacional/02\\_Teoria\\_de\\_la\\_organizacion.pdf](https://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos_extras/1075_Fundamentos_de_estrategia_organizacional/02_Teoria_de_la_organizacion.pdf)
- Hernan, M. (2020). Gestión por procesos y el gobierno electrónico desde la perspectiva del personal del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2020. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59913>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mc Graw Hill Education. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)
- Hoffmann, T., & Solarte, M. (2022). Estonia's e-residency program and its role beyond the country's digital public sector ecosystem. *Scielo*, 13(2), 184-204. <https://doi.org/10.21615/cesder.6772>
- Hofmann, P., Samp , C., & Urbach , N. (2020). Robotic process automation.

- Springer, 30(1), 99-106.  
<https://doi.org/https://link.springer.com/article/10.1007/s12525-019-00365-8>
- Iraci, J. (2021). The strategic planning process and strategic plan. *ProQuest*, 104(3), 52-60.  
<https://www.proquest.com/docview/2585494393/E983918300524EA7PQ/2?accountid=37408>
- Ivancic, L., Bosilj, V., & Spremic, M. (2019). Mastering the Digital Transformation Process: Business Practices and Lessons Learned. *Technology Innovation Management Review*, 9(2).  
[https://www.timreview.ca/sites/default/files/article\\_PDF/Ivancic\\_et\\_al\\_TIMREview\\_February2019.pdf](https://www.timreview.ca/sites/default/files/article_PDF/Ivancic_et_al_TIMREview_February2019.pdf)
- Khademi, S. R., & Khademi, S. M. (2021). Investigating electronic government maturity models. *Web of Science*, 111(1), 160-176.  
[https://doi.org/10.24197/st.Extra\\_1.2021.160-176](https://doi.org/10.24197/st.Extra_1.2021.160-176)
- Laguna, R. (2023). Gobierno digital y gestión por procesos de la unidad de gestión educativa local, Camaná, 2022. Universidad César Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/113187>
- Leguia, W. (2021). Influencia del gobierno digital en el proceso administrativo del Ministerio Público Ayacucho, 2020. Universidad César Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72645>
- López, J. F. (08 de noviembre de 2018). muestra estadística. *economipedia*:  
<https://economipedia.com/definiciones/muestra-estadistica.html>
- Luna, L., Gil, R., & Romero, G. (2022). Towards a multidimensional model for evaluating electronic government: Proposing a more comprehensive and integrative perspective. *ScienceDirect*, 29(3), 324-334.  
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.03.001>
- Mallar, M. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Visión de futuro*, 13(01).
- Marín, F., & Pérez, J. (2021). Process management in intersectoral cooperation networks. *Scopus*, 27(1), 162-179.  
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85102068798&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=75d04cd04a00bf412a91b11abbd2814&sot=b&sdt=b&s=TITL>

E-ABS-

[KEY%28gestion+por+procesos%29&sl=35&sessionSearchId=75d04cd04a00bf412a91b11abbda2814](https://doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328)

- Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A., & Comas, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Scielo*, 27(2), 328-342. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>
- Medina, J., Ábrego, D., & Echeverría, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Scielo*, 50(127), 23-41. <https://doi.org/10.35426/iav50n127.04>
- Melan, E. (2018). *Process Management: A Unifying Framework for Improvement*. ProQuest, 8(4), 1986-1998. <https://www.proquest.com/docview/236642088/6916A69D96DC4E9DPQ/1?accountid=37408>
- Mendes, L., Macadar, M., Fernandes, P., & Moreira, J. (2021). Serviços de governo eletrônico no Brasil: uma análise sobre fatores de impacto na decisão de uso do cidadão. *Scielo*, 19(1), 792-810. <https://doi.org/10.1590/1679-395120200206>
- Mintzberg, H. (1939). Safari a la estrategia : una visita guiada por la jungla del management estratégico / Henry Mintzberg, Bruce Ahlstrand. Management. [https://eco.biblio.unc.edu.ar/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=26356&query\\_desc=au%3A%22Mintzberg%2C%20Henry%22](https://eco.biblio.unc.edu.ar/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=26356&query_desc=au%3A%22Mintzberg%2C%20Henry%22)
- Mohammed, A., & Shadihabis, A. (2019). The impact of knowledge management process and business intelligence on organizational performance. *Management Science Letters*, 9(12), 2143-2156. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.6.020>
- Montecinos García, A. (2012). La sociedad de la información y el gobierno electrónico. *Revista Chilena De Derecho Y Tecnología*, 1(1), 171-219. <https://rchdt.uchile.cl/index.php/RCHDT/article/view/24029/25351>
- Morales, I., Morillo, J., & Tobar, L. (2020). Gobierno digital en América Latina: ¿un reto de la gestión pública de gobierno abierto? *Scielo*, 10(2), 32-41. <https://doi.org/10.29166/revfig.v1i2.2467>
- Naser, A. (2021). Gobernanza digital. CEPAL.

- Ndlovu, N., Ochara, N., & Martín, R. (2023). Influence of digital government innovation on transformational government in resource-constrained contexts. *Emerald Publishing Limited*, 14(5), 960-981. <https://doi.org/10.1108/JSTPM-11-2021-0173>
- Neill, D. A., & Cortez Suárez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica* (1era edición ed.). Editorial UTMACH. <https://doi.org/http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>
- Nole, W. (2022). *Gestión por procesos y gobierno digital de la municipalidad distrital "José Leonardo Ortiz"- Chiclayo, 2021*. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/102929>
- Novosel, L. (2023). Understanding the Evidence: Population, Sample, and Sample Size. *ProQuest*, 43(3), 142-144. <https://doi.org/10.7257/2168-4626.2023.43.3.142>
- Ñaupas, H., Valdivia , M., Palacios, J., & Romero, J. (2019). *Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá.
- Organización de Naciones Unidas . (19 de diciembre de 2022). Los países de América Latina y el Caribe están altamente comprometidos con el gobierno digital, pero la inclusión y el uso de herramientas digitales para la participación ciudadana continúan siendo un desafío. <https://www.cepal.org/es/noticias/paises-america-latina-caribe-estan-altamente-comprometidos-gobierno-digital-pero-la>
- Osman, I., & Zablith, F. (2021). Re-evaluating electronic government development index to monitor the transformation toward achieving sustainable development goals. *ScienceDirect*, 131(1), 426-440. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.10.027>
- Osorio, M. (2022). *Gestión por procesos en la modernización del estado en un programa social de una entidad pública*, Lima 2022. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/98107>
- Pais, M. (2022). *Gobierno digital y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2022*. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/98111>
- Peláez, V. (2022). *Gestión administrativa y gobierno digital en una institución*

