



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gestión Por Procesos y el Gobierno Electrónico desde la  
perspectiva del personal del Ministerio de Comercio Exterior y  
Turismo, 2020.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Miraya Gutierrez, Hernan Elias (ORCID: 0000-0002-1047-3579)

**ASESORA:**

Dra. Narvaez Aranibar, Teresa (ORCID: 0000-0002-4906-895X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2020

### **Dedicatoria**

A mis padres, Elías y Dolores, y a mis hijos Samantha y Omar, que son mis fuentes de inspiración y fortaleza en todo momento y la razón de seguir mejorando en ámbitos académicos.

### **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo, por acogerme en sus aulas y poder desarrollarme profesionalmente, a mis profesores por su enseñanza, experiencia y exigencia en cada curso desarrollado

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
ÍNDICE DE FIGURAS .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	7
III. METODOLOGÍA.....	24
3.1. Tipo y Diseño de investigación.....	24
3.2. Variables y operacionalización.....	25
3.3. Población, muestra y muestreo.....	26
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	29
3.5. Procedimientos .....	31
3.6. Métodos de análisis de datos.....	31
3.7. Aspectos éticos .....	31
IV. RESULTADOS .....	32
4.1. Resultados estadísticos descriptivos .....	32
4.2. Resultados estadísticos inferenciales .....	39
V. DISCUSIÓN.....	45
VI. CONCLUSIONES.....	47
VII. RECOMENDACIONES .....	48
REFERENCIAS.....	51
ANEXOS .....	55

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Relación de Validadores expertos</i> .....	29
Tabla 2. <i>Confiabilidad Cuestionario Gestión por Procesos y Gobierno Electrónico</i> .....	30
Tabla 3. <i>Tabla de frecuencia Gestión por Proceso</i> .....	32
Tabla 4. <i>Tabla de frecuencia Gobierno Electrónico</i> .....	33
Tabla 5. <i>Tabla de frecuencia de Dimensión Procesos Estratégicos</i> .....	34
Tabla 6. <i>Frecuencia de Dimensión Procesos Operativos</i> .....	35
Tabla 7. <i>Frecuencia de Procesos de Soporte</i> .....	36
Tabla 8. <i>Tabla contingencia Variable Gestión por Proceso y Gobierno electrónico</i> .....	37
Tabla 9. <i>Tabla contingencia de Procesos Estratégicos y Gobierno electrónico</i> .....	38
Tabla 10. <i>Tabla contingencia de Procesos Operativos y Gobierno electrónico</i> .....	38
Tabla 11. <i>Tabla contingencia de Procesos de Soporte y Gobierno electrónico</i> .....	39
Tabla 12. <i>Prueba de Normalidad</i> .....	40
Tabla 13. <i>Rho de Spearman Gestión por proceso y Gobierno electrónico</i> .....	41
Tabla 14. <i>Rho de Spearman Procesos estratégicos y Gobierno electrónico</i> .....	42
Tabla 15. <i>Rho de Spearman Procesos operativos y Gobierno electrónico</i> .....	43
Tabla 16. <i>Rho de Spearman Procesos de soporte y Gobierno electrónico</i> .....	44

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Tipos de Organizaciones por enfoques .....	13
<i>Figura 2.</i> Tipos de Procesos .....	15
<i>Figura 3.</i> Niveles de Procesos .....	16
<i>Figura 4.</i> Modelo teórico-conceptual .....	21
<i>Figura 6.</i> Procesos de nivel 0 - MINCETUR .....	23
<i>Figura 7.</i> Frecuencia de Gestión por Procesos 1 .....	32
<i>Figura 8.</i> Frecuencia de Gobierno electrónico.....	33
<i>Figura 9.</i> Frecuencia Procesos Estratégicos .....	34
<i>Figura 10.</i> Frecuencia Procesos Operativos .....	35
<i>Figura 11.</i> Frecuencia Procesos de Soporte .....	36
<i>Figura 12.</i> Frecuencias cruzadas Gestión por Procesos y Gob. Electrónico .....	37

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión por proceso y el gobierno electrónico desde la perspectiva del personal del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2020.

El enfoque fue cuantitativo, con método hipotético-deductivo con un tipo de estudio según su finalidad básica, según su nivel fue descriptiva correlacional y según su temporalidad fue transversal; se utilizó un diseño no experimental, ya que se identificó y se describió las características de las variables estudiadas para proponer cambios en la realidad problemática. Las técnicas de recolección de datos fueron la encuesta al personal administrativo Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, perteneciente a la Secretaria General, por lo tanto, la población fue de 125 trabajadores y la muestra estuvo conformada por 95, utilizando un muestreo no probabilístico.

El resultado de la investigación arrojó que existe una correlación positiva moderada entre la gestión por procesos y el gobierno electrónico desde la perspectiva del personal del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2020.

Palabras clave: Gestión por Procesos, Gobierno Electrónico, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Secretaria General.

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to determine the relationship between the Process management and electronic government of the staff of the Ministry of Foreign Trade and Tourism, 2020.

The approach was quantitative, with hypothetical-deductive method with a type of study according to its basic purpose, according to its level was descriptive correlational and according to its temporality was transversal; a non-experimental design was used, since the characteristics of the variables studied were identified and described to propose changes in the problematic reality. The data collection techniques were the survey of the personnel Ministry of Foreign Trade and Tourism of the General Secretary; therefore, the population was 86 workers and the sample consisted of 86, using a non-probabilistic sampling.

The result of the investigation showed that there is a positive correlation of a moderate relationship between the Process management and electronic government of the administrative staff of the Ministry of Foreign Trade and Tourism, 2020.

**Keywords:** Process management, electronic government, Ministry of Foreign Trade and Tourism, General Secretary.



## I. INTRODUCCIÓN

En la presente investigación propone una revisión de las brechas digitales y la carencia de un modelo de gestión por procesos aplicados en la gestión pública de las entidades gubernamentales, el cual se evidencia con documentos estadísticos respecto a la realidad problemática.

Uno de los sectores económicos más afectados por la emergencia sanitaria, es sin duda el Turismo, y para colocarlo en contexto económico, el Perú ocupa el puesto 49 en el ranking mundial de turismo (2019), según el Foro Económico Mundial, constituyendo el sexto país más visitado en América Latina, con 4 millones de llegadas internacionales, por debajo de Brasil, Argentina y Chile. Se estima un crecimiento a una tasa media de 4%, con el cual Perú alcanzaría los 5,300 millones de dólares en divisas por turismo receptivo, representa el 4% del PBI, y cerca del 10% en conjunto con los sectores conexos como el transporte, hoteles, restaurantes, etc. Es la tercera actividad económica del país que genera mayor número de empleo, Sin embargo, presenta una alta tasa de Informalidad, razón por la cual es prioritario desarrollar soluciones de administración simplificado, digital, que promueva la formalización, brindándoles asesoría, diseñando soluciones basados en el enfoque de gestión por proceso que privilegie el servicio de calidad a los usuarios y stakeholder, responsabilidad que recae en MINCETUR.

Otro aspecto de la gestión pública, es la baja efectividad de las entidades públicas en generar calidad de servicio, por ser organizaciones con enfoque funcional, con estructura orgánica jerarquizada verticalmente, rígido. y la tendencia actual para una gestión pública moderna, corresponde a un enfoque de una organización con enfoque en procesos, enfatizados a resultados, jerarquizada estructuralmente horizontal, flexible a los cambios, dinámico, diseñando procesos enfocados a mejorar el estándar de calidad servicios, con

gestión de calidad basado en procesos como estrategia y con una filosofía de mejora continua.

Según el Ranking elaborado por la Cámara de Comercio de Lima (2017), el Perú está ubicado en el puesto 81 de 193 países, del ranking de índice de desarrollo del gobierno electrónico a nivel mundial, muy debajo de Chile (puesto 42), Colombia (puesto 57) y México (puesto 58), estadística preocupante, más aun considerando que los primeros esfuerzos de implementar el gobierno electrónico data del 2003, cuando se crea el ONGEI, adscrita a la Presidencia de Consejo de Ministros (PCM), y no es hasta el año 2013, donde se incorpora en el PNMGP.

Otro fenómeno crucial es la informalidad, característico de las economías latinoamericanas, y muy en particular de nuestra economía peruana. Según INEI y el diario económico Gestión (2019), la cifra de informalidad laboral del 2019 es de 72%, muy por encima de la media de la tasa de 53% en Latinoamérica. Y una de las nuevas facetas de la informalidad, es la Informalidad financiera, donde no existe un mecanismo digital de realizar transacciones rápidas, y que ante emergencias sanitarias tipo COVID-19, el ejecutivo no puede desplegar el apoyo económico a la población más afectada de manera eficaz, y peor aún, no pudiendo cumplir con los protocolos de bioseguridad que el MINSA ha establecido, al momento de exigir la movilización a los beneficiarios hacia las entidades financieras al cobro de los llamados bonos de apoyo. Otro ámbito afectado, es el sistema judicial, donde no se ha implementado el expediente electrónico, audiencias virtuales, y bajo el mismo caso de emergencia queda paralizado casi en su totalidad.

La Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), revelo que el 51.2% de la población a nivel mundial tiene acceso a internet, sin embargo, en los países europeos esta cifra está alrededor del 89%. En el Perú, según data del 2017, la población con acceso a internet es aproximadamente el 50.9%,

muy por debajo de su par Chile, que bordea el 84% de acceso a internet en su población. lo que constituye un déficit en infraestructura TIC.

Una aplicación del Gobierno electrónico es la educación virtual, no obstante, se evidencio que la conectividad no tiene cobertura aun a nivel nacional, habiendo zonas desprovistas de comunicación de acceso a internet, como se observó según los medios de comunicación, considerando que la educación es política de estado.

Según Contraloría la corrupción le cuesta al Perú alrededor de S/17 mil millones al año, el costo de la corrupción representa el 2% del PBI mundial, siendo uno de los casos más mediático, el de ODEBRECHT, donde según las investigaciones en curso, están involucrados funcionarios del más alto nivel del estado, hasta expresidentes. la automatización de procesos, es en esta aplicación, que la digitalización de todos servicios públicos, mejoraran la optimización de recursos públicos y la rendición de cuentas pueden contribuir a minimizar las probabilidades de malversación de fondos en la provisión via licitaciones públicas o inversiones en infraestructura, un ejemplo de digitalización eficaz parcial, fue la implementación del SEACE, donde los postores presentan su oferta digitalmente y se transparenta las propuestas.

El Covid-19 nos impulsó rápidamente al e-commerce, al teletrabajo, a telesalud, a la educación virtual y a todo modelo de solución virtual en varios ámbitos, y es la tendencia mundial, constituyéndose en un objetivo estratégico de todo gobierno, que brinde acceso a la información oportuna, acceso a servicios digitales, promoviendo la transparencia y sobre todo mejorar su indicador de productividad en el uso de los recursos del estado.

Para la formulación del problema general de la tesis plantea una interrogante, que es el de determinar cuál es la relación que existe entre la Gestión por Procesos y el Gobierno Electrónico en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo 2020.

Del mismo modo se plantea el problema en detalle y en función de las tres dimensiones para determinar las relaciones correspondientes con la variable 2, en ese sentido se plantea los problemas específicos, considerando en principio el problema específico Nro. 1, el cual corresponde a responder a la interrogante ¿Determinar cuál es la relación que existe entre los Procesos Estratégicos y el Gobierno Electrónico en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo 2020?, en secuencia, igualmente se plantea el problema específico Nro. 2, que pretende resolver la interrogante de ¿Determinar cuál es la relación que existe entre los Procesos Operativos y el Gobierno Electrónico en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo 2020? Y por último se plantea el problema específico Nro. 3, mediante la interrogante, ¿Determinar cuál es la relación que existe entre los Procesos de Soporte y el Gobierno Electrónico en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo 2020?

De acuerdo a la realidad problemática, se considera que la Justificación del estudio pretende realzar la importancia de su aplicación de dos metodologías y aplicación de una gestión pública moderna basado en desarrollo y diseño de una gestión basada en procesos acordes con la demanda de atención de servicios de los usuarios y tendencia mundial de servicios digitales.

Como Justificación teórica referencial, pretende brindar un aporte teórico, respecto al uso apropiado de la herramienta de gobierno electrónico, como su aplicación e importancia, bajo un enfoque de gestión basada en proceso como parte de la modernización de la gestión pública aplicando planeamiento estratégico de innovación tecnológica en las direcciones del MINCETUR, este enfoque de gestión por procesos prioriza la identificación y asignación de recursos a los procesos que agregan mayor valor agregado desde la perspectiva de usuario.

En cuanto a la Justificación Metodológica, se basa en el resultado de esta investigación el cual sistematizará y compartirá a manera de antecedente de

investigaciones posteriores relacionados a la modernización de la gestión pública aplicados sobre el ente rector de turismo.

Así mismo en la justificación social, la investigación pretende establecer la interrelación de dos aspectos fundamentales que inciden sobre la calidad de servicio, uno consiste en la priorización de diseño de procesos acordes con la demanda y tendencia de los usuarios y el otro el desarrollo de servicios digitales que brinden un impacto positivo socio económico a los interesados en general, como lo son los prestadores de servicios turísticos, empresa privada, turista, usuarios interesados. El enfoque de la investigación propone analizar las brechas de calidad de servicio y plantear la importancia de implementar nuevas formas de atención online, que permitirá reducción de tiempos muertos en traslados, tramites, consultas, registros, acreditaciones, etc. desde un enfoque de gestión de calidad de servicio, proponiendo mejorar la eficiencia, participación ciudadana, y mayor transparencia en toda la gestión pública.

Así mismo, como Objetivos de la investigación, el presente trabajo planteó establecer los objetivos de la investigación, desde la perspectiva general y específicos, siendo el general: Determinar la relación que existe entre la Gestión por Procesos y el Gobierno Electrónico en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2020., y en los específicos se considera las otras tres dimensiones, los cuales planteó como Objetivo Especifico Nro. 1: determinar la relación que existe entre los Procesos Estratégicos y el Gobierno Electrónico en el MINCETUR, y como Objetivo Especifico Nro. 2, determinar la relación que existe entre los Procesos Operativos y el Gobierno Electrónico, y como Objetivo Especifico Nro. 3, pretende determinar la relación que existe entre los Procesos de Soporte y el Gobierno Electrónico.

Para darle sentido a la intencionalidad de la investigación, se planteó las hipótesis de trabajo, siendo el enunciado de carácter general y específica, como Hipótesis General, corresponde determinar si existe relación entre la Gestión por Procesos y el Gobierno Electrónico en el Ministerio de Comercio Exterior y

Turismo, 2020. Como Hipótesis Especifico Nro. 1, corresponde a establecer si existe relación entre los Procesos Estratégicos y el Gobierno Electrónico en MINCETUR. En tanto la Hipótesis Especifico Nro. 2, plantea establecer si existe relación entre los Procesos Operativos y el Gobierno Electrónico, y finalmente como Hipótesis Especifico Nro. 3, se plantea establecer si existe relación entre los Procesos de Soporte y el Gobierno Electrónico en MINCETUR, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Como trabajos previos debemos citar a investigaciones internacionales de gran relevancia y base como estudios de investigaciones que me permite extrapolarlos a mi investigación.

Como Trabajos previos nacionales, se consideró una serie de investigaciones muy relacionadas con el tema de investigación que resultaron de gran aporte como base de investigación.