- pública de Trujillo; 2022. Universidad César Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/99805>
- Pérez Herrera, J. F. (24 de julio de 2020). leanconstructionmexico.  
<https://www.leanconstructionmexico.com.mx/post/teor%C3%ADa-de-fayol-funciones-y-principios-de-administraci%C3%B3n>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2018). Resolución de Secretaría de Gestión Pública N.º 006-2018-PCM/SGP.  
<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/235944-006-2018-pcm-sgp>
- Reijers, H. A. (2021). Business Process Management: The evolution of a discipline. Computers in Industry, 126.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0166361521000117>
- Ripalda, J. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores, 48(1), 1-16.  
<https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1216/214>
- Rodríguez, F., & Castro, H. (2022). Descripción de las principales herramientas para el proceso estratégico en una organización. Revista en Contexto, 10(16), 123-150. <https://doi.org/10.53995/23463279.1152>
- Romandía, J., & Ordaz, A. (2023). Electronic government in the municipalities of the state of Sonora 2016-2021. Scielo, 8(22), 86-105.  
<https://doi.org/10.36791/tcg.v8i22.198>
- Salvador Hernández, Y., Llanes Font, M., & Velázquez Zaldívar, R. (2019). Gestión por procesos en la participación ciudadana. Aplicación en el territorio Holguinero. Ingeniería Industrial, 40(1), 59-66.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v40n1/1815-5936-rii-40-01-59.pdf>
- Salvador Serna, M. (2002). Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas. VII Congreso Internacional del CLAD. <https://docplayer.es/8225615-Gobierno-electronico-y-gobiernos-locales-transformaciones-integrales-y-nuevos-modelos-de-relacion-mas-alla-de-las-modas.html>
- Sandobal, J. (2022). Gestión por procesos y gobierno digital en una empresa de

- agua potable y alcantarillado Lima, 2021. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83626>
- Solórzano, E. (2020). Gestión por procesos y la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68006>
- Stammnitz, F., Frank, A., Kempf, C., Rapp, S., & Albers, A. (2023). Design of a Guideline for a Strategy Process of medium-sized Companies. *ScienceDirect*, 119(1), 35-40. <https://doi.org/10.1016/j.procir.2023.03.081>
- Támara, S., & Espinoza, W. (2023). Gobierno electrónico en la gestión de la administración pública. *Scielo*, 8(1), 18-34. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v8i1.5438>
- Torres Guananga, G. R. (2019). La gestión por procesos un sistema de control eficiente en las empresas. *Ciencia digital*, 3(2), 495-514. <https://doi.org/https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i2.6.600>
- Universidad César Vallejo. (16 de marzo de 2023). Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV. Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos.
- Urbaniak, M., & Zimon, D. (2022). Operational processes that the manufacturing companies expect to be improved by suppliers. *Web of Science*, 16(3), 891-904. <https://www.webofscience.com/wos/woscc/full-record/WOS:000969761700001>
- Vargas Jiménez, M. d., & Romero, R. M. (2022). Gestión por procesos. Una aproximación gnoseológica a su estudio desde la Cadena de Valor. *Revista Repique*, 4(1). <http://revistasdigitales.utelvt.edu.ec/revista/index.php/repique/article/view/160>
- Vásquez, D. (2021). Gestión por procesos y gobierno digital en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, 2021. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81263>
- Vega Castro, J. L. (2006). El régimen jurídico de la comercialización de la información pública como garantía del mercado europeo. *Dialnet*, 121-159. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2203101>
- Vernis, A., & Mendoza, X. (2009). Una aproximación a la conceptualización del

nuevo rol del Estado: el Estado relaciona. CLAD Reforma y Democracia(44). <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/51312/document.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=El%20Estado%20relacional%20se%20caracteriza,actores%20sociales%2C%20etc.>

Viriyasitavat, W., Da Xu, L., Bi, Z., & Sapsomboon, A. (2020). Blockchain-based business process management (BPM) framework for service composition in industry 4.0. 1737-1748. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10845-018-1422-y>



## **ANEXOS**

## Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<b>Gestión por procesos</b>	Aborda una nueva modalidad de gestión, donde las organizaciones no se enfocan en la estructura sino en alcanzar la misión, satisfaciendo las expectativas de clientes, proveedores, personal y que se orienta a los clientes o usuarios (Torres Guananga, 2019).	La medición de la variable gestión por procesos está enfocada en la aplicación del instrumento mediante sus tres dimensiones (procesos operativos, estratégicos y de soporte) a la muestra seleccionada en el estudio.	Procesos operativos	Estructura organizacional Identificación de procesos Identificación de recursos	<b>Escala:</b> Ordinal
			Procesos estratégicos	Identificación de las necesidades Selección de problemas Diseño, articulación e integración Implementación de mejoras Medición y supervisión de procesos	
<b>Gobierno digital</b>	Trata de toda labor direccionada a novedad tecnológica, fundamentalmente en el internet, debido a el gobierno está capacitado para impulsar mejoras en la eficacia de su gestión ocasionando que se mejore el total de servicios que se brinda a cada habitante, por consecuencia se trata de modernizar al Estado mediante innovaciones tecnológicas y optimizando al existente, respecto del desarrollo interno y/o externo de las TICs en el sector estatal (Naser, 2021).	La medición de la variable gobierno digital está enfocada en la aplicación del instrumento mediante sus cuatro dimensiones (externa, interna, relacional y promoción) a la muestra seleccionada en el estudio.	Procesos de soporte	Fiscalización	<b>Escala:</b> Ordinal
			Externa	Difusión entre usuarios Nivel de interacción Retroalimentación al sistema	
			Interna	Capacitación al personal Reglamentación y políticas Respaldo en resultados Intercambio de información	
			Relacional	Mejoras en el proceso Mejoras en el servicio Transparencia Acceso adecuado para los ciudadanos	
			Promoción	Cambio de paradigma	Muy malo (1) Malo (2) Regular (3) Bueno (4) Muy bueno (5)

## Anexo 2. Matriz de consistencia

TÍTULO: " Gestión por procesos y gobierno digital en la Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2023"						
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES			
			VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y el gobierno digital en la Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2023?.</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b></p> <p>1. ¿Cuál es la relación entre los procesos operativos y el gobierno digital en la Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2023?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación entre los procesos estratégicos y el gobierno digital en la Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2023?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación entre los procesos de soporte y el gobierno digital en la Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2023?</p>	<p>Determinar la relación entre la gestión por procesos y el gobierno digital en la Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2023.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <p>1. Establecer la relación entre los procesos operativos y el gobierno digital en la Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2023.</p> <p>2. b) Determinar la relación entre los procesos estratégicos y el gobierno digital en la Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2023.</p> <p>3. c) Establecer la relación entre los procesos de soporte y el gobierno digital en la Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2023.</p>	<p>Existe relación directa y significativa entre la gestión por procesos y el gobierno digital en la Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2023.</p> <p><b>HIPOTESIS ESPECIFICOS</b></p> <p>1. Existe relación directa y significativa entre los procesos operativos y el gobierno digital en la Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2023.</p> <p>2. Existe relación directa y significativa entre los procesos estratégicos y el gobierno digital en la Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2023.</p> <p>3. Existe relación directa y significativa entre los procesos de soporte y el gobierno digital en la Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2023.</p>	<p>Gestión por procesos</p>	<p>1. Procesos operativos</p> <p>2. Procesos estratégicos</p> <p>3. Procesos de soporte</p>	<p>1. Estructura organizacional</p> <p>2. Identificación de procesos</p> <p>3. Identificación de recursos</p> <p>4. Identificación de las necesidades</p> <p>5. Selección de problemas</p> <p>6. Diseño, articulación e integración</p> <p>7. Implementación de mejoras</p> <p>8. Medición y supervisión de procesos</p> <p>9. Fiscalización</p>	<p><b>Método:</b> Hipotético-deductivo</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo – correlacional</p> <p><b>Tipo:</b> Aplicada</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental-transversal</p> <p><b>Población:</b> 51 trabajadores de la Zona Registral N° VII – Sede Huaraz.</p> <p><b>Muestra:</b> censal</p>
			<p>Gobierno digital</p>	<p>1. Planificación</p> <p>2. Organización</p> <p>3. Dirección</p> <p>4. Control</p>	<p>1. Difusión entre usuarios</p> <p>2. Nivel de interacción</p> <p>3. Retroalimentación al sistema</p> <p>4. Capacitación al personal</p> <p>5. Reglamentación y políticas</p> <p>6. Respaldo en resultados</p> <p>7. Intercambio de información</p> <p>8. Mejoras en el proceso</p> <p>9. Mejoras en el servicio</p> <p>10. Transparencia</p> <p>11. Acceso adecuado para los ciudadanos</p> <p>12. Cambio de paradigma</p>	

### Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

#### Questionario GESTION POR PROCESOS

Estimado colaborador reciba un afectuoso saludo, el presente instrumento constituye parte de una investigación denominada "Gestión por procesos y gobierno digital en la Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2023".

Es fundamental señalar que las respuestas disponen de carácter anónimo, asimismo la información proporcionada será empleada y/o publicada con fines científicos y académicos. De estar conforme con participar en el presente estudio sírvase a contestar las siguientes preguntas.

**Indicaciones:** Marque con un aspa (X) sobre el recuadro de la alternativa de respuesta que considere pertinente para cada uno de los enunciados propuestos.

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

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>PROCESOS OPERATIVOS</b>						
01	¿Existen guías o protocolos de identificación para los tramites a realizarse en la institución?	1	2	3	4	5
02	¿El trámite documentario en su organización funciona adecuadamente?	1	2	3	4	5
03	¿Se realizan periódicamente encuestas a los usuarios sobre su satisfacción con la atención brindada?	1	2	3	4	5
04	¿Conoce y aplica el procedimiento institucional vigente, para implementar las acciones respecto al cumplimiento de las tareas programadas?	1	2	3	4	5
05	¿Considero que los procesos operativos son los encargados de lograr la satisfacción del ciudadano?	1	2	3	4	5
06	¿Considero que la aplicación de una Gestión por procesos hará un cambio operacional en la institución?	1	2	3	4	5
<b>PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>						
07	¿La institución da a conocer la Política de Modernización de la gestión pública a sus trabajadores?	1	2	3	4	5
08	¿Tengo conocimiento sobre la misión, visión y objetivos de la institución?	1	2	3	4	5
09	¿La institución capacita al personal en estrategias de orientación y atención para brindar un buen servicio al usuario?	1	2	3	4	5
10	¿Conozco cuál es mi aportación a las estrategias y planes de la institución?	1	2	3	4	5
11	¿La institución plantea el mejoramiento del proceso de atención como estrategia?	1	2	3	4	5
12	¿Considero que la gestión por procesos permitirá la simplificación de procesos y satisfacción al usuario?	1	2	3	4	5
<b>PROCESOS DE SOPORTE</b>						
13	¿La Institución debe desarrollar mejoras en sus canales de Comunicación?	1	2	3	4	5
14	¿Se cuenta con la Infraestructura e instalaciones adecuadas?	1	2	3	4	5
15	¿Los equipos y herramientas están en óptimas condiciones?	1	2	3	4	5
16	¿La tecnología es actualizada convenientemente para mejorar la atención?	1	2	3	4	5
17	¿La institución le ha capacitado en el tema de Gestión por procesos?	1	2	3	4	5

## Cuestionario GOBIERNO DIGITAL

Estimado colaborador reciba un afectuoso saludo, el presente instrumento constituye parte de una investigación denominada “Gestión por procesos y gobierno digital en la Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2023”.

Es fundamental señalar que las respuestas disponen de carácter anónimo, asimismo la información proporcionada será empleada y/o publicada con fines científicos y académicos. De estar conforme con participar en el presente estudio sírvase a contestar las siguientes preguntas.

**Indicaciones:** Marque con un aspa (X) sobre el recuadro de la alternativa de respuesta que considere pertinente para cada uno de los enunciados propuestos.

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

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN EXTERNA</b>						
01	¿Considera usted que se difunden apropiadamente los servicios que se prestan de manera digital en la institución?	1	2	3	4	5
02	¿Considera que en la plataforma de la oficina registral se encuentran los servicios más importantes que usted necesita?	1	2	3	4	5
03	¿Considera usted que se explica claramente sobre los servicios que se prestan de manera digital en la zona registral?	1	2	3	4	5
04	¿La plataforma digital se encuentra disponible para los usuarios las 24 horas del día?	1	2	3	4	5
05	¿Se puede interrelacionar con otros usuarios en la plataforma de la oficina registral?	1	2	3	4	5
06	¿Es posible emitir sugerencias mediante la plataforma de la zona registral?	1	2	3	4	5
07	¿Es posible realizar preguntas mediante la plataforma de la zona registral?					
08	¿Existen además otros canales para informarse de los servicios en la zona registral?					
09	¿Se facilitan los pagos por los servicios que se brindan en la zona registral?					
10	¿Se le pide sugerencias a los usuarios de su conformidad con los servicios que brinda de manera digital la zona registral?					
<b>DIMENSIÓN INTERNA</b>						
11	¿La institución realiza un diagnóstico programado de las habilidades de sus empleados?	1	2	3	4	5
12	¿La institución tiene un presupuesto destinado a la actualización de conocimientos de los empleados?	1	2	3	4	5
13	¿La institución realiza capacitaciones programadas respecto al uso de nuevas tecnologías para brindar un buen servicio al usuario?	1	2	3	4	5
14	¿Los empleados pueden sugerir las capacitaciones necesarias a la jefatura de la zona registral?	1	2	3	4	5
15	¿Existen reglamentos sobre el uso de plataformas digitales y procesos de innovación?	1	2	3	4	5
16	¿Se tiene políticas para implementar al 100% los servicios que se prestan de manera digital en la zona registral?	1	2	3	4	5
17	¿Las evaluaciones de los servicios digitales se respaldan en la opinión de los usuarios?					
18	¿Se evalúa la calidad de los servicios en base a resultados obtenidos y valorados cada cierto periodo?					

<b>DIMENSIÓN RELACIONAL</b>						
19	¿Se promueve el intercambio de opiniones entre el personal respecto a los servicios digitales prestados?	1	2	3	4	5
20	¿Se alienta sugerencias para mejoras en los procesos de manera digital?	1	2	3	4	5
21	¿Se promueve dar ideas nuevas de manera virtual para mejorar los servicios prestados a los usuarios?	1	2	3	4	5
22	¿Los servicios ofrecidos son claros y transparentes?	1	2	3	4	5
23	¿Se realizar inopinadamente consultas a los usuarios respecto a la calidad del gobierno digital?	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN PROMOCIÓN</b>						
24	¿Se considera que tienen éxito las plataformas digitales y gozan de buena aceptación?					
25	¿Considera usted que con este tipo de gobierno digital se llega a más usuarios?					
26	¿Cree que se democratizan los servicios al digitalizar el gobierno en la zona registral?					
27	¿Cree usted que es bueno el cambio de paradigma, es decir abandonar la manera tradicional de prestar los servicios registrales?					
28	¿El gobierno digital es más eficiente?					