En opinión de los investigadores, Carranza, Valverde y Vera (2016). En su investigación titulado Implementación de la Gestión por Procesos en la Escuela Militar De Chorrillos Coronel Francisco Bolognesi (EMCH CFB), plantea un rediseño organizacional, de uno funcional vertical a uno de procesos horizontal, con el objeto de asegurar la calidad educativa de los cadetes de la EMCH, y lograr una formación integral, bajo la normativa del ente rector MINEDU y el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE). Como metodología usan la matriz de priorización de procesos, determinando primero los procesos en nivel 0, 1 y 2 con sus respectivos objetivos estratégicos, de ese análisis se concluye que los proceso 0 (macro procesos), corresponden a procesos de gestión académica, re priorizándolo, luego se identifican las actividades para su implementación. Respecto de su planteamiento de organización, proponen una organización híbrida, vertical, para los procesos direccionales, operativos y de soporte de manera horizontal para procesos de gestión académica, investigación y proyección social.

De acuerdo a la investigación realizado por Yataco, (2016). En su investigación titulado “Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa en la Unidad de Gestión Educativa local de Chincha 2018”, determina la

importancia respecto a implementación de un portal web con software SINAD alineado según el Ministerio de Educación, en la estandarización de formatos en una plataforma, en su investigación recomienda la digitalización documentaria creando base de datos de documentos y files de personal y usuarios con el objeto de brindar un servicio oportuno, como también el uso de aplicativos (apps) para atención virtual. A través del proyecto se estableció la correlación positiva de las variables, Gobierno Electrónico y la Gestión Administrativa en la UGEL de chincha en el año 2018 resultando evidencia estadística con el coeficiente de correlación Rho de Spearman  $r=0.912$  y en sus cuatro dimensiones.

Igualmente resulta muy importante el aporte del investigador, Aranda, Ordoñez y Peralta (2018). En su investigación para sustentación de tesis de maestría, titulado “La Gestión por Procesos como medio para mejorar la eficacia en el cumplimiento de objetivos Institucionales del MINAGRI”, planteó implementar un modelo de gestión por procesos en una organización funcional, donde la problemática radica en la existencia de áreas o departamentos funcionales, que laboran de manera independiente, inconexos, no inter relacionados entre sí como un todo. La propuesta del plan se realizó de manera progresiva, identificando y mejorando los procesos críticos (procesos determinantes en la calidad de servicio) que inciden relevantemente en el cumplimiento de objetivos estratégicos institucional. Como metodología se planteó identificar y redefinir los procesos nivel 0 o macro procesos, con juicio de expertos, revisión documentaria, análisis causa efecto, mapa de procesos, y elaboración de manuales. Se propone rediseñar la organización del MINAGRI.

Como Trabajos previos internacionales, se consideró una serie de investigaciones que fueron de gran aporte al desarrollo del mismo, pudiendo extrapolar experiencias y resultados.



Asimismo, Sotelo (2016). En su investigación “La Gestión por Procesos en su papel de estrategia generadora de ventaja competitiva aplicada a los enfoques de asociatividad de la MYPES: Caso Peruano”. Desarrolló una investigación a nivel de las microempresas en Perú, tomando como muestras a 383 MYPES y encuestando a 459 representantes de microempresarios básicamente del sector calzado, metalmecánica, textil y carpintería. En el que propuso una asociación de microempresarios por regiones en los rubros mencionados bajo una perspectiva de gestión por procesos, a fin de mejorar sus capacidades de negociación y niveles de productividad, con cumplimiento de estándares internacionales de calidad para la exportación de sus productos. Bajo el enfoque de gestión de calidad, se identificaron los procesos claves y se rediseño los mismos, priorizando así los procesos que aportaban mayor valor agregado al producto final con el apoyo de procesos de soporte, como logística y procesos de planeamiento como procesos estratégicos, logrando una mejor interacción de todos los procesos, dirigidos a un solo objetivo estratégico, optimizando sus recursos.

Para Del Valle (2016). En su investigación, titulado “Desempeño de la Gestión por Procesos en la Coordinación de Compras y Contrataciones de la Dirección General de Administración del Ministerio de Salud Argentina”, planteó un rediseño organizacional, pasar de un modelo de gestión tradicional, jerárquico y burocrático a un sistema de gestión participativo, inclusivo, de liderazgo, priorizando los indicadores de eficacia y eficiencia basado en la gestión humana a través del empoderamiento y compromiso. La investigación se centró en el análisis de procesos de gestión de abastecimiento y contrataciones de la DGA del Ministerio de Salud. La muestra considerada fueron los 33 hospitales ubicados en la provincia de La Rioja y consistió en describir, analizar e identificar los procesos en sus tres niveles. el carácter es descriptivo de corte transversal y retrospectivo, para definir la metodología de mejora del enfoque por proceso, se realizó una búsqueda bibliográfica que arrojó 10 metodologías, seleccionando el de

Noguera Rivera, por su integración de herramientas para la selección de procesos aplicados en 3 fases. En sus conclusiones precisa que la Coordinación de compras y contrataciones es deficiente y carece de una planificación adecuada, no hay análisis FODA, falta de estandarizar documentación. Plantea elaborar planes estratégicos y operativos que integre las distintas estrategias enfatizadas a incrementar la calidad de servicios, automatizando procesos, con parámetros que permitan evaluar los resultados y su impacto en la salud integral.

Por otro lado, Bieito (2016). En su investigación doctoral “Planificación estratégica del gobierno electrónico departamental en Uruguay”, planteó un modelo de planeamiento estratégico de gobierno electrónico, de manera transversal a todos los niveles de gobierno, y como condición previa deben estar alineados con tendencia internacional como lo sugiere CEPAL y BID, levantando las barreras de implementación que considera son de corte político, falta de capital humano, infraestructura, presupuesto y una autonomía departamental mal entendido y aplicado. Según su investigación analiza sus cuatro hipótesis, falta de planteamiento estratégico de gobierno electrónico, carencia de interoperabilidad, política nacional en TIC, ausencia de recursos y marco legal.

El aporte que brindo en su desarrollo de investigación, Soto (2017). titulado “El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información, el derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile”, En su investigación analiza la correlación y la incidencia del e-gobierno desde la perspectiva de nivel de acceso a la información y datos públicos, propone indicadores para medir objetivamente los niveles de correlación del e-gobierno en Chile, como presupuesto temporal, se propone analizar el grado de correlación del gobierno electrónico como medio catalizador para acelerar y facilitar las políticas públicas y el flujo de datos, gira el estudio en mega datos y su uso en el marco normativo que regula su

uso. Concluye que las TIC aplicadas por el estado determinan el nivel de la eficacia y eficiencia en los servicios al ciudadano, basados sobre las distintas modalidades de aplicaciones del gobierno digital, optimizando en consecuencia la gestión pública bajo la premisa principal del acceso libre a datos e información.

Respecto de las teorías relacionadas al tema, considere tópicos y conceptos vigentes y actualizados, como: Gestión por procesos, considerado como nueva corriente y enfoque de una gestión moderna y con un enfoque al servicio del ciudadano plantea un nuevo reto que obliga a replantear la estructura tradicional de las organizaciones, en particular las gubernamentales, se plantea revertir el modelo tradicional de carácter funcional a una organización con énfasis en procesos, contenidos en las cadenas de valor, que permita asegurar resultados de gran impacto positivo al ciudadano en la oferta de productos y servicios públicos, Se definen los procesos como una secuencia lógica interrelacionada de actividades que transforma un insumo convertido en un servicio, añadiéndole un valor en cada fase de la cadena, expresado en mejoras de celeridad, accesibilidad y, costos, entre otros. (PNMGP, 2013).

Otro enfoque que brinda mucha claridad de análisis es El Enfoque Organizacional, El entorno, la tecnología, la dimensión, los valores y otros son factores que condicionan a las organizaciones en diseño de su propia estructura, orientados a lograr sus objetivos y metas estratégicas. Según Daft (2010) señala que la dinámica y la demanda cada día resultan ser más exigente, personalizando la atención de los servicios, que comprometen a las organizaciones a reorganizarse o reestructurarse, a través de alternativas de análisis estructurales como las funcionales, divisionales, matricial, horizontales, de red virtual y/o híbridas.

Asimismo, Mintzberg (1995) afirma que la estructura organizacional de una entidad es un factor determinante en la realización de sus objetivos, es por eso que Organizaciones con enfoque Funcional, son entidades estructuradas funcionalmente y se agrupan por departamentos dedicados a realizar actividades relacionadas. Es el modelo de estructura organizacional que practica el principio de la especialización de las funciones.

Este modelo de organización se basa en una estructura de forma vertical, priorizados y clasificados por departamentos que realizan una función determinada, dificultando de cierto modo, la interrelación de sus procesos de la organización, y más bien están parcialmente enfocados a la atención de sus clientes tanto internos como externos, no teniendo una visión holística o un entendimiento claro del Core business de la organización, resultando una gestión con baja efectividad en lograr cumplir las expectativas de los usuarios, expresado en el valor del resultado de sus productos (bienes o servicios).

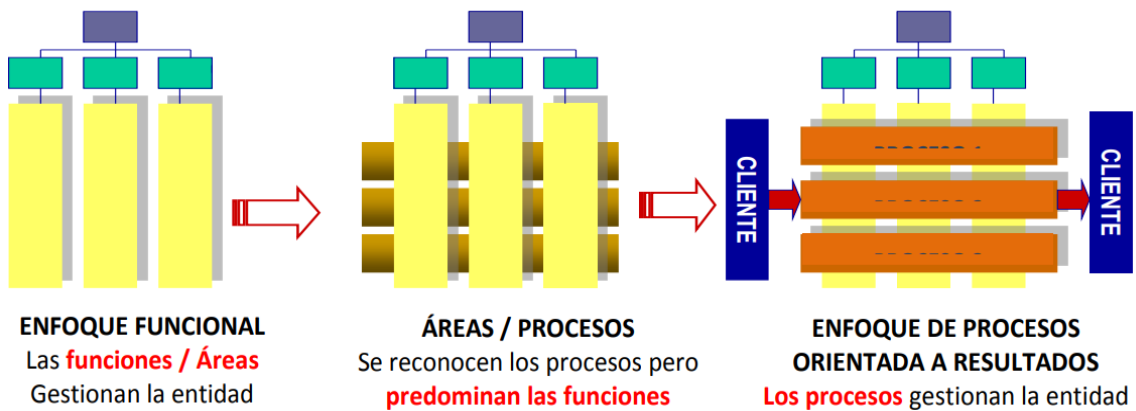
Otro enfoque más flexible y mejor orientado a conseguir resultados enfocados a desarrollar procesos de valor agregado desde la perspectiva del público objetivos, son las Organizaciones con enfoque basada en procesos, es un modelo de estructura organizacional, según Bravo (2005) es aplicado para cualquier tipo de entidad, desarrollado con enfoque sistémico de las organizaciones. Dentro de estas organizaciones, son de carácter sistemática en identificar, analizar el valor agregado de los procesos de la empresa, alineado con el planeamiento estratégico de la organización e incrementar los estándares de satisfacción de los clientes.

Este enfoque propone establecer una jerarquía de los procesos, que constituyan un sistema de gestión de calidad, fácil de entender, diagramar, e identificar áreas específicas que requieran mejoras. Este modelo enfatiza la interrelación de todos los procesos de una organización, sus mutuas incidencias, feedback permanente; con una visión completa, identificando procesos de mayor relevancia respecto a las metas estratégicas institucionales

y los procesos de soporte y estratégicos (dirección), desde este modelo se prioriza la asignación de recursos, presupuestos, planes operativos y programa de acciones.

Mencionado algunas diferencias más relevantes, se precisa que en una entidad con enfoque basado en procesos se constan de documentos de descripción de tareas, donde se usan manual de competencias en lugar de un manual de funciones, se prioriza la realización personal, se evalúa el proceso antes que, al individuo, promueve los trabajos en equipos.

Figura 1: Tipos de Organizaciones por enfoques



Fuente: Optimiso - Centro de Desarrollo Industrial (2013)

Elaborado: SGP/PCM-2014

Existen distintas literaturas de los Tipos de Procesos, sin embargo, se han considerado el enfoque que propone de la norma ISO 9000, y según Zaratiegui (1999) plantea un modelo de organización donde se clasifican los procesos de una entidad en función a sus objetivos estratégicos y se infieren en tres grupos: Los procesos estratégicos o de conducción, procesos misionales y los procesos de soporte o apoyo.

No todos los procesos en las distintas organizaciones tienen las mismas características o importancia, en tal sentido se les puede clasificar de acuerdo a su relevancia, naturaleza, impacto e incidencia en el producto final (bien o servicio) ofrecido al usuario y en acuerdo a sus expectativas, y se plantean los tres tipos de procesos.

Según Zaratiegui (1999) los denominados Procesos Estratégicos, destinados a establecer y controlar los objetivos estratégicos de la entidad, a través de sus políticas y estrategias, controlados y planteados directamente por la alta dirección. Asimismo, la Secretaria de Gestión Pública (SGP) considera a estos como los involucrados en la definición de las políticas institucionales y planeamientos estratégicos.

Por otro lado, Zaratiegui (1999), afirma que los Procesos Operativos o Misionales, orientados a poner en práctica las actividades y acciones que pre definieron en las políticas y estrategias institucionales, son procesos diseñados para desarrollar operativamente el servicio para los usuarios. La responsabilidad de estos procesos recae sobre los directores funcionales, los cuales y junto a los otros directores asumen la dirección y responsabilidad conjunta.

Los procesos operativos agrupan todas las acciones que suman mayor valor agregado y resultan de gran impacto respecto al estándar de satisfacción del usuario, un ejemplo en el caso de estudio, servicios de trámites, acreditaciones, ventanilla única online, mesa de partes virtual.

Los Procesos de Apoyo o Soporte, son según Zaratiegui (1999), los indirectamente relacionados a las actividades de ejecución de las políticas, no obstante, su aporte influye sustancialmente en el nivel de los procesos misionales, resultando importante su rendimiento. Son actividades o procesos que brindan apoyo a los procesos misionales, aquí se encuentran, informática, logística, abastecimiento, servicios generales, control previo entre otros.

Figura 2. Tipos de Procesos



Elaborado: SGP/PCM-2014

En lo referido a Los Niveles de los procesos, son las jerarquizaciones de los mismos, que sirven para mapearlos y determinar su función e importancia y análisis desde una perspectiva holística y determinar su grado de importancia.

El primer nivel, son los Procesos de Nivel 0 o llamados también macro procesos, resultan ser el grupo reunido por especialidad, es el nivel más agregado. Son llamados de arquitectura nivel 0, y representan los procesos de la entidad en su conjunto, integrados dentro del sistema, unidos por especialidad, tiene como salida un producto/servicio concreto generado por la totalidad de la organización y entregado a usuarios finales.

El otro nivel, es el Proceso de Nivel 1, que es el 1er. nivel de desagregación de un Proceso de Nivel 0. A este le corresponde la representación de un proceso en concreto. Permite una visualización en su amplitud real del proceso, generalmente en este nivel se presenta tres bloques de representación, pueden determinarse de las funciones específicas de los órganos de la organización.

El nivel Proceso de Nivel 2, constituye al 2do. Nivel, Aquí se profundiza en las actividades correspondientes, se representan los diferentes subprocesos. Describen las actividades y tareas que explican una cadena que genera valor. Para su identificación y/o determinación se tiene en cuenta las funciones específicas de los órganos de la entidad.

El Proceso de Nivel N, es el último nivel de desagregación de un Proceso de Nivel 0.