### Anexo 3. Prueba de normalidad

Hipótesis nula (H0): los datos se distribuyen normalmente.

Hipótesis alternativa (Hi): los datos no se distribuyen normalmente.

Umbral de significatividad definido:  $\alpha = 0.05$ .

Criterio para la decisión: Si el valor p es inferior a  $\alpha$ , entonces se desecha H0 a favor de Hi.

Método seleccionado: Se elige la prueba Kolmogorov-Smirnov, dado que los elementos de la muestra supera la cantidad de 50, con un total de 51 datos en el grupo sujeto a estudio.

**Tabla 7**

*Prueba K-S*

	Kolmogorov - Smirnov		
	Estadígrafo	GI	Sig.
V1: Gestión por procesos	,097	51	,200
V2: Gobierno digital	,118	51	,072

Nota. Significancia en la normalidad de datos.

**Interpretación:** cómo se puede observar en la Tabla 1, los valores de significatividad para las variables están en 0,200 y 0,072. Ambos exceden el límite de significancia preestablecido de 0,05. Entonces, se determinó rechazar la H0, lo cual sugiere que la distribución de los datos de las variables en cuestión se forma con una distribución normal.

Es por ese motivo que:

Se acepta la H0.

De esta manera, se optó por emplear el estadístico: Correlación de Pearson

## Anexo 4. Carta de autorización



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Lima, 20 de noviembre de 2023  
Carta P. 0929-2023-UCV-VA-EPG-F01/J

ABG.  
GROVER EDUARDO ROJAS SALAZAR  
JEFE  
ZONA REGISTRAL Nº VII - SEDE HUARAZ



De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a AVENDAÑO DELGADO, TANNIA LIDIA; identificada con DNI N° 46125769 y con código de matrícula N° 7002758367; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

### GESTIÓN POR PROCESOS Y GOBIERNO DIGITAL EN LA ZONA REGISTRAL VII - SEDE HUARAZ

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador AVENDAÑO DELGADO, TANNIA LIDIA asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Asimismo solicitamos el acuse de recibo de la presente carta confirmando la aceptación o no aceptación por parte de su institución al correo electrónico: [mesadepartes.epg.ln@ucv.edu.pe](mailto:mesadepartes.epg.ln@ucv.edu.pe)

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



*Helga R. Majo Marrúfo*

Dra. Helga R. Majo Marrúfo  
Jefe  
Escuela de Posgrado UCV  
Filial Lima Campus Los Olivos





PERÚ

Ministerio de Justicia  
y Derechos Humanos

Superintendencia Nacional  
de los Registros Públicos

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

HUARAZ, 23 de noviembre de 2023



Firmado digitalmente por:  
DIGNO SALAZAR Grover Eduardo FAU  
23/11/2023 12:11:19  
Motivo: Soy Autor del Documento  
Fecha: 2023/11/23 12:11:19-0500

**OFICIO No 00420-2023-SUNARP/ZRVII/JEF**

Señora

**DRA. HELGA R. MAJO MARRUFO**

Jefe de Escuela de Posgrado UCV Filial Lima Campus Los Olivos  
Lima.-

**Asunto:** Respuesta a solicitud de autorización

**Ref.** : Carta P.0929-2023-UCV-VA-EPG-F01/J

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en atención al asunto y documento de la referencia, mediante el cual presenta a vuestra alumna Avendaño Delgado Tannia Lidia, identificada con DNI N° 46125769 y con código de matrícula N° 7002758367, estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA, quien en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulada: "GESTIÓN POR PROCESOS Y GOBIERNO DIGITAL EN LA ZONA REGISTRAL VII - SEDE HUARAZ". Asimismo, solicita otorgar el permiso a vuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información en esta Zona Registral.

En respuesta al documento en mención, se AUTORIZA a la Srta. Avendaño Delgado Tannia Lidia, con DNI N° 46125769, del Programa de Maestría en Gestión Pública, a obtener información en la Zona Registral VII – Sede Huaraz para el desarrollo de su trabajo de investigación antes descrito. De igual manera, se autoriza el uso del nombre institucional para fines netamente académicos.

Finalmente, hago propicia la ocasión para expresar a usted los sentimientos de mi estima y consideración.

Atentamente,

Firmado digitalmente por  
**GROVER EDUARDO ROJAS SALAZAR**  
Jefe Zonal (e)  
Zona Registral VII – Sede Huaraz - SUNARP

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento



electrónico archivado por la SUNARP, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del Decreto Supremo No 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo No 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:  
<https://verificador.sunarp.gob.pe>

RICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024 CVD: 7879649570

Superintendencia Nacional de los Registros Públicos  
Sede Central: Av. Primavera N° 1878  
Santiago de Surco - Lima  
Teléfono: 208-3100 / <https://www.gob.pe/sunarp>

Canales anticorrupción:  
(01) 348 3063 anticorrupcion@sunarp.gob.pe  
Escritorio anticorrupción: <https://anticorrupcion.sunarp.gob.pe/anticorrupcion>



## **Anexo 5. Consentimiento informado**

Título de la investigación: Gestión por procesos y gobierno digital en la Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2023.

Investigadora: Avendaño Delgado, Tannia Lidia

### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión por procesos y gobierno digital en la Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2023”, cuyo objetivo es determinar la relación entre la Gestión por procesos y gobierno digital en la Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2023. Esta investigación es desarrollada por una estudiante de posgrado de la mención GESTIÓN PÚBLICA de la Universidad César Vallejo del campus Lima, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución: Zona Registral N° VII – Sede Huaraz. Describir el impacto del problema de la investigación.

Se desea determinar si la Gestión por procesos se relaciona con el gobierno digital en la Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2023, y de ser así conocer el tipo de relación y el grado del correlato.

### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos y algunas preguntas sobre la investigación titulada: Gestión por procesos y gobierno digital en la Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2023
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de la Zona Registral N° VII – Sede Huaraz. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia de la investigadora principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Avendaño Delgado, Tannia Lidia email: [tavendano@ucvvirtual.edu.pe](mailto:tavendano@ucvvirtual.edu.pe) y Docente asesor: Alza Salvatierra, María Soledad, email: [malza@ucvvirtual.edu.pe](mailto:malza@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: .....

Fecha y hora: .....

Firma:

## Anexo 6. Matriz de evaluación por juicio de expertos



### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "GOBIERNO DIGITAL." La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer académico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Rosa Luz Garay Gomez	
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( ) Educativa ( )	Social ( ) Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Administración, gestión e Investigación científica	
Institución donde labora:	Zona Registral VII - Sede Huaraz	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Escala para medir el Gobierno digital
Autora:	Tannia Avendaño Delgado. Adaptado del instrumento De Armas y De Armas, 2011.
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual o grupal
Tiempo de aplicación:	15 minutos en promedio
Ámbito de aplicación:	Organización
Significación:	La escala está conformada por cuatro dimensiones; Externa, Interna, Relacional y Promoción (06 ítems). Procesos estratégicos (06 ítems) y Procesos de soporte (05 ítems). Consta de 28 ítems en total. El objetivo es medir la percepción de los encuestados respecto a la variable Gobierno digital.

#### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escaia/ÁREA	Subescaia (dimensiones)	Definición
Gobierno digital	Externa, Interna, Relacional y Promoción.	Se refiere a toda actividad que se basa en nuevas tecnológicas, principalmente en el internet ya que el Estado está desarrollado para que incremente la eficiencia en la gestión pública el cual hace que optimice todos los servicios que se brindan a cada uno de los ciudadanos por consiguiente proveer del gobierno un marco transparente mejorando el actual, en lo que se respecta las aplicaciones internas y/o externas de las Tics en el sector público (De Armas & De Armas, 2011)

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario GOBIERNO DIGITAL elaborado por Tannia Avendaño Delgado. Adaptado del instrumento De Armas y De Armas, 2011., en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:**

- Primera dimensión: Externa.
- Objetivos de la Dimensión: mide la dimensión externa del gobierno digital en la Zona Registral N° VII Sede Huaraz, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Difusión entre usuarios	1,2,3,4	4	4	4	
Interrelación con los usuarios	5,6,7	4	4	4	
Retroalimentación del sistema	8,9,10	4	4	4	

- Segunda dimensión: Interna.
- Objetivos de la Dimensión: mide la dimensión interna del gobierno digital en la Zona Registral N° VII Sede Huaraz, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitación al personal	11,12,13,14,	4	4	4	
Reglamentación y políticas	15,16	4	4	4	
Respaldo en resultados	17,18	4	4	4	

- Tercera dimensión: Relacional.
- Objetivos de la Dimensión: mide la dimensión relacional del gobierno digital en la Zona Registral N° VII Sede Huaraz, 2023.



Firma del evaluador  
DNI.41154329  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ejecución	19,20,21,	4	4	4	
Seguimiento	22,23	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Promoción.
- Objetivos de la Dimensión: mide la dimensión Promoción del gobierno digital en la Zona Registral N° VII Sede Huaraz, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Facilidad	24,25, 26	4	4	4	
Eficiencia	27,28	4	4	4	



Firma del evaluador  
DNI 41154329

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited/2017/cited/2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "GESTIÓN POR PROCESOS" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer académico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Rosa Luz Garay Gómez	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (x)	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( ) Educativa ( )	Social ( ) Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión, administración e investigación	
<b>Institución donde labora:</b>	Zona Registral VIII - Sede Huaraz	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)	
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Escala para medir la Gestión por Procesos
<b>Autora:</b>	Tannia Avendaño Deigado. Adaptado de RSGP N° 006-2018-PCM-SGP y la Norma Técnica N° 001-2018-SGP.
<b>Procedencia:</b>	Perú
<b>Administración:</b>	Individual o grupal
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos en promedio
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Organización
<b>Significación:</b>	La escala está conformada por tres dimensiones; Procesos operativos (06 ítems). Procesos estratégicos (06 ítems) y Procesos de soporte (05 ítems). Consta de 17 ítems en total. El objetivo es medir la percepción de los encuestados respecto a la variable Gestión por procesos.

### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)



Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión por procesos	Procesos operativos, procesos estratégicos y procesos de soporte.	Es una nueva forma de gestionar, en la que las organizaciones no se enfocan en la estructura sino en alcanzar la misión, satisfaciendo las expectativas de clientes, proveedores, personal y que se orienta a los clientes o usuarios (Mallar, 2010).

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario GESTIÓN POR PROCESOS elaborado por Tannia Avendaño Delgado. Adaptado de RSGP N° 006-2018-PCM-SGP y la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel

4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:**

- Primera dimensión: Procesos operativos.
- Objetivos de la Dimensión: mide los procesos operativos en la Zona Registral N° VII Sede Huaraz, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trámites documentarios	1,2	4	4	4	
Medición de la satisfacción	3,4	4	4	4	
Aplicación de procedimientos	5,6	4	4	4	

- Segunda dimensión: Procesos estratégicos.
- Objetivos de la Dimensión: mide los procesos estratégicos en la Zona Registral N° VII Sede Huaraz, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
		4	4	4	
Interiorización De la modernización	7,8	4	4	4	
Capacitaciones y motivación	9,10	4	4	4	
Mejoras de procesos	11,12	4	4	4	

- Tercera dimensión: Procesos de soporte.
- Objetivos de la Dimensión: mide los procesos de soporte en la Zona Registral N° VII Sede Huaraz, 2023).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Canales de comunicación	13	4	4	4	4
Infraestructura y equipamiento	14,15	4	4	4	4
Actualización tecnológica	16,17	4	4	4	4



Firma del evaluador  
DNI 41154329

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Ljukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **GARAY GOMEZ**  
Nombres **ROSA LUZ**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **41154329**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**  
Rector **LLENPEN CORONEL HUMBERTO**  
Secretario General **BELLOMO MONTALVO GIOCONDA CARMELA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAGISTER EN GESTION PUBLICA**  
Fecha de Expedición **30/05/18**  
Resolución/Acta **0233-2018-UCV**  
Diploma **UCV31301**  
Fecha Matrícula **09/05/2014**  
Fecha Egreso **31/12/2015**

Fecha de emisión de la constancia:  
13 de Enero de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001641190



Firmado digitalmente por:  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN  
SUPERIOR UNIVERSITARIA  
Módulo: Servidor de  
Agente automatizado.

Fecha: 13/01/2024 10:30:55-8008

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "GOBIERNO DIGITAL". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer académico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Irma Rossana Silvestre Ñivin	
Grado profesional:	Maestría ( x )	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( ) Educativa ( )	Social ( ) Organizacional ( X )
Áreas de experiencia profesional:	Docencia e Investigación científica	
Institución donde labora:	Corte Superior de Justicia de Ancash	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Escala para medir el Gobierno digital
Autora:	Tannia Avendaño Delgado. Adaptado del instrumento De Armas y De Armas, 2011.
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual o grupal
Tiempo de aplicación:	15 minutos en promedio
Ámbito de aplicación:	Organización
Significación:	La escala está conformada por cuatro dimensiones; Externa, Interna, Relacional y Promoción (06 ítems). Procesos estratégicos (06 ítems) y Procesos de soporte (05 ítems). Consta de 28 ítems en total. El objetivo es medir la percepción de los encuestados respecto a la variable Gobierno digital.

### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gobierno digital	Externa, Interna, Relacional y Promoción.	Se refiere a toda actividad que se basa en nuevas tecnológicas, principalmente en el internet ya que el estado está desarrollado para que incremente la eficiencia en la gestión pública el cual hace que optimice todos los servicios que se brindan a cada uno de los ciudadanos por consiguiente proveer del gobierno un marco transparente mejorando el actual, en lo que se respecta las aplicaciones internas y/o externas de las Tics en el sector público (De Armas & De Armas, 2011)

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario GOBIERNO DIGITAL elaborado por Tannia Avendaño Delgado. Adaptado del instrumento De Armas y De Armas, 2011., en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:**

- Primera dimensión: Externa.
- Objetivos de la Dimensión: mide la dimensión externa del gobierno digital en la Zona Registral N° VII Sede Huaraz, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Difusión entre usuarios	1,2,3,4	4	4	4	
Interrelación con los usuarios	5,6,7	4	4	4	
Retroalimentación del sistema	8,9,10	4	3	4	

- Segunda dimensión: Interna.
- Objetivos de la Dimensión: mide la dimensión interna del gobierno digital en la Zona Registral N° VII Sede Huaraz, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitación al personal	11,12,13,14,	3	4	4	
Reglamentación y políticas	15,16	4	4	4	
Respaldo en resultados	17,18	4	4	4	