Figura 3. Niveles de Procesos



Elaborado: SGP/PCM-2014

La Identificación y documentación, comprende varios documentos de mucho apoyo en la diagramación que resulta fácil de entendimiento, entre los más difundidos se encuentran: El Diagrama de bloques, herramienta gráfica que se utiliza para graficar la desagregación del Proceso de Nivel 0 hasta el Nivel N.

Otro diagrama gráfico de detalle de secuencia de operaciones y actividades es el llamado Diagrama de Flujo, Representación gráfica que ilustra detalladamente un proceso, usando simbología fácilmente identificables, con breve descripción.



Otro documento de partida inicial y resumen integral de información es la Ficha técnica del Proceso, resulta un soporte de información sucinta y relevante de los elementos que se componen cada proceso.

Uno de los diagramas gráficos más usados y útil, por su visión interrelacional entre todos los procesos, es el denominado Mapa de Procesos, donde se muestra las interrelaciones de procesos que forman el sistema. Es un conjunto de gráficos, muy útil para otorgar claridad a las operaciones de una entidad, que optimiza la comunicación directivo, táctico y operativo, estableciendo funciones y competencias para ejecutar las actividades de forma alineada a los objetivos estratégicos institucionales. (Briño, 2013).

Otro documento oficializado en toda entidad, exigido y básico para el entendimiento integral de los procesos son los Manuales de Gestión de Procesos y Procedimientos (MGPP), documento que contiene descripción del proceso de Nivel 0 hasta el nivel N. el responsable de su elaboración recae sobre los órganos que ejecutan el proceso, con asistencia de otras áreas de desarrollo organizacional. El objetivo es normalizar un documento descriptivo y detallado de las acciones, de carácter instructivo e informativo de fácil comprensión y de adaptación a nuevos integrantes para el desarrollo de sus funciones.

Un aporte de análisis de la importancia de las distintas actividades desarrolladas en una entidad, y su aporte en el logro de metas orientados a brindar un bien o servicio de valor añadido desde la perspectiva del usuario, es la Cadena de valor de Michael Porter, Según Porter (1986) define al grupo de actividades que se desarrollan para diseñar, transformar, producir sus productos, representados por una cadena de valor. Cada actividad agrega una parte del valor añadido asociado al bien o servicio, que representa una parte del costo integral de dicho producto. El análisis consiste en determinar las fuentes de ventajas competitivas para las entidades, referidas a actividades que aportan mayor valor añadido. Es una herramienta que analiza las fuentes

de la ventaja competitiva, que consta en disgregar las actividades, para su análisis en el aporte de valor apreciado por el cliente, en términos de costos y/o diferenciación, así como su potencial de impacto en la entrega de bien o servicio.

Se define el concepto de Valor, a la expectativa que los usuarios están dispuestos a aceptar por lo que una entidad le brinda. En una entidad pública, es la calidad de servicio que los usuarios aprecian como acorde a sus expectativas como contribuyentes y usuarios del servicio.

Los Elementos de la cadena de valor están definidos en dos grupos, las Actividades Primarias, acciones que desarrollan el bien o servicio, su transformación, incluyendo servicios de post venta. Son esenciales, corresponden a los macro procesos o los llamados Core business, que son el núcleo de los procesos y la razón de creación de la organización. Y las Actividades de Soporte, de asistencia a las actividades primarias.

Las actividades primarias y de soporte difieren de la naturaleza del negocio e industria y también del tipo de organización, es decir de una privada o pública.

Un concepto impulsado en la década de los 80' son los llamados, Mejora de los procesos, de los cuales los más representativos son La mejora continua (KAIZEN), termino de origen japonés, "Kai" se traduce como cambio y "Zen" mejor, filosofía de mejora continua, referida no solo a la consecución de un objetivo, si no en crear un círculo de mejora continua permanente, que compromete a las altas direcciones de la gestión pública a planificar, diseñar, ejecutar, monitorear y medir los procesos y de esa forma evaluar, tomar las medidas correctivas toda vez que se distinguen observaciones al sistema que se entienden como oportunidad de mejoras.

Otro concepto desarrollado es el llamado, Ciclo PHVA o PDCA, difundido y aplicado por W. Edward Deming (1950), quien impulso el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), basado en control estadístico de los

procesos, aplicado inicialmente en Japón, para estandarizar procesos y estén controlados bajo parámetros aceptables en todo el ciclo de producción. Es una herramienta aplicable a distintos tipos de organización, como guía para la gestión de procesos y proyectos, como también para desarrollar una estructura básica de un sistema.

Una corriente de estandarización de la gestión de la calidad, fue impulsado por la norma internacional de estandarización, ISO 9001 y el ciclo PHVA, De la ISO 9001:2015, se incorpora como un punto más dentro del Enfoque Basado en Procesos, en el capítulo de planificación.

Existen marco de Normatividad de impulso de Gestión por Procesos, de los cuales podemos mencionar algunos por su grado de incidencia

R.S. Nro. 160-2010-MINCETUR/SG, aprueba la directiva Nro. 003-2010-MINCETUR/SG Manual de procedimientos del MINCETUR.

D.S. Nº 004-213-PCM Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

R.M. Nro. 482-2018-MINCETUR, Mapa de Procesos del MINCETUR.

Resolución de SGP Nº 006-2018-PCM/SGP, Implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.

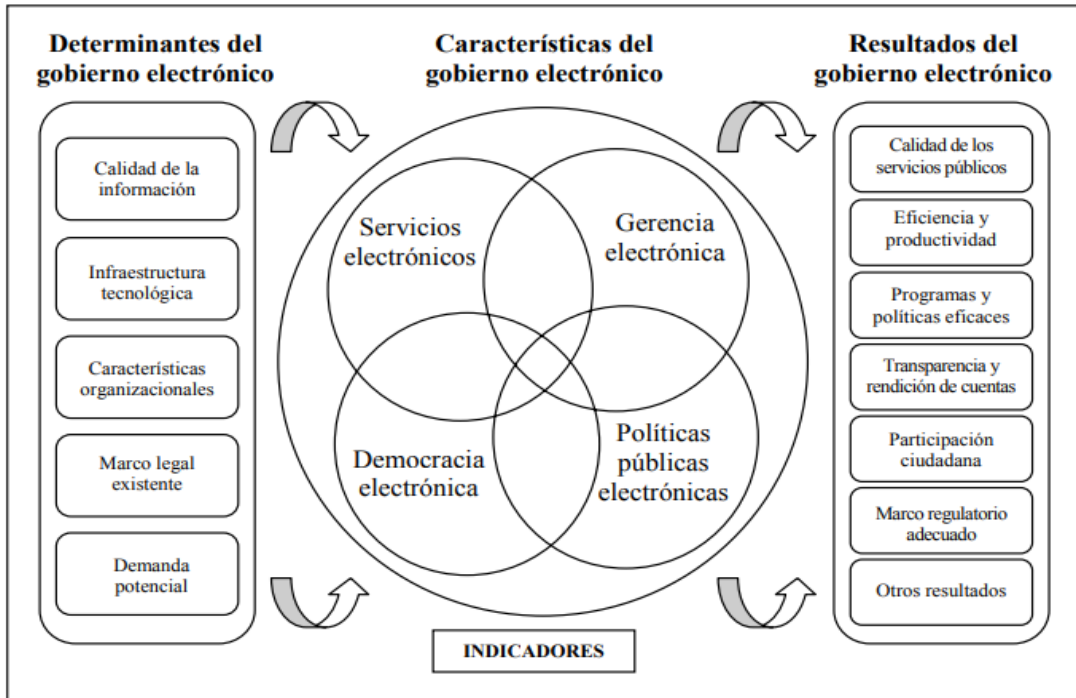
Un concepto del contexto actual, es el conocido como Gobierno Electrónico, que se define como la selección, implementación y uso de TIC, para provisión de servicios virtuales públicos, optimización de efectividad gerencial que propende el uso de información de carácter intensiva y fomenta el conocimiento (Gil-García & Luna-Reyes, 2003, 2006)

De acuerdo a la OEA, lo define como el nivel de uso de las TIC, a cargo de las entidades gubernamentales, en sus distintos niveles de gobierno, orientado a mejorar cualitativamente los servicios brindados con énfasis en servicios

online o digitales a los usuarios, incrementando la eficacia y eficiencia como ratio de medición, como a su vez mejora la transparencia.

Las Dimensiones del Gobierno Electrónico considerados para esta variable son las inferidas en tres dimensiones para medir: determinantes, características y resultados (CEPAL 2007). Los Determinantes, miden los factores que se han identificado como causas que tienen incidencia en las características y resultados, y en cierto modo hacer los correctivos y cambiar la situación. La dimensión de GE determinantes se centra en aspectos esenciales de indicadores de calidad. La dimensión Características. Representan los niveles de funcionalidad y aspectos técnicos de sus aplicaciones. En mi opinión, las características proporcionan una forma de medición del éxito de los sistemas en términos de su cumplimiento con requerimientos técnicos como usabilidad, calidad de información, privacidad o seguridad, accesibilidad, interacción, servicios. La dimensión de Resultados. Representan los productos /servicios que se han identificado como efectos o impactos del gobierno electrónico. Los resultados brindan el estado de implementación del gobierno electrónico en un país, región o localidad. pondera la importancia relativa de ciertos objetivos, particularmente cuando se presente alguna discrepancia respecto al nivel de importancia en el uso de un mismo recurso escaso (Ej., eficiencia versus transparencia). Es de utilidad al momento de priorizar el uso de los recursos conociendo los resultados potenciales.

Figura 4. Modelo teórico-conceptual



Fuente: CEPAL 2007

Un aspecto importante, es saber el grado de compromiso y responsabilidad oficial respecto a la puesta en marcha efectiva de Gobierno Electrónico a nivel de entidades públicas, se puede mencionar a la Secretaría de Gobierno Digital – PCM

Otro órgano involucrado es la Secretaría de Gestión Pública (SGP) de la PCM, ente rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.

De igual participación activa es la desarrollada por la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), Órgano Técnico Especializado adscrita al despacho de la PCM, teniendo como función el de liderar los proyectos, normatividad, y distintas acciones relacionadas a aplicaciones del Gobierno Electrónico que efectúa el Estado.

Figura 5. PNMGP



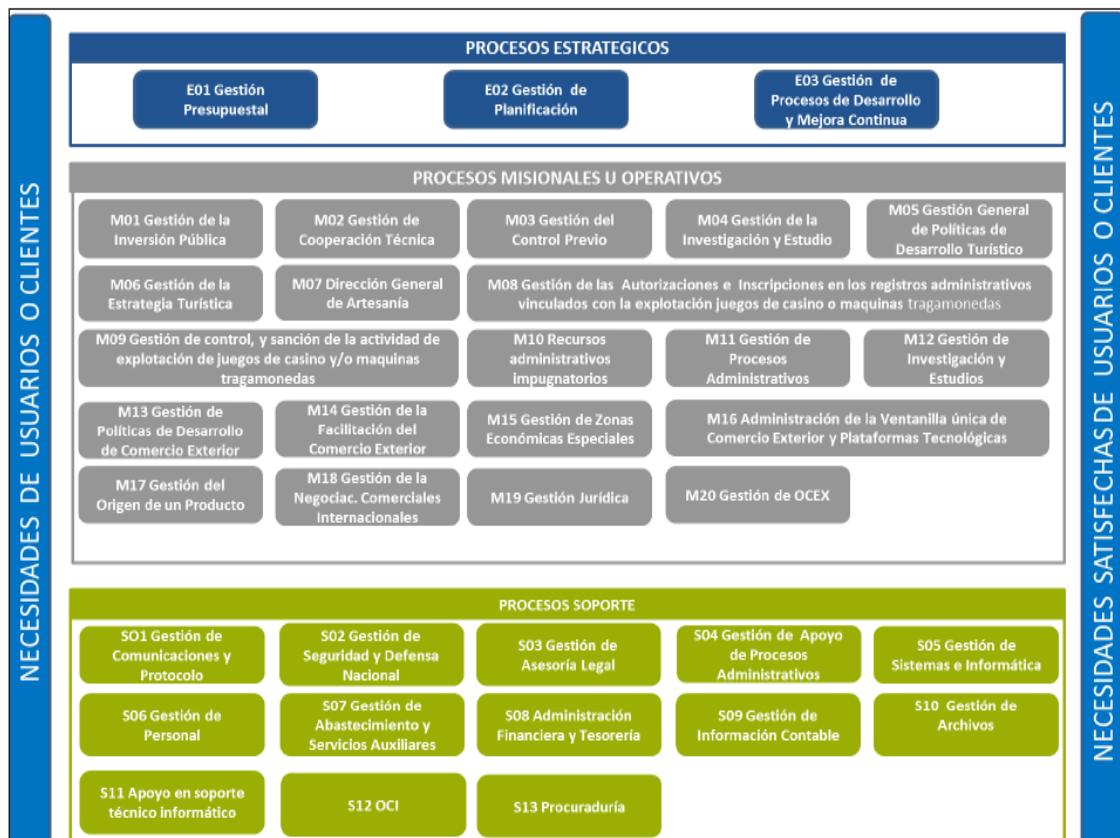
Elaborado: SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

Una aplicación que permite una transparencia eficaz, oportuna es la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE), que fue aprobado mediante la aprobación del D.S Nro. 083-2011-PCM. A través de ellos, se licencia el intercambio electrónico de data entre las organizaciones gubernamentales, con impactos positivos en términos de celeridad y costos de trámites. El PIDE en la actualidad no ha logrado gran avance en su aplicación, en tanto no se han establecidos las medidas de seguridad de intercambio de información, falta de soporte e infraestructura para la Big Data que precisan aplicaciones y procesamientos adecuados.

Para el aseguramiento de la legalidad se requiere de una Normatividad del Gobierno Electrónico, el cual permita la ciberseguridad, las transacciones seguras, de los cuales mencionamos las más recientes, y son el Decreto legislativo N° 1412 crea la Ley de Gobierno Digital, donde se establece el marco de gobernanza del gobierno digital.

El campo de investigación está dirigido al análisis del avance de implementación de la Gestión por Procesos y el Gobierno Electrónico en MINCETUR, razón por la cual considero importante dar a conocer sus objetivos, misión y visión como su diseño actual de niveles de procesos. MINCETUR es el encargado de definir, dirigir, ejecutar, coordinar y supervisar la política de comercio exterior y turismo en el país como órgano rector del sector. Teniendo como Visión, el ser un país exportador de una oferta de bienes y servicios con valor añadido, competitivo, diversificado, consolidado y sostenible, con carácter de inclusión social propendiendo a mejorar los estándares de calidad de vida.

Figura 6. Procesos de nivel 0 - MINCETUR



Fuente: Oficina de Racionalización, Oficina de Planificación y Desarrollo MINCETUR, 2016

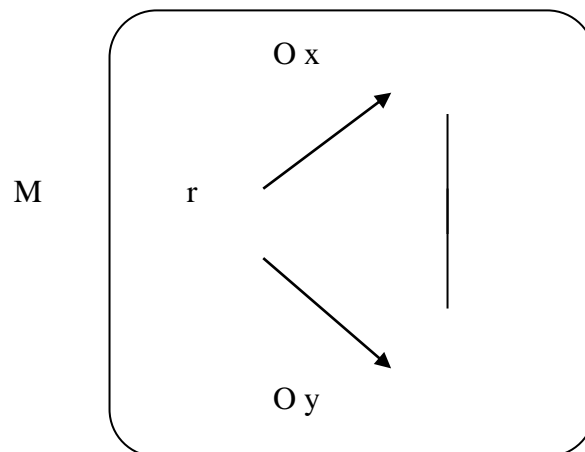
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y Diseño de investigación.