- Tercera dimensión: Relacional.
- Objetivos de la Dimensión: mide la dimensión relacional del gobierno digital en la Zona Registral N° VII Sede Huaraz, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ejecución	19,20,21,	4	4	4	
Seguimiento	22,23	4	4	3	

- Cuarta dimensión: Promoción.
- Objetivos de la Dimensión: mide la dimensión Promoción del gobierno digital en la Zona Registral N° VII Sede Huaraz, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Facilidad	24,25, 26	4	4	3	
Eficiencia	27,28	4	4	4	



Firma del evaluador  
DNI 45726705

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Luukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "GESTIÓN POR PROCESOS" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer académico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Irma Rossana Silvestre Ñivin		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (x)	Doctor	( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	(X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión, administración e investigación		
<b>Institución donde labora:</b>	Corte Superior de Justicia de Ancash		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años	(X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Escala para medir la Gestión por Procesos
<b>Autora:</b>	Tannia Avendaño Delgado. Adaptado de RSGP N° 006-2018-PCM-SGP y la Norma Técnica N° 001-2018-SGP.
<b>Procedencia:</b>	Perú
<b>Administración:</b>	Individual o grupal
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos en promedio
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Organización
<b>Significación:</b>	La escala está conformada por tres dimensiones; Procesos operativos (06 ítems). Procesos estratégicos (06 ítems) y Procesos de soporte (05 ítems). Consta de 17 ítems en total. El objetivo es medir la percepción de los encuestados respecto a la variable Gestión por procesos.

### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión por procesos	Procesos operativos, procesos estratégicos y procesos de soporte.	Es una nueva forma de gestionar, en la que las organizaciones no se enfocan en la estructura sino en alcanzar la misión, satisfaciendo las expectativas de clientes, proveedores, personal y que se orienta a los clientes o usuarios (Mallar, 2010).

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario GESTIÓN POR PROCESOS elaborado por Tannia Avendaño Delgado. Adaptado de RSGP N° 006-2018-PCM-SGP y la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel

4. Alto nivel
---------------

**Dimensiones del instrumento:**

- Primera dimensión: Procesos operativos.
- Objetivos de la Dimensión: mide los procesos operativos en la Zona Registral N° VII Sede Huaraz, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trámites documentarios	1,2	4	4	4	
Medición de la satisfacción	3,4	4	4	4	
Aplicación de procedimientos	5,6	4	3	4	

- Segunda dimensión: Procesos estratégicos.
- Objetivos de la Dimensión: mide los procesos estratégicos en la Zona Registral N° VII Sede Huaraz, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interiorización De la modernización	7,8	4	4	4	
Capacitaciones y motivación	9,10	4	4	3	
Mejoras de procesos	11,12	4	4	4	

- Tercera dimensión: Procesos de soporte.
- Objetivos de la Dimensión: mide los procesos de soporte en la Zona Registral N° VII Sede Huaraz, 2023).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Canales de comunicación	13	4	3	4	,
Infraestructura y equipamiento	14,15	4	4	4	
Actualización tecnológica	16,17	4	4	4	



Firma del evaluador  
DNI 45726705

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaspacio.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SILVESTRE RIVIN**  
Nombres **IRMA ROSSANA**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **45726705**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**  
Fecha de Expedición **11/06/18**  
Resolución/Acta **0183-2018-UCV**  
Diploma **052-036887**  
Fecha Matricula **30/03/2015**  
Fecha Egreso **17/12/2016**

Fecha de emisión de la constancia:  
13 de Enero de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001841212



**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu

Firmado digitalmente por:  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA  
Motivo: Servicio de  
Agente automatizado.  
Fecha: 13/01/2024 10:14:49-0508

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enviando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 37209 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 002-2009-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "GOBIERNO DIGITAL". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer académico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Hans Keyfren Ávila Foesther	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor (X)
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( ) Educativa (X)	Social ( ) Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docencia e Investigación científica	
<b>Institución donde labora:</b>	Independiente	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)	
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Escala para medir el Gobierno digital
<b>Autora:</b>	Tannia Avendaño Delgado. Adaptado del instrumento De Armas y De Armas, 2011.
<b>Procedencia:</b>	Perú
<b>Administración:</b>	Individual o grupal
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos en promedio
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Organización
<b>Significación:</b>	La escala está conformada por cuatro dimensiones; Externa, Interna, Relacional y Promoción (06 ítems). Procesos estratégicos (06 ítems) y Procesos de soporte (05 ítems). Consta de 28 ítems en total. El objetivo es medir la percepción de los encuestados respecto a la variable Gobierno digital.

### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gobierno digital	Externa, Interna, Relacional y Promoción.	Se refiere a toda actividad que se basa en nuevas tecnológicas, principalmente en el internet ya que el estado está desarrollado para que incremente la eficiencia en la gestión pública el cual hace que optimice todos los servicios que se brindan a cada uno de los ciudadanos por consiguiente proveer del gobierno un marco transparente mejorando el actual, en lo que se respecta las aplicaciones internas y/o externas de las Tics en el sector público (De Armas & De Armas, 2011)

##### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario GOBIERNO DIGITAL elaborado por Tannia Avendaño Delgado. Adaptado del instrumento De Armas y De Armas, 2011., en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:**

- Primera dimensión: Externa.
- Objetivos de la Dimensión: mide la dimensión externa del gobierno digital en la Zona Registral N° VII Sede Huaraz, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Difusión entre usuarios	1,2,3,4	4	4	4	
Interrelación con los usuarios	5,6,7	4	4	4	
Retroalimentación del sistema	8,9,10	4	3	4	

- Segunda dimensión: Interna.
- Objetivos de la Dimensión: mide la dimensión interna del gobierno digital en la Zona Registral N° VII Sede Huaraz, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitación al personal	11,12,13,14,	3	4	2	
Reglamentación y políticas	15,16		4	4	
Respaldo en resultados	17,18	4	4	4	

- Tercera dimensión: Relacional.
- Objetivos de la Dimensión: mide la dimensión relacional del gobierno digital en la Zona Registral N° VII Sede Huaraz, 2023.



INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ejecución	19,20,21,				
Seguimiento	22,23				

- Cuarta dimensión: Promoción.
- Objetivos de la Dimensión: mide la dimensión Promoción del gobierno digital en la Zona Registral N° VII Sede Huaraz, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Facilidad	24,25, 26	4	4	4	
Eficiencia	27,28	3	4	4	



Firma del evaluador  
DNI 32783100

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaspacios.com/cited2017/cite2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "GESTIÓN POR PROCESOS" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer académico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Hans Keyfren Ávila Foesther		
Grado profesional:	Maestría ( )	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social	( )
	Educativa (X)	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Docencia e Investigación científica		
Institución donde labora:	Independiente		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Escala para medir la Gestión por Procesos
Autora:	Tannia Avendaño Delgado. Adaptado de RSGP N° 006-2018-PCM-SGP y la Norma Técnica N° 001-2018-SGP.
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual o grupal
Tiempo de aplicación:	15 minutos en promedio
Ámbito de aplicación:	Organización
Significación:	La escala está conformada por tres dimensiones; Procesos operativos (06 ítems). Procesos estratégicos (06 ítems) y Procesos de soporte (05 ítems). Consta de 17 ítems en total. El objetivo es medir la percepción de los encuestados respecto a la variable Gestión por procesos.

#### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión por procesos	Procesos operativos, procesos estratégicos y procesos de soporte.	Es una nueva forma de gestionar, en la que las organizaciones no se enfocan en la estructura sino en alcanzar la misión, satisfaciendo las expectativas de clientes, proveedores, personal y que se orienta a los clientes o usuarios (Mallar, 2010).

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario GESTIÓN POR PROCESOS elaborado por Tannia Avendaño Delgado. Adaptado de RSGP N° 006-2018-PCM-SGP y la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel

4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:**

- Primera dimensión: Procesos operativos.
- Objetivos de la Dimensión: mide los procesos operativos en la Zona Registral N° VII Sede Huaraz, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trámites documentarios	1,2	4	4	4	
Medición de la satisfacción	3,4	4	3	4	
Aplicación de procedimientos	5,6	4	4	4	

- Segunda dimensión: Procesos estratégicos.
- Objetivos de la Dimensión: mide los procesos estratégicos en la Zona Registral N° VII Sede Huaraz, 2023.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interiorización De la modernización	7,8	3	4	4	
Capacitaciones y motivación	9,10	4	4	4	
Mejoras de procesos	11,12	4	4	4	

- Tercera dimensión: Procesos de soporte.
- Objetivos de la Dimensión: mide los procesos de soporte en la Zona Registral N° VII Sede Huaraz, 2023).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Canales de comunicación	13	4	4	4	
Infraestructura y equipamiento	14,15	4	3	4	
Actualización tecnológica	16,17	4	4	4	



Firma del evaluador  
DNI 32783100

**Pd:** el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 90 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistasespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos AVILA FOESTHER  
Nombres HANS KEYFREN  
Tipo de Documento de Identidad DNI  
Número de Documento de Identidad 32783100

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO  
Rector LLEMPEN CORONEL HUMBERTO  
Secretario General BELLOMO MONTALVO GIOCONDA CARMELA  
Director PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico MAESTRO  
Denominación MAGISTER EN GESTION PUBLICA  
Fecha de Expedición 30/05/18  
Resolución/Acta 0233-2018-UCV  
Diploma UCV31277  
Fecha Matrícula 28/05/2014  
Fecha Egreso 31/12/2015

Fecha de emisión de la constancia:  
13 de Enero de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001541134



Firmado digitalmente por:  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN  
SUPERIOR UNIVERSITARIA

Módulo: Servidor de  
Agente automatizado.

Fecha: 13/01/2024 10:10:19-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE  
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Este constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## Anexo 7. Prueba de confiabilidad

SUJETO	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	item 11	item 12	item 13	item 14	item 15	item 16	item 17	TOTAL	
1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	4	2	1	2	3	3	1	3	31
2	5	4	5	5	5	5	5	5	3	1	3	1	3	4	3	4	5	3	64
3	4	3	3	2	2	5	3	2	2	3	3	3	4	4	2	2	2	49	
4	4	4	4	2	3	2	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	51	
5	3	2	2	4	2	4	2	2	4	2	3	1	2	2	3	3	3	44	
6	5	5	5	4	3	3	3	5	2	3	3	3	4	2	4	2	2	58	
7	5	2	3	4	3	5	3	3	2	3	3	3	2	4	2	2	3	52	
8	5	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	53	
9	4	3	4	2	4	2	3	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	50	
10	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	1	2	43	
11	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	3	2	1	3	35	
12	1	1	1	3	1	3	2	1	2	3	2	3	2	3	3	2	2	35	
<b>VARIANZAS</b>	2.409722	1.722222	2	1	1.354167	1.638889	0.888889	0.909722	0.888889	0.388889	0.743056	0.583333	0.6875	0.409722	0.472222	1.1875	0.222222		

$\Sigma$ (Símbolo sumatoria)	
$\alpha$ (alfa)=	<b>0,854</b>
K (número de items)=	17,000
Vi (Varianza de cada item)=	17,507
Vt (Varianza total)=	89,076

INTERPRETACIÓN
El instrumento tiene una EXCELENTE confiabilidad y consistencia. Ya que el alfa de Cronbach arroja el resultado de 0.854

SUJETO	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	item 11	item 12	item 13	item 14	item 15	item 16	item 17	item 18	item 19	item 20
1	3	2	2	3	3	1	2	3	2	4	2	2	2	3	3	1	1	1	1	2
2	2	4	5	4	5	5	5	3	1	3	1	3	4	3	4	5	5	5	5	3
3	2	3	3	2	2	5	3	2	2	3	3	3	4	4	2	2	5	3	2	
4	3	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
5	2	3	3	2	3	2	2	2	4	2	2	1	2	3	3	3	2	2	3	
6	3	3	3	4	2	3	3	3	1	3	2	4	4	3	4	2	3	3	3	
7	2	2	5	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2	
8	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	
9	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	1	
10	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	
11	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	2	2	3	2	1	2	3	1	
12	2	1	3	3	1	3	2	1	2	3	2	3	2	3	3	2	1	3	3	
<b>VARIANZAS</b>	0.25	0.6875	0.90972222	0.555556	0.888889	1.305556	0.743056	0.416667	0.909722	0.388889	0.75	0.555556	0.6875	0.243056	0.472222	1.1875	1.555556	0.888889	0.555556	0.35416

$\Sigma$ (Símbolo sumatoria)	
$\alpha$ (alfa)=	<b>0,834</b>
K (número de items)=	28,000
Vi (Varianza de cada item)=	20,764
Vt (Varianza total)=	106,000

INTERPRETACIÓN					
<p>El instrumento tiene una EXCELENTE confiabilidad y consistencia. Ya que el alfa de Cronbach arroja el resultado de 0.834</p>					