**Tipo:** Es de tipo Básica, y se concuerda desde la perspectiva de Hernández, Fernández y Baptista (2010). afirma que una investigación básica pretende detallar características de cualquier fenómeno que se analice. Y de acuerdo a Carrasco (2007), este tipo de investigación ahonda en mayor conocimiento existente pero que no posee propuesta aplicativa inmediata. Diagnostica alguna realidad y construye o adapta instrumentos de medición.

**Diseño:** La investigación empleada será de diseño No experimental, en vista de que las variables no sufren ninguna manipulación experimental y no poseen un grupo de control ni experimental, se analizan y estudian los fenómenos después de que ocurran.

El diseño corresponde a uno Descriptivo–Correlacional, de corte transversal, el cual determina el nivel de asociación entre las variables que suponen incidencias y relaciones causa-efecto, denominado relación causal.



Denotación:



- M = Muestra de Investigación  
O1 = Variable: Gestión por Procesos  
O2 = Variable: Gobierno Electrónico  
r = Relación entre variables

### **3.2. Variables y operacionalización**

La investigación comprende el análisis y su correlación de dos variables:

- Variable 1: Gestión por procesos
- Variable 2: El Gobierno electrónico

ambas serán cualitativas y serán medidos en forma ordinal.

Como definición conceptual de la Variable Gestión por Proceso, según PNMGP (2013, p.17), precisa que es una secuencia lógica interrelacionada de actividades que transforma un insumo convertido en un servicio, añadiéndole un valor en cada fase de la cadena, expresado en mejoras de celeridad, accesibilidad y, costos, entre otros.

Asimismo, como Definición operacional de la Variable Gestión por Proceso, de acuerdo a Zaratiegui (1999) se clasifican los procesos de la empresa en función de los objetivos de los mismos, especialmente en tres grupos: Procesos estratégicos, procesos operativos y los procesos de soporte.

Como Indicadores de la Variable Gestión por procesos, se consideró: Planeamiento, Objetivos, Metas, Presupuesto, Gestión del desarrollo, cooperación técnica, Política desarrollo turístico, Simplificación administrativa

Estandarización procesos, Fiscalización y monitoreo, Control previo, Investigación y estudios, Tecnología de la información, Abastecimiento, Recursos humanos, Informática y soporte técnico, Legal, OCI y Protocolos.

Como definición conceptual de la Variable Gobierno Electrónico, según Gil-García & Luna-Reyes (2006), lo define como la selección, implementación y uso de tecnologías de información y comunicación en el gobierno para la provisión de servicios públicos y el mejoramiento de la efectividad gerencia. así como el desarrollo de un marco regulatorio que facilite iniciativas que usan información de forma intensiva y fomente la sociedad del conocimiento.

Asimismo, como definición operacional de Variable Gobierno Electrónico, según CEPAL (2007), infiere tres dimensiones importantes usadas para entender y medir el gobierno electrónico: determinantes, características y resultados

Como Indicadores de Variable Gobierno Electrónico, tenemos: Calidad de la Información y datos existentes, Infraestructura tecnológica, Característica organizacional, Marco Legal e institucional, Demanda potencial, Calidad de la información web ,Servicios, Interacción, Integración, Personalización, Seguridad, Privacidad, Accesibilidad, Usabilidad y utilidad, Estadística de uso de sistemas, Calidad servicios públicos, Eficiencia y productividad, Eficacia de programas y políticas, Transparencia y rendición de cuentas, Participación ciudadana, y Cambios en el marco regulatorio.

- Escala de medición: ordinal

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

#### **Población**

Está constituida por los funcionarios empleados públicos de la Secretaria General, adscrito al Despacho Ministerial del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, que según su organigrama está constituido por las siguientes oficinas:

Oficina General de Administración, constituido por:

- Control Previo
- Personal
- Abastecimiento y Servicios Auxiliares
- Administración Financiera
- Tramite Documentario y Archivo
- Of. de Informática
- Of. General de Planificación, Presupuesto y Desarrollo
- Planificación y Presupuesto
- Racionalización
- Cooperación técnica e Inversión

La población total es en número: 125 empleados

Población Total	
Funcionarios y servidores públicos	125

Los Criterios de inclusión considerados en el estudio, son: el 100% del personal que labora en la Secretaria General MINCETUR, que asistirán física o de manera remota en la fecha que se programa la aplicación de encuesta, es aplicado a todo personal con una antigüedad no menor de 2 años con predisposición.

Y como Criterios de exclusión, se consideró aquellas personas que laborando en la S.G. del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo que por motivos estrictamente personales o de otra índole que imposibilitara su participación en el momento de la encuesta.

## Muestreo

Proceso cualitativo donde se evalúa a un grupo de personas, eventos, sucesos, que resulten representativo del universo o población objeto de estudio, La elección de los elementos está relacionado con criterios que orientan las características de la investigación (Hernández et al. 2014).

Se usó el método de muestreo probabilístico aleatorio simple en razón de seleccionar al azar los casos con el objeto de conocer la percepción de la población. En las muestras probabilísticas todo integrante de la población tiene una probabilidad determinada en conformar la muestra, este tipo de muestreo es el adecuado para realizar investigaciones descriptivas correlacionales

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza (1.96 para un nivel de confianza del 95%)

p = Probabilidad a favor (0.5)

q = Probabilidad en contra (0.5)

e = Error de estimación (0.05 = 5% de error maestro)

N = Población.

De lo indicado, al aplicar la fórmula, se tiene una muestra aplicable de n = 95 personas.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Se usó el instrumento, cuestionario basado en 60 ítems, distribuido en Gestión por Procesos y Gobierno Electrónico con sus respectivas dimensiones.

Para obtener la información se usará la encuesta o cuestionario estructurado, los cuales se emplean en investigaciones descriptivas, correlacionales y explicativas, fácilmente adaptables y de mucha utilidad al momento de interpretar y medir con precisión diversas variables. Se usará la escala psicométrica de Rensis Likert, con alternativas polinómicas escaladas.

Según, Hernández, Fernández y Baptista (2010) afirma que el instrumento consiste en un número de ítems en forma de afirmaciones o juicios, para los cuales se presentan escalas estructuradas (p.245).

#### Validación del instrumento

En la investigación, se realizará mediante la recolección de datos a través de un grupo de personas expertas, conformada por docentes de la Universidad César Vallejo. Donde evaluarán varios criterios de calificación como la pertinencia, relevancia y claridad para su aprobación de la respectiva variable de nuestra investigación en estudio.

Elaborados los instrumentos fueron consultados a juicio de 2 expertos:

Tabla 1. *Relación de Validadores expertos*

Experto	Nombres de Expertos	Grado Académico	Opinión
Experto N° 1	Alicia Huallpa Cáceres	Magister	Aplicable
Experto N° 2	Teresa Narváez Aranibar	Doctora	Aplicable

## Confiabilidad del Instrumento

Tabla 2. *Confiabilidad Cuestionario Gestión por Procesos y Gobierno Electrónico*

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	95	100.0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	.0
	Total	95	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

### Gestión por Procesos

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.859	30

### Gobierno Electrónico

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.834	30

### Interpretación:

Se consideran la siguiente escala (De Vellis, 2006. p8):

-1 a 0	se considera, que No es confiable
Hasta 0.49	se considera, baja confiabilidad
0,5 a 0,75	se considera, Moderada confiabilidad
0,76 a 0,89	se considera, fuerte confiabilidad
0,90 a 1	se considera, Alta confiabilidad

Ambos valores mayores a 0.80, en consecuencia, se infiere que el instrumento es estadísticamente fiable.

### **3.5. Procedimientos**

Para la investigación se hizo una encuesta, las cuales fueron realizados a todo el personal funcionario y servidor público que labora en la Secretaria General del MINECTUR, que por definición de sus funciones les corresponde la responsabilidad directa e indirecta de la materia de estudio.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

En el análisis de la información. se utilizará el paquete estadístico SPSS versión 21, con porcentajes en tablas y figuras para graficar la distribución de los datos, escala de medición y para contrastación de hipótesis se aplicará la estadística no paramétrica. Así mismo desarrollaremos el tratamiento estadístico (Rho de Spearman o Pearson).

### **3.7. Aspectos éticos**

- Se ha preservado la identidad anónima de los encuestados que participaron en esta investigación.
- Los datos de la presente investigación están estructurados
- Todas cifras no han sido alteradas
- Se han respetado los tiempos que nos ha autorizado la institución

## IV. RESULTADOS

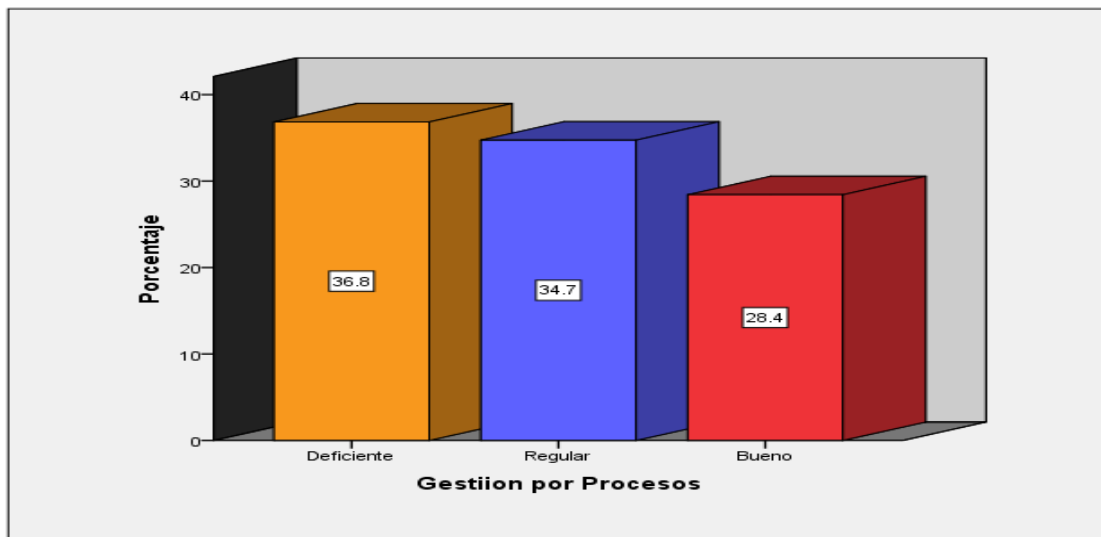
Se ha aplicado el cuestionario estructurado a fin de evaluar la incidencia de la Gestión por Proceso sobre el Gobierno Electrónico desde la perspectiva del personal del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo 2020.

### 4.1. Resultados estadísticos descriptivos

Tabla 3. *Tabla de frecuencia Gestión por Proceso*

	Fr.	%	% válido	% acumulado
Válidos	Deficiente	35	36.8	36.8
	Regular	33	34.7	71.6
	Bueno	27	28.4	100.0
Total	95	100.0	100.0	

Figura 7. Frecuencia de Gestión por Procesos 1



Fuente: Data de resultado de Gestión por Proceso

En la tabla 3. Se observa que 35 servidores que equivalen al 36.8% manifiestan que existe un nivel deficiente de la Gestión por Procesos, 33 que representan el 34.7%, estiman un nivel regular y 27 que equivale al 28.4%, estiman un nivel bueno.

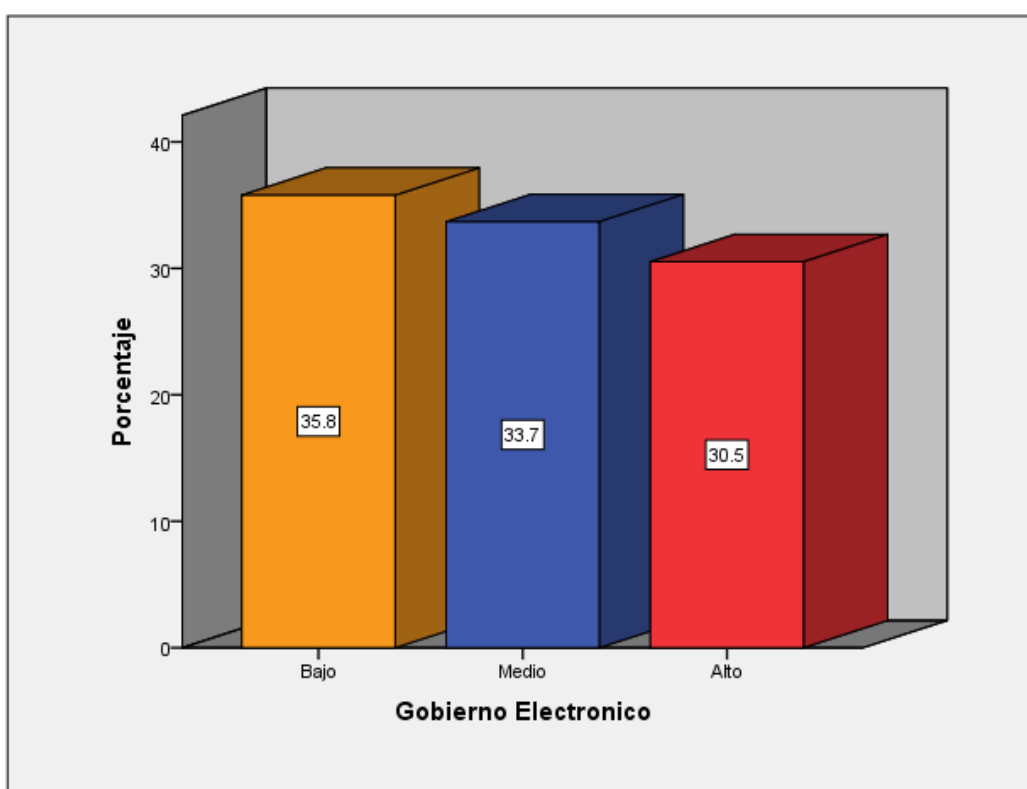


Tabla 4. *Tabla de frecuencia Gobierno Electrónico*

	Fr	%	% válido	% acumulado
Válidos				
Bajo	34	35.8	35.8	35.8
Medio	32	33.7	33.7	69.5
Alto	29	30.5	30.5	100.0
Total	95	100.0	100.0	

Fuente: Data de resultados de Variable Gobierno Electrónico

Figura 8. Frecuencia de Gobierno electrónico



Se observa que 34 personas que equivalen al 35.8% de los encuestados manifiestan que existe un nivel bajo de la aplicación de Gobierno electrónico, 32 trabajadores que representan el 33.7%, consideran un nivel medio y 29 servidores que equivale al 30.5% consideran un nivel alto.

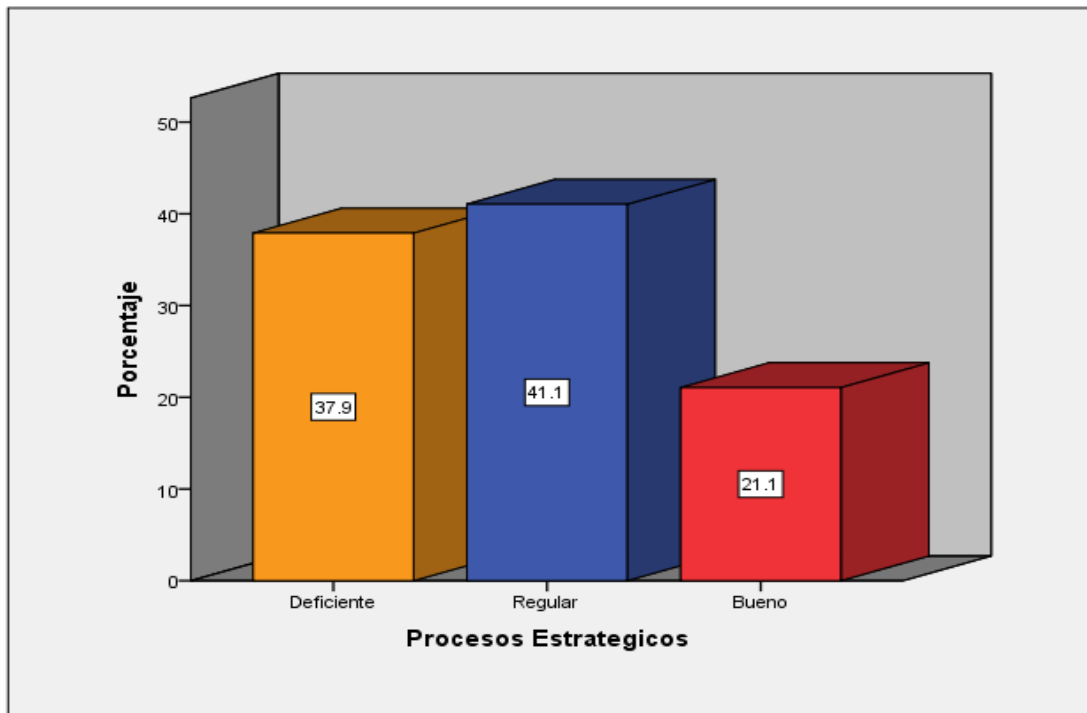
## Dimensión de la variable Gestión por procesos

Tabla 5. *Tabla de frecuencia de Dimensión Procesos Estratégicos*

	Fr	%	% válido	% acumulado
Válidos	Deficiente	36	37.9	37.9
	Regular	39	41.1	78.9
	Bueno	20	21.1	100.0
	Total	95	100.0	100.0

*Fuente:* Data de resultados de Dimensión de Procesos Estratégicos

Figura 9. Frecuencia Procesos Estratégicos



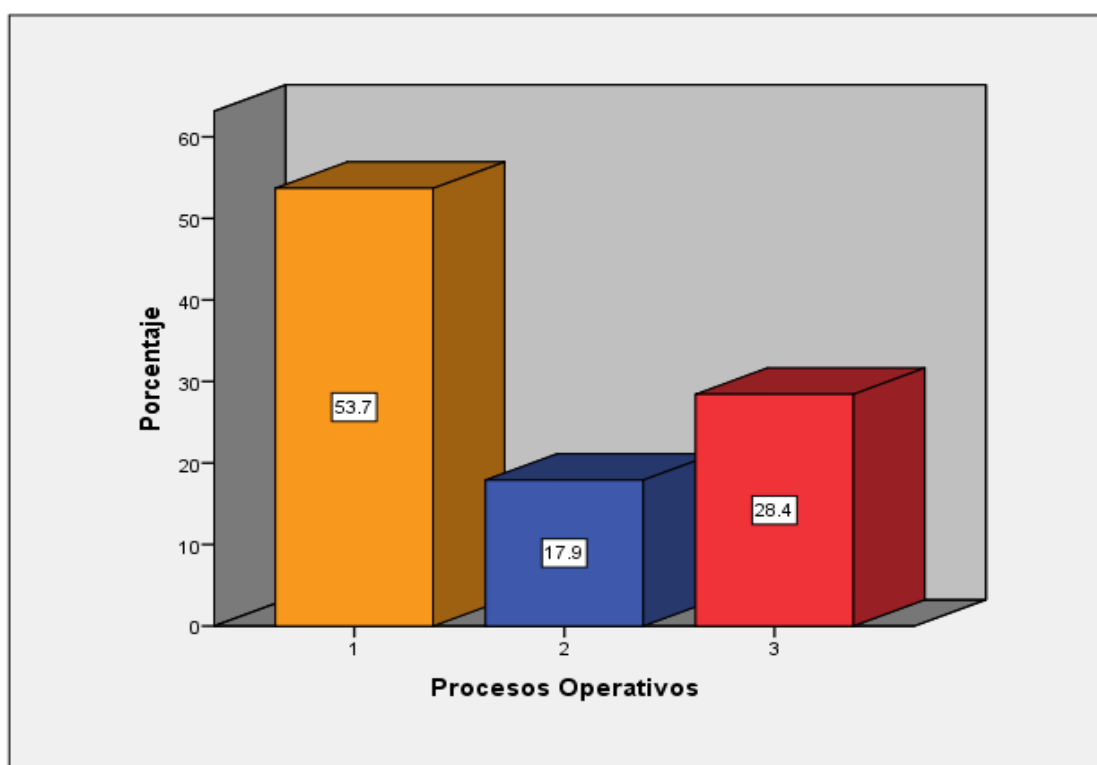
En la tabla 5, se observa que 36 personas que equivalen al 37.9% de los consultados manifiestan que existe un nivel deficiente de los procesos Estratégicos, 39 que representan el 41.4%, consideran un nivel regular y 20 que equivale al 21.1%, consideran un nivel bueno.

Tabla 6. Frecuencia de Dimensión Procesos Operativos

	Fr	%	% válido	% acumulado
Válidos				
Deficiente	51	53.7	53.7	53.7
Regular	17	17.9	17.9	71.6
Bueno	27	28.4	28.4	100.0
Total	95	100.0	100.0	

Fuente: Data de resultados de Dimensión de Procesos Operativos

Figura 10. Frecuencia Procesos Operativos



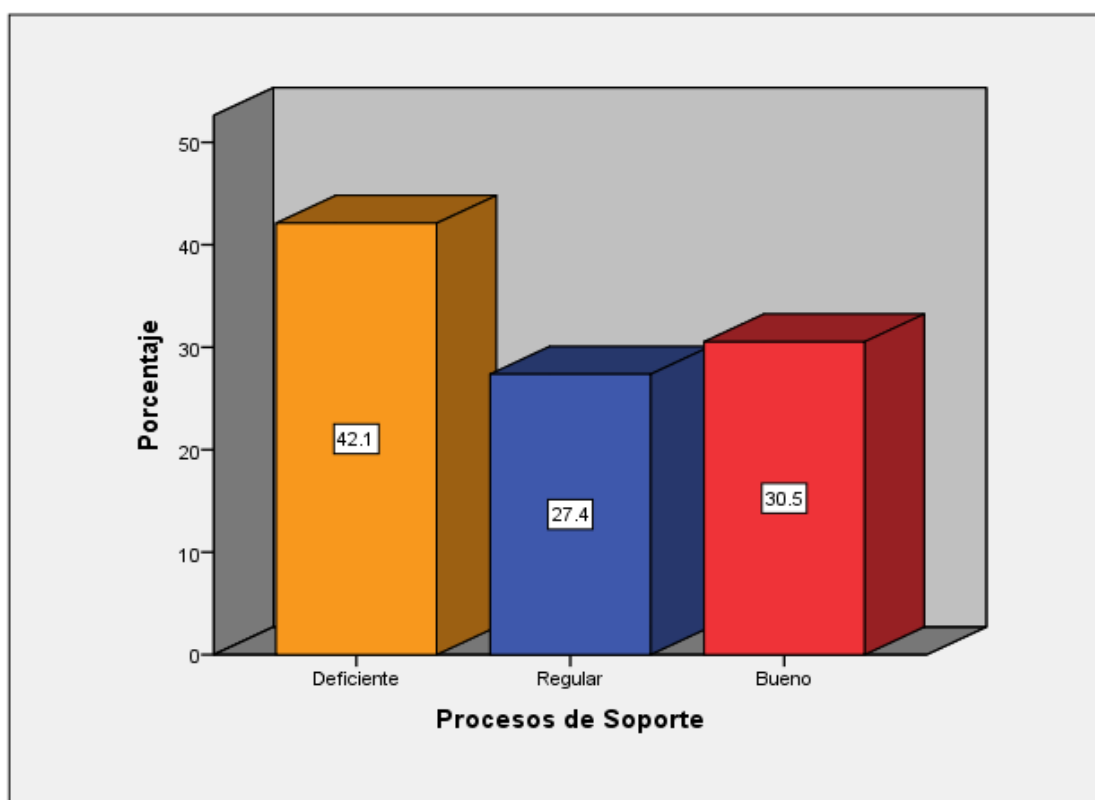
En la tabla 6 se observa que 51 personas que equivalen al 53.7% de los empleados manifiestan que hay un nivel deficiente de la Gestión por Procesos en su dimensión Procesos operativos, 17 personas que representan el 17.9%, consideran un nivel regular y 27 personas que equivale al 28.4%, consideran un nivel bueno.

Tabla 7. Frecuencia de Procesos de Soporte

	Fr	%	% válido	% acumulado
Válidos				
Deficiente	40	42.1	42.1	42.1
Regular	26	27.4	27.4	69.5
Bueno	29	30.5	30.5	100.0
Total	95	100.0	100.0	

Fuente: Data de resultados de Dimensión de Procesos de Soporte

Figura 11. Frecuencia Procesos de Soporte



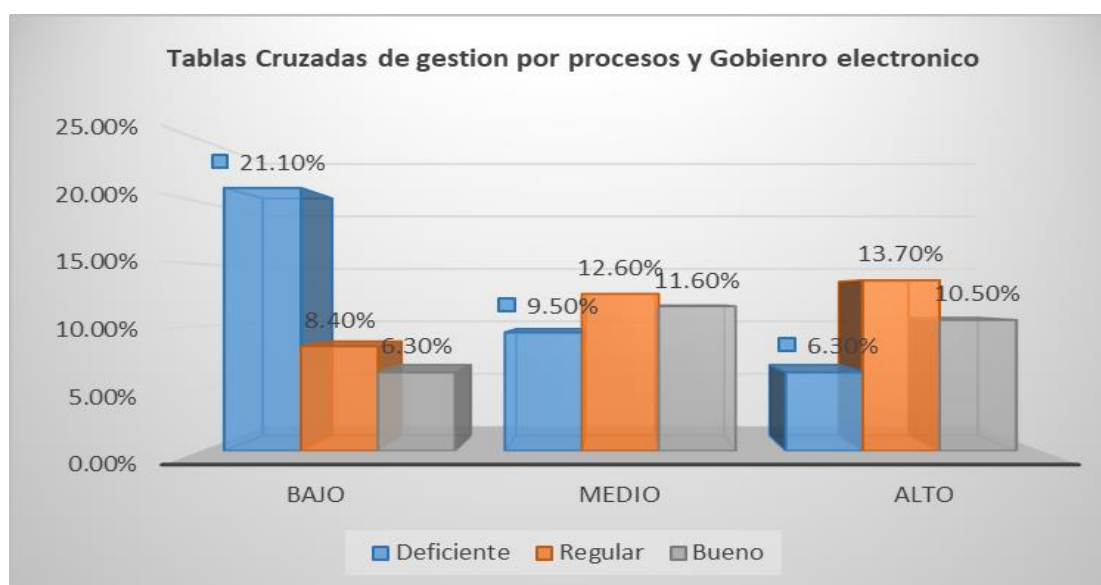
En la tabla 7, se observa que 40 personas que equivalen al 42.1% manifiestan que hay un nivel deficiente de la Gestión por Procesos en su dimensión Procesos de Soporte, 26 que representan el 27.4%, consideran un nivel regular y 29 que equivale al 30.5%, consideran un nivel bueno.

Tabla 8. *Tabla contingencia Variable Gestión por Proceso y Gobierno electrónico*

		v2 (Gobierno electrónico)			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
v1 (Gestión por proceso)	Deficiente	Recuento	20	9	6	34
		% del total	21.1%	9.5%	6.3%	36.8%
	Regular	Recuento	8	12	13	32
		% del total	8.4%	12.6%	13.7%	34.7%
	Bueno	Recuento	6	11	10	29
		% del total	6.3%	11.6%	10.5%	28.4%
Total	Recuento	34	32	29	95	
	% del total	35.8%	33.7%	30.5%	100.0%	

Fuente: Cuestionario (Anexo 4)

Figura 12. Frecuencias cruzadas Gestión por Procesos y Gob. Electrónico



Analizando los valores de la tabla cruzada de las dos variables, se observa que del 70.5% de los que consideran que la utilidad y/o aplicación de la metodología de gestión por proceso es aun moderado (deficiente y regular), no obstante, hay un menor optimismo y/o apreciación respecto de los servicios digitales que brinda el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (69.5%). Por

otro lado, el 10.5% consideran que ambas variables presentan un potencial interesante de aplicación y de crecimiento, con tendencia a cerrar brechas.  
 Tabla 9. *Tabla contingencia de Procesos Estratégicos y Gobierno electrónico*

		v2 (Gobierno electrónico)			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
d1v1 (procesos estratégicos)	Deficiente	Recuento	14	11	11	38
		% del total	14.7%	11.6%	11.6%	40.0%
	Regular	Recuento	15	12	12	26
		% del total	15.8%	12.6%	12.6%	27.4%
	Bueno	Recuento	5	9	6	31
		% del total	5.3%	9.5%	21.1%	32.6%
Total	Recuento	34	33	30	95	
	% del total	35.8%	33.7%	30.5%	100.0%	

Fuente: Cuestionario (Anexo 4)

Los procesos estratégicos no enfatizan el desarrollo y diseño de aplicaciones de servicios digitales para los usuarios en general, solo el 21.1% consideran que los procesos estratégicos han incorporado satisfactoriamente soluciones diseñados para un mejor servicio online.

Tabla 10. *Tabla contingencia de Procesos Operativos y Gobierno electrónico*

		v2 (agrupado)			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
d2v1 (agrupado)	Deficiente	Recuento	27	12	12	51
		% del total	28.4%	12.6%	12.6%	53.7%
	Regular	Recuento	3	7	7	17
		% del total	3.2%	7.4%	7.4%	17.9%
	Bueno	Recuento	4	13	10	27
		% del total	4.2%	13.7%	10.5%	28.4%
Total	Recuento	34	32	29	95	
	% del total	35.8%	33.7%	30.5%	100.0%	

Fuente: Cuestionario (Anexo 4)

Los procesos operativos están más avocados a procesos funcionales, el 68% los consideran de poco impacto respecto a los servicios digitales.

Tabla 11. *Tabla contingencia de Procesos de Soporte y Gobierno electrónico*

		v2 (agrupado)			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
d3v1 (agrupado)	Deficiente	Recuento	21	12	7	40
		% del total	22.1%	12.6%	7.4%	42.1%
	Regular	Recuento	6	12	8	26
		% del total	6.3%	12.6%	8.4%	27.4%
	Bueno	Recuento	7	8	14	29
		% del total	7.4%	8.4%	14.7%	30.5%
Total	Recuento	34	32	29	95	
	% del total	35.8%	33.7%	30.5%	100.0%	

Fuente: Cuestionario (Anexo 4)

El 69.5% de los entrevistados, considera que los procesos de soporte son de bajo impacto y poca relevancia respecto a los servicios digitales desarrollados, no obstante, hay un 14.7% consideran que el impacto si es apreciable.