## Anexo 8. Muestra

RUC_ENTIDAD	INGRESO_PERSONAL_AÑO	INGRESO_PERSONAL_MES	PERSONAL_DEPENDENCIA
20172263471	2014	12	UNIDAD REGISTRAL
20172263471	2003	1	UNIDAD REGISTRAL
20172263471	2013	5	UNIDAD REGISTRAL
20172263471	2013	12	UNIDAD REGISTRAL
20172263471	2019	10	UNIDAD REGISTRAL
20172263471	2009	12	UNIDAD REGISTRAL
20172263471	1997	12	UNIDAD REGISTRAL
20172263471	2009	12	UNIDAD REGISTRAL
20172263471	2009	12	UNIDAD REGISTRAL
20172263471	2002	5	UNIDAD REGISTRAL
20172263471	2009	12	UNIDAD REGISTRAL
20172263471	2009	12	UNIDAD REGISTRAL
20172263471	2009	12	UNIDAD REGISTRAL
20172263471	1999	2	UNIDAD REGISTRAL
20172263471	1998	10	UNIDAD REGISTRAL
20172263471	1999	3	UNIDAD REGISTRAL
20172263471	1996	4	UNIDAD REGISTRAL
20172263471	1996	1	UNIDAD REGISTRAL
20172263471	1997	1	UNIDAD REGISTRAL
20172263471	2018	12	UNIDAD REGISTRAL
20172263471	1996	4	UNIDAD REGISTRAL
20172263471	1996	11	UNIDAD REGISTRAL
20172263471	2016	12	UNIDAD REGISTRAL
20172263471	1996	7	UNIDAD REGISTRAL
20172263471	2003	1	UNIDAD REGISTRAL
20172263471	2002	6	UNIDAD REGISTRAL
20172263471	2021	12	UNIDAD REGISTRAL
20172263471	2002	6	UNIDAD REGISTRAL
20172263471	2016	11	UNIDAD REGISTRAL
20172263471	2011	8	UNIDAD REGISTRAL
20172263471	1996	11	UNIDAD REGISTRAL
20172263471	2013	09	UNIDAD REGISTRAL
20172263471	2013	2	UNIDAD REGISTRAL
20172263471	2018	8	UNIDAD REGISTRAL
20172263471	2022	06	UNIDAD REGISTRAL
20172263471	2021	5	UNIDAD REGISTRAL
20172263471	2020	01	UNIDAD REGISTRAL
20172263471	2012	8	UNIDAD REGISTRAL
20172263471	2013	7	UNIDAD REGISTRAL
20172263471	2021	11	UNIDAD REGISTRAL
20172263471	2021	10	UNIDAD REGISTRAL
20172263471	2021	10	UNIDAD REGISTRAL
20172263471	2022	11	UNIDAD REGISTRAL
20172263471	2013	12	UNIDAD REGISTRAL
20172263471	2017	4	UNIDAD REGISTRAL
20172263471	2022	2	UNIDAD REGISTRAL
20172263471	2022	6	UNIDAD REGISTRAL
20172263471	2014	1	UNIDAD REGISTRAL
20172263471	2015	7	UNIDAD REGISTRAL
20172263471	2016	1	UNIDAD REGISTRAL
20172263471	2021	5	UNIDAD REGISTRAL

## Anexo 9. Resultado de similitud del programa Turnitin

### Variable Gestión por procesos

	Procesos operativos						Procesos estratégicos						Procesos de soporte				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2
2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3
4	5	4	4	4	4	4	2	3	3	3	2	3	5	5	4	5	4
5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
6	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3
7	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3
8	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
9	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
10	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
11	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
12	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
13	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
15	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3
16	1	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2
17	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
18	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
19	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
20	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3
21	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3	5	4
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
24	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
25	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4
26	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
27	4	2	2	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	5	3
28	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3
29	5	4	5	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	5
30	5	4	3	4	4	2	2	3	4	2	2	2	4	5	4	5	4
31	4	3	4	2	3	4	5	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3
32	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4
33	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3
34	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	3	4	3	4	4
35	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	3	3	4	4	4	5	4
36	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3
37	3	4	5	3	3	4	3	5	3	4	3	4	3	3	4	5	3
38	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	2	3	4
39	5	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4
40	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2
41	3	2	4	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	4	3
42	3	4	5	3	3	4	3	5	3	4	3	3	3	3	4	5	3
43	3	4	4	3	2	3	2	4	3	3	2	3	2	3	4	4	3
44	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	2
45	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	2
46	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	2
47	3	4	4	3	3	2	3	4	3	2	3	4	4	3	4	4	3
48	2	4	3	4	2	2	3	3	4	2	3	5	5	2	4	3	4

49	2	4	5	5	4	3	4	3	3	3	4	4	4	2	4	5	4
50	3	4	4	4	3	3	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4
51	3	4	4	4	3	2	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4

## Variable Gobierno digital

Externa										Interna								Relacional					Promoción					
P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24	P 25	P 26	P 27	P 28	
3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	
2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	
4	4	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	
3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	
3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	
3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	
2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	
3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	
4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	5	4	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	
4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
3	3	4	3	3	3	1	4	4	4	3	3	3	5	2	3	3	3	5	2	4	3	4	5	5	5	5	4	
2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2
3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	
3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	2	3	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	
4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	
4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	
5	4	4	3	2	4	5	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	5	5	3	3	2	
4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	2	2	3	2	5	5	5	5	5	
4	4	3	2	3	3	4	3	4	3	2	3	3	5	5	2	3	3	5	5	4	3	4	5	3	5	5	5	
2	3	5	4	3	3	2	3	4	5	4	3	2	3	4	5	2	2	3	4	2	3	5	5	5	4	4	3	
3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	5	3	3	4	3	5	3	3	5	4	3	2	3	4	5	2	
4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	5	2	2	5	2	4	2	
4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	4	2	3	2	2	4	4	3	2	3	3	4	4	3	
3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	
3	4	2	3	2	3	4	3	3	2	3	2	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	3	
3	2	2	3	3	3	2	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	5	5	4	3	4	
2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	2	2	4	4	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	
2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	4	3	3	2	3	2	2	4	3	3	3	3	
3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	
2	3	2	4	2	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	

3	2	2	3	3	3	2	4	2	2	3	3	4	2	2	3	2	4	2	2	3	3	4	2	3	5	5	2
3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	3	2	3	5	5	2
3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	3	2	3	5	5	2
4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3
5	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3
5	5	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4
4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4

## Anexo 10: Prueba piloto

SUJETO	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	item 11	item 12	item 13	item 14	item 15	item 16	item 17	TOTAL
1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	4	2	1	2	3	3	1	3	31
2	5	4	5	5	5	5	5	3	1	3	1	3	4	3	4	5	3	64
3	4	3	3	2	2	5	3	2	2	3	3	3	4	4	2	2	2	49
4	4	4	4	2	3	2	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	51
5	3	2	2	4	2	4	2	2	4	2	3	1	2	2	3	3	3	44
6	5	5	5	4	3	3	3	5	2	3	3	3	4	2	4	2	2	58
7	5	2	3	4	3	5	3	3	2	3	3	3	2	4	2	2	3	52
8	5	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	53
9	4	3	4	2	4	2	3	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	50
10	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	1	2	43
11	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	3	2	1	3	35
12	1	1	1	3	1	3	2	1	2	3	2	3	2	3	3	2	2	35
VARIANZAS	2.409722	1.722222	2	1	1.354167	1.638889	0.888889	0.909722	0.888889	0.388889	0.743056	0.583333	0.6875	0.409722	0.472222	1.1875	0.222222	

SUJETO	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	item 11	item 12	item 13	item 14	item 15	item 16	item 17	item 18	item 19	item 20
1	3	2	2	3	3	1	2	3	2	4	2	2	2	3	3	1	1	1	2	
2	2	4	5	4	5	5	5	3	1	3	1	3	4	3	4	5	5	5	3	
3	2	3	3	2	2	5	3	2	2	3	3	3	4	4	2	2	5	3	2	
4	3	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
5	2	3	3	2	3	2	2	2	4	2	2	1	2	3	3	3	2	2	3	
6	3	3	3	4	2	3	3	3	1	3	2	4	4	3	4	2	3	3	3	
7	2	2	5	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2	
8	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	
9	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	1	
10	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	
11	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	2	2	3	2	1	2	3	1	
12	2	1	3	3	1	3	2	1	2	3	2	3	2	3	3	2	1	3	3	
VARIANZAS	0.25	0.6875	0.90972222	0.555556	0.888889	1.305556	0.743056	0.416667	0.909722	0.388889	0.75	0.555556	0.6875	0.243056	0.472222	1.1875	1.555556	0.888889	0.555556	0.35416