## 4.2. Resultados estadísticos inferenciales

### Prueba de normalidad

Ho = “Los datos de la muestra muestran una distribución normal”

H1: “Los datos de la muestra no muestran una distribución normal”

Sig = 0.05

Tabla 12. *Prueba de Normalidad*

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
V1 Gestión por Proceso	.240	95	.000
V2 Gobierno electrónico	.235	95	.000
D1V1 Procesos estratégicos	.244	95	.000
D2V1 Procesos operativos	.340	95	.000
D3V1 Procesos de soporte	.272	95	.000

Dado de que el valor de gestión por proceso es  $\text{Sig} = 0.000 < 0.05$ , en consecuencia, se puede afirmar que hay evidencia estadística para rechazar  $H_0$ , por otro lado, se acepta que los datos no provienen de una distribución normal, en correspondencia, se aplicara la técnica estadística No paramétrica, correlación de **RHO Spearman**.

Analizando los valores de la variable gobierno electrónico, donde el software arroja un valor de  $\text{Sig} = 0.000 < 0.05$ , se concluye en el mismo sentido, que hay evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula,  $H_0$ , en consecuencia, se acepta que los datos no provienen de una distribución normal, en correspondencia se aplicara la técnica estadística No paramétrica, correlación de **RHO Spearman**.

Continuando el análisis para las tres dimensiones de Gestión por Procesos, el software estadístico nos brinda los siguientes valores: para la dimensión procesos estratégico es  $\text{Sig} = 0.000 < 0.05$ , para la dimensión procesos operativos es  $\text{Sig} = 0.000 < 0.05$  y para la dimensión procesos operativos es  $\text{Sig} = 0.000 < 0.05$ , en consecuencia se afirma que se encuentra evidencia estadística para rechazar hipótesis nula,  $H_0$ , entonces se acepta que los datos no provienen de una distribución normal, en concordancia, se aplicara la técnica estadística No paramétrica, correlación de **RHO Spearman**.



## Contrastación de hipótesis

### Prueba de Hipótesis General

#### Hipótesis general:

Existe relación significativa entre la Gestión por Procesos y el Gobierno Electrónico en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo 2020.

**Hipótesis nula (H0):** No existe relación significativa entre la Gestión por Procesos y el Gobierno Electrónico en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo 2020.

Sig = 0.05

Prueba Rho (r)

Calculo estadístico. Valor r= 0,292      Valor p= 0,004

Tabla 13. *Rho de Spearman Gestión por proceso y Gobierno electrónico*

Correlaciones				
			Gestion por Procesos	Gobierno Electronico
Rho de Spearman	Gestion por Procesos	Coeficiente de correlación	1.000	.292
		Sig. (bilateral)	.	.004
		N	95	95
	Gobierno Electronico	Coeficiente de correlación	.292	1.000
		Sig. (bilateral)	.004	.
		N	95	95

**Conclusión:** Existe una correlación positiva significativa entre las variables Gestión por Proceso y Gobierno electrónico, con valor de Rho Spearman: 0.292 (correlación baja) y el significado bilateral obtenido es 0.004, que es menor a la región crítica  $\alpha=0.05$ , en consecuencia, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

**Hipótesis específica N° 01:**

Existe relación significativa entre la dimensión de Procesos Estratégicos y el Gobierno Electrónico en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo 2020.

**Hipótesis nula (H0):** No existe relación significativa entre dimensión de Procesos Estratégicos y el Gobierno Electrónico en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo 2020.

Sig = 0.05

Prueba Rho (r)

Calculo estadístico. Valor r= 0,054      Valor p= 0,604

Tabla 14. *Rho de Spearman Procesos estratégicos y Gobierno electrónico*

		<b>Correlaciones</b>	
		d1v1 (agrupado)	v2 (agrupado)
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	.054
	d1v1 (agrupado) Sig. (bilateral)	.	.604
	N	95	95
	Coeficiente de correlación	.054	1.000
	v2 (agrupado) Sig. (bilateral)	.604	.
	N	95	95

**Conclusión:** Existe una correlación positiva no significativa entre la dimensión procesos estratégicos y Gobierno electrónico, con valor de Rho Spearman: 0.054 (correlación ínfima) y el significado obtenido es 0.604, que es superior a la región crítica  $\alpha=0.05$ , en consecuencia, se desestima la hipótesis de investigación y se acepta la hipótesis nula. Por lo tanto, se infiere que no existe una relación entre los procesos estratégicos y el gobierno electrónico en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2020.

**Hipótesis específica N° 02:**

Existe relación significativa entre la dimensión de Procesos Operativos y el Gobierno Electrónico en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo 2020.

**Hipótesis nula (H0):** No existe relación significativa entre dimensión de Procesos Operativos y el Gobierno Electrónico en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo 2020.

Sig = 0.05

Prueba Rho (r)

Calculo estadístico. Valor r= 0,309      Valor p= 0,002

Tabla 15. *Rho de Spearman Procesos operativos y Gobierno electrónico*

<b>Correlaciones</b>			
		d2v1 (agrupado)	v2 (agrupado)
		1.000	.309
	d2v1 (agrupado)	.	.002
	N	95	95
Rho de Spearman		.309	1.000
	v2 (agrupado)	.002	.
	N	95	95

**Conclusión:** Existe una correlación positiva no significativa entre la dimensión procesos operativos y el Gobierno electrónico, con valor de Rho Spearman: 0.309 (correlación baja) y el significado bilateral obtenido es 0.002, que es menor a la región crítica  $\alpha=0.05$ , en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Por lo tanto, se deduce que existe una relación entre la dimensión procesos operativos y el gobierno electrónico en MINCETUR, 2020.

**Hipótesis específica N° 03:**

Existe relación significativa entre la dimensión de Procesos de Soporte y el Gobierno Electrónico en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo 2020.

**Hipótesis nula (H0):** No existe relación significativa entre dimensión de Procesos de Soporte y el Gobierno Electrónico en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo 2020.

Sig = 0.05

Prueba Rho (r)

Calculo estadístico. Valor r= 0,316      Valor p= 0,002

Tabla 16. *Rho de Spearman Procesos de soporte y Gobierno electrónico*

		correlaciones	
		d3v1 (agrupado)	v2 (agrupado)
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1.000
	d3v1 (agrupado)	Sig. (bilateral)	.002
		N	95
		Coefficiente de correlación	.316
	v2 (agrupado)	Sig. (bilateral)	.002
		N	95

**Conclusión:** Existe una correlación positiva no significativa entre la dimensión procesos de soporte y el Gobierno electrónico, con valor de Rho Spearman: 0.316 (correlación muy baja) y el significado obtenido es 0.002, que es menor a la región crítica  $\alpha=0.05$ , en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Por lo tanto, se infiere que existe una relación entre dimensión procesos de soporte y la variable gobierno electrónico en MINCETUR, 2020.

## V. DISCUSIÓN

Se efectúa usando y comprobando los resultados de la investigación con lo establecido en el contexto teórico y sus antecedentes. Queda demostrado a través de los resultados del estudio existe una relación moderada entre la gestión por procesos y gobierno electrónico, en vista que se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman = 0,292, evidenciándose estadísticamente que a mayor nivel de gestión de procesos le corresponde un mayor nivel de gobierno electrónico y viceversa.

Considerando otros resultados de otros estudios, se puede mencionar a Yataco (2018), quien precisa en su investigación, la relación positiva significativa entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa, resultando evidenciado por su valor de correlación de Spearman = 0.977, como parte de la modernización de la gestión pública. Por otro lado, para Díaz (2014), precisa que la implementación de plataforma de servicios web es primordial para la mejora de administración de la información de los usuarios.

Por otra parte, en correspondencia a los supuestos de las hipótesis específicas, se concluye:

En la hipótesis específica 1, se expresa la no existencia de correlación significativa positiva entre la dimensión procesos estratégicos y gobierno electrónico en MINCETUR, 2020, en vista de haber obtenido un coeficiente de relación Rho de Spearman,  $r = 0,054$  que demuestra que a mayor nivel de procesos estratégicos no le corresponde un mayor nivel de aplicación de gobierno electrónico; o viceversa.

En la hipótesis específica 2, se expresa la existencia de correlación moderada positiva entre la dimensión procesos operativos y gobierno electrónico en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2020, en vista de haber obtenido un coeficiente de relación Rho de Spearman,  $r = 0,309$ , que demuestra que a

mayor nivel de procesos operativos le corresponde un mayor nivel de aplicación de gobierno electrónico; o viceversa.

En la hipótesis específica 3, se expresa la existencia de correlación moderada positiva entre la dimensión procesos de soporte y gobierno electrónico en el MINCETUR, 2020, en vista de haber obtenido un coeficiente de relación Rho de Spearman,  $r = 0,316$  que demuestra que a mayor nivel de procesos de soporte le corresponde un mayor nivel de aplicación de gobierno electrónico; o viceversa.

Se debe tomar conciencia del impacto positivo de la aplicación del gobierno electrónico a nivel de las entidades públicas, en los servicios más fundamentales y de derecho fundamental como lo son: la justicia, seguridad, educación y salud pública, entre otros, y que resultaría de gran impacto positivo en la calidad de servicio según la expectativa del usuario o la ciudadanía en general.

## VI. CONCLUSIONES

Primera: queda demostrado la existencia de correlación moderada positiva entre la gestión por procesos y el gobierno electrónico desde la perspectiva del personal en MINCETUR, 2020, corroborado el coeficiente de correlación Rho de Spearman  $r = 0,292$ .

Segunda: Se ha demostrado la no existencia de correlación positiva significativa entre la dimensión de proceso estratégicos y el gobierno electrónico en MINCETUR, 2020, corroborado el coeficiente de correlación Rho de Spearman  $r = 0,054$ .

Tercera: Se ha demostrado la existencia de correlación positiva moderada para la dimensión de proceso operativos y el gobierno electrónico en el MINCETUR, 2020, corroborado con coeficiente de correlación Rho de Spearman  $r = 0,309$ .

Cuarta: queda demostrado la existencia de correlación positiva moderada para la dimensión de proceso de soporte y el gobierno electrónico en MINCETUR, 2020, corroborado con coeficiente de correlación Rho de Spearman  $r = 0,316$ .

## VII. RECOMENDACIONES

Se plantea las siguientes sugerencias:

Primera: Formar un grupo multidisciplinario que desarrolle e implemente soluciones digitales como parte de la estrategia de modernización del ministerio en sus distintas formas de atención a los interesados, Basado sobre la Ley marco de Modernización de la Gestión del Estado, la guía metodológica de la gestión por procesos en las entidades públicas y la R.M. N°037-2019-MINCETUR/SG, que aprueba la directiva referido a formulación, aprobación, difusión y actualización de los Manuales de Procedimientos del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, esta responsabilidad recae sobre la S.G.

Segunda: Existe una brecha digital muy acentuada a nivel país, región y en particular a nivel de entidades gubernamentales, en esa línea se sugiere una re priorización de los proyectos de infraestructura TIC que resulten de mayor impacto a los usuarios en términos de celeridad y economía, enfoque de prepuesto por resultados (PpR), ahora bajo el Plan de Gobierno Digital 2019-2021, de MINCETUR, iniciando con la conformación del Comité de Gobierno Digital de éxito para los procesos, actualmente la responsabilidad recae sobre el Comité, el Líder de Gobierno Digital de MICETUR y la secretaria técnica perteneciente a la Oficina de Informática.

Tercera: Se sugiere el desarrollo de una aplicación digital que monitoree la vigencia de la infraestructura digital, más propiamente de las Computadoras personales, cargando a esta aplicación la vida útil de cada PC y LAPTOP, para derivar compras de manera automática por



medio de Acuerdo Marco, evitando retrasos en esas adquisiciones, en esta aplicación igual se debe monitorear los softwares aplicativos y desarrolladores de programación, conectividad (ancho de banda).

Cuarta: Revisión y adecuación de las políticas nacionales, planes estratégicos, de modo que se priorice los esfuerzo para realizar la transformación digital, con uso intensivo de tecnologías a fin de desarrollar una administración moderna, a través de matriz de alineamiento de las políticas nacionales, estratégicas e institucionales y otras herramientas homologadas.

Quinta: Revertir % de aplicaciones virtuales, de los 76 principales servicios del sistema de información de MINCETUR, la mayor parte fueron diseñados y creados con orientación institucional, es decir creados para tramites documentarios, visitas, agendas, informes, control de viajes, etc., solo se observa que existe unas cuantos sistema digitales dirigidos a los interesados, como son la Biblioteca Virtual, ventanilla única virtual, sistema de digitalización de documentos por mesa de partes, Interoperabilidad, mediante el cual se accede a consultas de datos generales de una persona por medio de los servicios web PIDE y la firma digital, en resumen solo el 6.5% de los servicios de información son de servicio digital orientado al ciudadano, interesado o prestadores de servicio, se recomienda la re priorización de diseños de servicios digitales.

Sexta: El Ministerio debe medir a través de indicadores los distintos procesos direccionales, misionales y de soporte y su interacción, además de un análisis de los procesos, e incluso proponerse una reingeniería de procesos, desde el diseño de los mismos, orientados a brindar un servicio según la expectativa del usuario y de conformidad a la tendencia mundial a brindar un servicio digital, que promueva la

formalización del sector, registros, acreditaciones, ventanillas virtuales, acceso a plataforma previo registro a información relevante y sobre todo recogiendo en medio digital las expectativas de los usuarios como también las quejas y sugerencias como feedback para mejora continua con enfoque en calidad de servicio apreciado.

Séptima: Se debe implementar y acreditar un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015, como parte de estrategia de elevar la competitividad turística en nuestro país y plan de fortalecimiento de competencia, La Norma busca el compromiso de alta gerencia, responsabilidad de la dirección, y a diferencia de la anterior versión de la ISO, el ISO 9001:2015, enfatiza otros aspectos relevantes.

Octava: Desarrollo de políticas internas de uso obligatorio del gobierno electrónico en las labores que se ejecuten diariamente y en los servicios a los usuarios.

Novena: Desarrollo de portafolio de proyectos de Gobierno digital consensuado y validado por el comité de gobierno digital, los prestadores de servicios turísticos, interesados en general, respaldados bajo el presupuesto asignado (PIM) a la Oficina de Informática para los años del 2017, 2018 y 2019 por la suma de 21 mil millones para alcanzar las metas de informática, desarrollo, operación y mantenimiento de recursos informáticos y comunicaciones.

## REFERENCIAS

- Aranda, M., y Ordoñez, I., Peralta, C. (2018). *La Gestión por Procesos como medio para mejorar la eficacia en el cumplimiento de objetivos Institucionales del MINAGRI*. (Tesis de Maestría, Universidad Del Pacifico, Perú), <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2270>
- Bieito, M. (2015). *Planificación estratégica del gobierno electrónico departamental en Uruguay*. (Tesis doctoral, Universidad Oberta de Catalunya Montevideo, Uruguay). <https://www.tdx.cat/handle/10803/369307>
- Bravo, J. (2005). *Gestión de procesos con responsabilidad social: desde la mejora hasta el rediseño*. Santiago de Chile: Editorial Evolución. [https://www.academia.edu/6236588/Gestion\\_de\\_Procesos\\_Juan\\_Bravo\\_Carrasco](https://www.academia.edu/6236588/Gestion_de_Procesos_Juan_Bravo_Carrasco)
- Carranza, L., Valverde, J., y Vera, J. (2016). *Implementación de la Gestión por Procesos en la Escuela Militar De Chorrillos Coronel Francisco Bolognesi (EMCH CFB)*. (Tesis de Maestría, Universidad del Pacifico, Lima, Perú) <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1137>
- CEPAL (2007). *El Gobierno electrónico en la gestión pública, publicación de las Naciones Unidas, impresión en Naciones Unidas, Santiago de Chile, abril del 2011*. Consultado el 04 de marzo de 2020. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/7330-gobierno-electronico-la-gestion-publica>.
- Daft, R. (2010). *Teoría y Diseño Organizacional*. México: Cengage Learning recuperado de <https://www.marcialpons.es/libros/teoria-y-diseno-organizacional/9789706867537/>
- Del Valle, D. (2016). *Desempeño de la Gestión por Procesos en la Coordinación de Compras y Contrataciones de la Dirección General de Administración del Ministerio de Salud Argentina*. (Tesis de Maestría, Universidad

- Nacional de Córdoba, Argentina)  
<https://www.scielosp.org/article/spm/2011.v53suppl2/s96-s109/es/>
- Deming, E. (1950). *Calidad, Productividad y Competitividad: la salida de la crisis*. Ed. Díaz de Santos. publicado 1989.  
<https://www.redalyc.org/pdf/2250/225029797010.pdf>
- Gil-García, Ramón y Luna, Luis Felipe (2007). *Modelo multidimensional de medición del Gobierno Electrónico para América Latina y el Caribe. Documento de proyecto CEPAL*. Recuperado el 10 de mayo de 2013 de:  
<http://www.eclac.org/ddpe/publicaciones/xml/6/28646/W124.pdf>
- Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación* (5a. ed). México D.F: Mc Graw-Hill.
- Hernández, P. (2016). *Gestión pública y desarrollo sostenible en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2016*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú).  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6144>
- Internacional Organización de Estandarización (ISO). (2015). *Principios de la gestión de la calidad*. <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
- Mary M. Brown & Brudney, (2004). *Lograr servicios avanzados de gobierno electrónico: oponerse a las restricciones ambientales*, Vol. 28, núm. 1 (septiembre de 2004), págs. 96-113.  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/1/S1100145\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/1/S1100145_es.pdf)
- Minztberg, H. (1995). *La Estructuración de las Organizaciones*. Barcelona: Ariel S.A. Editor Grupo Planeta (GBS) 1999  
<http://andrader0.tripod.com/docs/paradigmas/estructuradelasorgs.pdf>
- Ongel. (2011). *Una mirada al Gobierno electrónico en el Perú*. 1ª. edición: octubre, 2013.  
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/\\$FILE/3\\_pdfsam\\_libro\\_ongel.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/$FILE/3_pdfsam_libro_ongel.pdf)

- Ongel. (Ongel. (2006). *Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico*. Resolución Ministerial N° 274- 2006-PCM. Lima, Perú.  
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/EBE760E209EBD03C05257C28006BE204/%24FILE/revges\\_885.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/EBE760E209EBD03C05257C28006BE204/%24FILE/revges_885.pdf)
- Porter, M. (1986). *Ventaja Competitiva*. Editorial C.E.C.S.A. México.  
<https://www.redalyc.org/pdf/993/99318788001.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros (PCM). (2013). Decreto Supremo N° 004-2013-PCM. *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. 09 de enero del 2013. Lima: Diario Oficial El Peruano  
<http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>
- Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (SGP PCM). (2014). Documento Orientador. *Metodología para la Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública*. Lima: PCM. [https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/03/Metodologia\\_de\\_GxP.pdf](https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/03/Metodologia_de_GxP.pdf)
- Simón, W. (2018). *Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco, Perú).  
[http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026\\_04072772\\_M.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026_04072772_M.pdf)
- Sotelo, J. (2016). *La Gestión por Procesos en su papel de estrategia generadora de ventaja competitiva aplicada a los enfoques de asociatividad de la MYPES: Caso Peruano*. (Tesis de Doctorado, Universidad Politécnica de Catalunya, Barcelona, España).
- Soto, (2017). *El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información, el derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile*. (Tesis de Maestría, Universidad Complutense, Madrid, España).
- Yataco, F. (2016). *Gobierno Electrónico y Gestión Administrativa en la Unidad de Gestión Educativa local de Chíncha 2018* (Tesis de Maestría,

Universidad Autónoma de Ica, Lima Perú).

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28128>

Zaratiegui, J. (1999). *La gestión por procesos y su papel e importancia en la empresa*, N.º 330 • 1999 / VI. Economía Industrial, p.81.  
<https://www.mincotur.gob.es/publicaciones/publicacionesperiodicas/economiaindustrial/revistaeconomiaindustrial/330/12jrza.pdf>

## ANEXOS

Anexo 1

*Matriz de operacionalización de la variable Gestión por Procesos*

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gestión por Procesos	Una gestión orientada al servicio del ciudadano deberá cambiar el tradicional modelo de organización funcional y migrar a una organización por procesos contenidos en las “cadenas de valor” de cada entidad, que aseguren que los bienes y servicios públicos de su responsabilidad generen resultados e impactos positivos apreciados desde la perspectiva del ciudadano, en función a los recursos disponibles. Los procesos son definidos como una secuencia de actividades que transforman una entrada o insumo (una solicitud de un bien o servicio o ambos) en una salida (la entrega del bien o servicio o ambos), añadiéndole un valor en cada etapa de la cadena (mejores condiciones de calidad/precio, rapidez, facilidad, comodidad, entre otros). (PNMGP, 2013)	Con la introducción del enfoque por procesos en las normas ISO 9000:2000 y otros referenciales de gestión, se han desarrollado modelos en los que se clasifican los procesos de la empresa en función de los objetivos de los mismos, especialmente en tres grupos: Procesos estratégicos, procesos operativos y los procesos de soporte (J.R. ZARATIEGUI)	Procesos Estratégicos	Planeamiento Objetivos Metas Presupuesto Gestión del desarrollo	1-10	El inventario está compuesto por 30 reactivos de opción múltiple
			Procesos Operativos	Cooperación técnica Política desarrollo turístico Simplificación administrativa Estandarización procesos Fiscalización y monitoreo Control previo Investigación y estudios	11-20	Likert ordinal  (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
			Procesos de Soporte	Tecnología de la información Abastecimiento Recursos humanos Informática y soporte técnico Legal OCI Protocolos	21-30	



Anexo 2

*Matriz de operacionalización de la variable Gobierno Electrónico*

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gobierno Electrónico	Gobierno electrónico es la selección, implementación y uso de tecnologías de información y comunicación en el gobierno para la provisión de servicios públicos, el mejoramiento de la efectividad gerencial, y la promoción de valores y mecanismos democráticos, así como el desarrollo de un marco regulatorio que facilite iniciativas que usen información de forma intensiva y fomente la sociedad del conocimiento (Gil-García & Luna-Reyes, 2003, 2006)	Se infieren tres dimensiones importantes usadas para entender y medir el gobierno electrónico: determinantes, características y resultados (CEPAL 2007).	Determinantes	Calidad de la Información y datos existentes. Infraestructura tecnológica Característica organizacional Marco Legal e institucional Demanda potencial	1-9	El inventario está compuesto por 30 reactivos de opción múltiple
			Características	Calidad de la información web Servicios Interacción Integración Personalización Seguridad Privacidad Accesibilidad Usabilidad y utilidad	10-22	Likert ordinal  (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
			Resultados	Estadística de uso de sistemas Calidad servicios públicos Eficiencia y productividad Eficacia de programas y políticas Transparencia y rendición de cuentas Participación ciudadana Cambios en el marco regulatorio	23-30	

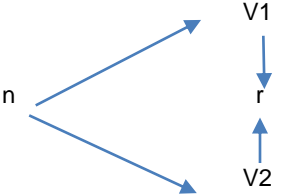
Anexo 3  
Matriz de consistencia

**Título: El Gobierno Electrónico y la Gestión por Proceso desde la perspectiva del personal del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2020.**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p><b>General:</b> ¿Existe relación entre la Gestión por Procesos y el Gobierno Electrónico en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo 2020?</p> <p><b>Específicos</b></p> <p>1) ¿Existe relación entre los Procesos Estratégicos y el Gobierno Electrónico en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo 2020?</p> <p>2) ¿Existe relación entre los Procesos Operativos y el Gobierno Electrónico en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo 2020?</p> <p>3) ¿Existe relación entre los Procesos de Soporte y el Gobierno Electrónico en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo 2020?</p>	<p><b>General:</b> Determinar la relación que existe entre la Gestión por Procesos y el Gobierno Electrónico en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2020</p> <p><b>Específicos</b></p> <p>1) Determinar la relación que existe entre los Procesos Estratégicos y el Gobierno Electrónico en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2020.</p> <p>2) Determinar la relación que existe los Procesos Operativos y el Gobierno Electrónico en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2020.</p> <p>3) Determinar la relación que existe entre los Procesos de Soporte y el Gobierno Electrónico en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2020.</p>	<p><b>General:</b> ¿Existe relación entre la Gestión por Procesos y el Gobierno Electrónico en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2020?</p> <p><b>Específicas</b></p> <p>1) ¿Existe relación entre los Procesos Estratégicos y el Gobierno electrónico en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2020?</p> <p>2) ¿Existe relación entre los Procesos Estratégicos y el Gobierno electrónico en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2020?</p> <p>3) ¿Existe relación entre los Procesos Estratégicos y el Gobierno electrónico en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2020?</p>	<b>Variable 1: Gestión por Procesos</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Índices</b>
			D1: Procesos Estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planeamiento</li> <li>▪ Objetivos</li> <li>▪ Metas</li> <li>▪ Gestión Desarrollo</li> <li>▪ Presupuesto</li> </ul>	1-10	Escala de Likert:  (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
			D2: Procesos Operativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cooperación técnica</li> <li>▪ Política desarrollo turístico</li> <li>▪ Simplificación Administrativa</li> <li>▪ Estandarización procesos</li> <li>▪ Fiscalización y monitoreo</li> <li>▪ Control previo</li> <li>▪ Investigación y estudios</li> </ul>	11-20	
D3: Procesos de Soporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tecnología de la Información</li> <li>▪ Abastecimiento</li> <li>▪ Recursos Humanos</li> <li>▪ Informática y soporte técnico</li> <li>▪ Legal</li> <li>▪ OCI</li> <li>▪ Protocolos</li> </ul>	21-30				
<b>Variable 2: Gobierno Electrónico</b>						
D1: Determinante	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Calidad de la Información y datos existentes</li> <li>▪ Infraestructura tecnológica y compatibilidad</li> <li>▪ Características organizacionales y gerenciales</li> <li>▪ Marco Legal e Institucional</li> </ul>	1-9	Escala de Likert:  (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre			
		10-22				

			D2: Características	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demanda Potencial</li> <li>▪ Calidad de la información web</li> <li>▪ Servicios</li> <li>▪ Interacción</li> <li>▪ Integración</li> <li>▪ Personalización</li> <li>▪ Seguridad</li> <li>▪ Privacidad</li> <li>▪ Accesibilidad</li> <li>▪ Usabilidad y Utilidad</li> </ul>	23-30	
			D3: Resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estadística de uso de sistemas</li> <li>▪ Calidad de los servicios públicos</li> <li>▪ Eficiencia y productividad</li> <li>▪ Eficacia de programas y política</li> <li>▪ Transparencia y rendición cuentas</li> <li>▪ Participación ciudadana</li> <li>▪ Cambios en el marco regulatorio</li> </ul>		

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTO	ESTADÍSTICA				
<p><b>Tipo de Investigación:</b> Básica. Es del tipo básica debido a que se busca el conocimiento y teorías con la finalidad de verificar correlación de la Gestión por Procesos y el Gobierno electrónico en el Ministerio de Comercio Exterior y turismo. De acuerdo a Hernández Fernández y Baptista (2014) La investigación básica o sustantiva recibe el nombre de pura porque en efecto está interesada por un objetivo crematístico, su motivación se basó en la curiosidad, el inmenso gozo de descubrir nuevos conocimientos, (...). Se dice que es básica porque sirve de cimiento a la investigación aplicada o tecnológica; y es fundamental porque es esencial para el desarrollo de la ciencia. (p.125)</p>	<p><b>Población:</b> En el presente estudio la población está constituida por personal de la Secretaria General del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;"><b>Población total</b></td> </tr> <tr> <td style="width: 80%;"><b>Funcionarios</b></td> <td style="text-align: center;"><b>125</b></td> </tr> </table>	<b>Población total</b>		<b>Funcionarios</b>	<b>125</b>	<p>Técnica. Se empleo la encuesta como técnica de recolección de datos, se elaboró dos cuestionarios uno para cada variable.</p> <p><b>Variable 1:</b> <b>Gestión por Procesos</b></p> <p>Instrumentos: Cuestionario sobre la aplicación del gobierno electrónico en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo con enfoque al sector turismo.</p>	<p><b>Descriptiva</b> Mediante el uso del programa SPSS versión 26</p> <p><b>Inferencial</b> para el análisis inferencial se aplica el método hipotético deductivo, mediante el estadístico de correlación de Rho Spearman.</p>
<b>Población total</b>							
<b>Funcionarios</b>	<b>125</b>						

<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo. Maneja la recolección de información y datos para comprobar hipótesis con base en la comprobación numérica y el análisis estadístico, con la finalidad de constituir modelos de comportamiento y probar teorías. (Hernández Fernández y Baptista, 2014)</p> <p><b>Nivel:</b> Correlacional, Este tipo de estudios tiene como propósito conocer la relación que exista entre dos o más variables en una muestra. (Hernández Fernández y Baptista, 2014)</p> <p><b>Método:</b> Hipotético-deductivo, método donde se enuncian hipótesis, mediante un raciocinio deductivo que subsiguientemente se intenta validar. Diseño No experimental, Estudios que se efectúan sin el manejo intencional de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para examinarlos.</p>  <p><b>Dónde.</b> <b>V 1. Gestión por Procesos</b>  r. Coeficiente de correlación  <b>V 2. Gobierno Electrónico</b></p>	<p><b>Muestra:</b>  Margen: 5% Nivel de confianza: 95% Población: 125 Tamaño de muestra: 95</p>	<p>Año: 2020 Elaboración: propia. Ámbito de Aplicación: Personal MINCETUR Forma de Administración: Individual</p> <p><b>Variable 2:</b> <b>Gobierno Electrónico</b></p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario sobre la aplicación de la Gestión por Procesos en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo con enfoque al sector turismo.</p> <p>Año: 2020 Elaboración: propia. Ámbito de Aplicación: Personal MINCETUR Forma de Administración: Individual</p> <p>Resulta importante señalar que el instrumento permitirá que la población de estudio brinde una respuesta directa a cada pregunta.</p>	
--	---	---	--

Anexo 4  
**INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 1**  
**ENCUESTA PARA PERSONAL MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y**  
**TURISMO SOBRE GESTIÓN POR PROCESOS**

Estimado (a) participante

La presente encuesta constituye una parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la recolección de información respecto del concepto y aplicación de la variable Gobierno Electrónico en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. La presente encuesta es anónima; Por favor responde con sinceridad.

**INSTRUCCIONES:**

En la siguiente encuesta, se presenta un conjunto de característica acerca del Gobierno Electrónico, cada una de ellas va seguida de cinco posibles alternativas de respuesta que usted debe calificar. Responda marcando con una “X” la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

NUNCA (N)	CASI NUNCA (CN)	A VECES (AV)	CASI SIEMPRE (CS)	SIEMPRE (S)
1 punto	2 puntos	3 puntos	4 puntos	5 puntos

Nº	Variable Gestión por Procesos	Escalas				
	Dimensión Procesos Estratégicos	1	2	3	4	5
1	¿Consideras que el Plan Estratégico Nacional del Turismo 2025 (PENTUR 2025) propone una serie de acciones que permitirán al país adaptarse a nuevos escenarios y tener el soporte necesario para continuar con el fortalecimiento del turismo con inclusión social?					
2	¿Consideras que el PENTUR, contribuye significativamente en las metas esperadas en sus indicadores de Diversificación y Consolidación de la Oferta?					
3	¿Consideras que la marca “PERU” fue decisivo para la imagen del Perú a nivel internacional y contribuye al desarrollo de una identidad y es pilar para un planteamiento estratégico orientado a consolidar mercados turísticos?					
4	¿Consideras que la eficacia del planeamiento estratégico de desarrollo del sector turístico depende en gran parte del índice de acceso a internet y nivel de infraestructura en conectividad y comunicaciones a nivel nacional?					

5	¿Consideras que el planeamiento y presupuesto para el desarrollo de infraestructura turística va de la mano con mecanismos de promoción de la inversión privada, como la Asociación Público-Privado?					
6	¿Consideras que el planeamiento de diseño de los procesos está orientado a desarrollar servicios que impliquen una simplificación administrativa adecuada acorde con la necesidad y demanda del sector?					
7	¿El Modelo de desarrollo de destinos turísticos de naturaleza público-privada, considerados en el PENTUR 2025, contribuirá relevantemente con el crecimiento del turismo?					
8	¿Para el éxito del PENTUR, es fundamental iniciar su implementación a partir de la formulación de los Planes Regionales de Turismo – PERTUR a través de un proceso articulado y consensuado entre el sector público (en sus tres niveles de gobierno) y el privado?					
9	¿Es indispensable el desarrollo de procesos orientados a brindar soluciones digitales online que fomente y priorice la inteligencia turística?					
10	¿Consideras que un plan de Incorporación y registro online de prestadores de servicios conexos como la gastronomía local, fomentara el desarrollo de productos agrícolas y la economía local de las zonas turísticas?					
	<b>Dimensión Procesos Operativos</b>	1	2	3	4	5
11	¿Consideras que el proceso de Gestión General de políticas de desarrollo turístico son los pertinentes y están apoyando eficazmente al sector turístico?					
12	¿En su opinión, la cooperación técnica de APEC en el sector turismo apoya a ejecutar estrategias conjuntas que fomente y permita lograr metas de circulación de un número de turistas en la región Asia Pacífico sector turismo?					
13	¿Consideras que las estadísticas e informes de MINCETUR incluyen información pertinente de los destinos exclusivos e inclusivos como parte de una oferta turística personalizada y que resulten factores decisivos para que el viajero tome una decisión del destino que visitará?					
14	¿Consideras que MINCETUR, debería Certificar su gestión de calidad y procesos con la Norma ISO 9001:2015, que articule las políticas y planeamiento estratégico institucional, a fin de generar una cultura de calidad y mejora continua en beneficio de la ciudadanía, turistas y prestadores de servicio?					
15	¿Consideras que el proceso de gestión de control previo concurrente en articulación con otros órganos de control, promueven la transparencia y seguridad en las inversiones públicas orientadas al sector turismo?					
16	¿Consideras que el nivel de servicios digitales (virtuales) basados en la tecnología de la información y comunicación que ofrece el MINCETUR, son los suficientemente adecuado para los usuarios y básicamente para los prestadores de servicios turísticos?					
17	¿Consideras que la simplificación administrativa constituye un servicio preponderante y de mucho apoyo a los usuarios, como la Ventanilla Única de Turismo (VUT)?					

18	¿Existe Fiscalización efectiva a través de MINCETUR en coordinación con OEFA y otros organismos públicos de manera articulada que sea eficaz y se asegure estándares internacionales en impacto medio ambiental?					
19	¿La Gestión de desarrollo de políticas públicas están articulado en los tres niveles de gobierno (nacional, regional y local) a través de capacitaciones y asistencias técnicas a los funcionarios de las Direcciones Regionales, suscripción de convenios con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones en el sector turismo?					
20	¿Consideras que la implementación de software de automatización de procesos manuales apoyara a procesar documentación a gran escala y por ende se brindara mejor calidad de servicio como parte de una estrategia innovativa?					
	<b>Dimensión Procesos de Apoyo o Soporte</b>	1	2	3	4	5
21	¿En su opinión, los procesos de gestión de sistema e informática brinda asistencia pertinente para las áreas estratégicas y operativas que agregan mayor valor en la calidad de servicio turístico?					
22	¿Consideras que los procesos de soporte como: RR.HH. TIC, Abastecimiento, legal y procuraduría están conformados por equipos especializados y multidisciplinarios, comprometidos con los objetivos de MINCETUR?					
23	¿Consideras que el proceso de Gestión de Recursos humanos presenta un obstáculo en su capacitación por el alto índice de rotación del personal, generando falta de compromisos en perjuicio de logros de metas de la entidad?					
24	¿El análisis integral de la logistica y su monitoreo apoyan al estudio de identificar los cuellos de botella y las ineficiencias logísticas que afectan desfavorablemente la competitividad del sector?					
25	¿El marco normativo del estado y del sector promueven la modernización de la gestión pública basado en una gestión por proceso y un gobierno electrónico a fin de mejorar la calidad de servicio?					
26	¿Consideras que el Órgano Control Institucional mantienen un carácter proactivo, concurrente y de asesoría permanente a los procesos claves de MINCETUR?					
27	¿MINCETUR, promueve la creación de protocolos en ámbitos de seguridad y actividad económica del turismo en sus distintas modalidades, generando una cultura de responsabilidad social, ambiental y seguridad?					
28	¿Consideras que el Plan anual de Desarrollo de personas de MINCETUR contribuyo a la disminución o eliminación de brechas y al desarrollo de conocimientos y habilidades a cargo de la Autoridad Nacional del Servicio Civil -SERVIR?					
29	¿Consideras que el área de Servicios Auxiliares brinda soporte pertinente a las distintas áreas operativas que desarrollan los procesos claves del planeamiento estratégico de la entidad?					
30	¿Consideras que la Oficina General de Informática y Estadística, brinda información precisa, data relevante a las distintas áreas en particular a la dirección de planeamiento estratégico para toma de decisiones y medidas correctivas oportunas?					

Anexo 5

**INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 2  
ENCUESTA PARA PERSONAL MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y  
TURISMO SOBRE GOBIERNO ELECTRONICO**

Estimado (a) participante

La presente encuesta constituye una parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la recolección de información respecto del concepto y aplicación de la variable Gestión por procesos en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. La presente encuesta es anónima; Por favor responde con sinceridad.

**INSTRUCCIONES:**

En la siguiente encuesta, se presenta un conjunto de característica acerca del Gobierno Electrónico, cada una de ellas va seguida de cinco posibles alternativas de respuesta que usted debe calificar. Responda marcando con una "X" la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

Nunca (N)	Casi nunca (CS)	A veces (AV)	Casi siempre (CS)	Siempre (S)
1 punto	2 puntos	3 puntos	4 puntos	5 puntos

Nº	Variable Gobierno Electrónico	Escalas				
	Dimensión Determinantes	1	2	3	4	5
1	¿En MINCETUR, ¿Existe información necesaria y confiable sobre procesos y servicios en medios tradicionales, para ser colocada en línea o a través de otro canal?					
2	¿En MINCETUR, Existe mega datos disponibles y de alta calidad para la creación de nuevos y mejores sistemas o plataformas?					
3	¿ En MINCETUR, La Infraestructura tecnológica existente es adecuada para los objetivos y metas de nuestros proyectos de tecnologías de información?					
4	¿En MINCETUR, las plataformas de cómputo están diseñadas para apoyar completamente la colaboración e interoperabilidad entre dependencias u organismos gubernamentales?					
5	¿En MINCETUR, El personal está capacitado para dar uso a la infraestructura de cómputo con la que cuenta MINCETUR?					
6	¿El presupuesto de MINCETUR destinado para la oficina de TIC es el adecuado?					



7	¿En MINCETUR, se cuenta con un encargado de tecnología de información (TIC) que provee liderazgo y dirección a los proyectos del área?					
8	¿En MINCETUR, Se tiene marco normativo y reglamentos que apoyan y fomentan la aplicación de soluciones de tecnologías de información?					
9	¿En MINCETUR, existe potencial de crecimiento en desarrollo de servicios online, virtual, a fin de reducir brecha de atención digital e incrementar el acceso a más usuarios?					
	<b>Dimensión Características</b>	1	2	3	4	5
10	¿En MINCETUR, existe información sobre sus procesos y servicios de su página web, sistemas de información y plataforma oficial?					
11	¿Existe información disponible en su portal de transparencia y servicios digitales brindados en MINCETUR son de utilidad para el usuario?					
12	¿Los servicios en línea (online) brindados por MINCETUR, son diseñados de acuerdo a la necesidad de los usuarios?					
13	¿En el diseño de la página web oficial de MINCETUR, contempla foros o chats electrónicos para la comunicación con los funcionarios y servidores o áreas de servicio y soportes?					
14	¿MINCETUR realiza encuestas de satisfacción sobre la calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios: público en general, prestadores de servicios, ¿usuarios internos?					
15	¿Se recopilan sistemáticamente quejas, reclamaciones y sugerencias de los usuarios en general, incluido los clientes internos?					
16	¿En MINCETUR, Se atienden y se da respuesta a las quejas, reclamaciones y sugerencias de los usuarios en general, ¿incluido los clientes internos?					
17	¿Existe base de datos integrados compartidos con otras organizaciones públicas, como parte de la interoperabilidad inter institucional?					
18	¿La página web oficial de MINCETUR cuenta con secciones de usuarios registrados, que permita acceder a páginas y subpáginas protegidas con contraseña?					
19	¿Existe una política de seguridad informativa o ciberseguridad o seguridad de tecnología de la información enfocada a la protección de la información contenida en una red en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo?					
20	¿Se realiza evaluaciones sistemáticas de las vulnerabilidades en lo concerniente a la seguridad informática?					

21	¿En MINCETUR, existe una política de privacidad del sistema informático (SI), sistema que permite almacenar y procesar información y el registro en el sitio para usuarios?					
22	¿El diseño de la información y servicios en los sitios Web o plataformas son desarrollados considerando accesibilidad para personas con alguna discapacidad?					
	<b>Dimensión Resultados</b>	1	2	3	4	5
23	¿ Se Realiza de forma sistemática encuestas de satisfacción sobre la calidad de los servicios que ofrecemos?					
24	¿En MINCETUR, Los servicios y procesos están certificados por algún ISO u otra agencia acreditadora de calidad?					
25	¿Existe impacto económico al usuario en servicios online que permita facilitar acceso a información y servicios por medio de las tecnologías de información y comunicaciones?					
26	¿Se monitorea a través de indicadores los índices de Servicios en línea, de Infraestructura de Telecomunicaciones, índice Capital Humano e índice Participación Ciudadana??					
27	¿El uso de tecnologías de información y comunicaciones ha permitido llegar de forma más eficaz a nuestra población objetivo?					
28	¿El uso de las tecnologías de información y comunicación ha incrementado la transparencia de la gestión de la entidad y la confianza de los usuarios?					
29	¿El uso de las tecnologías de información y comunicación ha incrementado el interés y la participación del empresariado privado en desarrollo de soluciones virtuales de promoción de las ofertas turísticas?					
30	¿Sabe si como resultado del uso de tecnologías de información, se han creado o modificado leyes y/o reglamentos que mejoran la privacidad y seguridad de los servicios electrónicos apoyados en TIC en los últimos 12 meses?					

Para la recolección de datos sobre la variable Gobierno Electrónico se aplicó un cuestionario de 30 ítems y para la Gestión por Proceso se aplicó otro cuestionario de 30 ítems, al personal que labora en la Secretaria General del Ministerio de Comercio exterior y turismo.

Anexo 6  
**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE INSTRUMENTO**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

Certificado de Validez de Contenido del Instrumento que mide Gestión por Procesos

**Inventario conociendo la Gestión por Procesos**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
<b>DIMENSIÓN 1: PROCESOS ESTRATEGICOS</b>											
1	¿Consideras que el Plan Estratégico Nacional del Turismo 2025 (PENTUR 2025) propone una serie de acciones que permitirán al país adaptarse a nuevos escenarios y tener el soporte necesario para continuar con el fortalecimiento del turismo con inclusión social?			X			X			X	
2	¿Consideras que el PENTUR, contribuye significativamente en las metas esperadas en sus Indicadores de Diversificación y Consolidación de la Oferta?			X			X			X	
3	¿Consideras que la marca "PERU" fue decisivo para la imagen del Perú a nivel Internacional y contribuye al desarrollo de una identidad y es pilar para un planteamiento estratégico orientado a consolidar mercados turísticos?			X			X			X	
4	¿Consideras que la eficacia del planeamiento estratégico de desarrollo del sector turístico depende en gran parte del Índice de acceso a Internet y nivel de Infraestructura en conectividad y comunicaciones a nivel nacional?			X			X			X	
5	¿Consideras que el planeamiento y presupuesto para el desarrollo de Infraestructura turística va de la mano con mecanismos de promoción de la Inversión privada, como la Asociación Público-Privada ?			X			X			X	
6	¿Consideras que el planeamiento de diseño de los procesos está orientado a desarrollar servicios que impliquen una simplificación administrativa adecuada acorde con la necesidad y demanda del sector?			X			X			X	
7	¿El Modelo de desarrollo de destinos turísticos de naturaleza público-privada, considerados en el PENTUR 2025, contribuirá relevantemente con el crecimiento del turismo?			X			X			X	
8	¿Para el éxito del PENTUR, es fundamental iniciar su implementación a partir de la formulación de los Planes Regionales de Turismo – PERTUR a través de un proceso articulado y consensuado entre el sector público (en sus tres niveles de gobierno) y el privado?			X			X			X	
9	¿Es indispensable el desarrollo de procesos orientados a brindar soluciones digitales online que fomenten y prioricen la Inteligencia turística?			X			X			X	
10	¿ Consideras que un plan de incorporación y registro online de prestadores de servicios conexos como la gastronomía local, fomentara el desarrollo de productos agrícolas y la economía local de las zonas turísticas?			X			X			X	
<b>DIMENSIÓN 2: PROCESOS OPERACIONALES</b>											
11	¿Consideras que el proceso de Gestión General de políticas de desarrollo turístico son los pertinentes y están apoyando eficazmente al sector turístico?			X			X			X	
12	¿En su opinión, la cooperación técnica de APEC en el sector turismo apoya a ejecutar estrategias conjuntas que fomenten y permita lograr metas de circulación de un número de turistas en la región Asia Pacifico sector turismo?			X			X			X	
13	¿Consideras que las estadísticas e Informes de MINCETUR incluyen información pertinente de los destinos exclusivos e inclusivos como parte de una oferta turística personalizada y que resulten factores decisivos para que el viajero tome una decisión del destino que visitará?			X			X			X	
14	Consideras que MINCETUR, debería Certificar su gestión de calidad y procesos con la Norma ISO 9001:2015 que articule las políticas y planeamiento estratégico Institucional, a fin de generar una cultura de calidad y mejora continua en beneficio de la ciudadanía, turistas y prestadores de servicio?			X			X			X	
15	¿Consideras que el proceso de gestión de control previo concurrente en			X			X			X	





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: \_\_\_\_\_ Es pertinente aplicar el instrumento \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ x ]        Aplicable después de corregir [ ]        No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador : Dra. Narváez Aranibar, Teresa

DNI: 10122038

Especialidad del validador: Docente Metodóloga

Lima, 27 de junio de 2020

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Gobierno Electrónico**

**Inventario conociendo el gobierno electrónico**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias	
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M D	D		A
<b>DIMENSIÓN 1: RELEVANTE</b>												
1	¿En MINCETUR, Existe información necesaria y confiable sobre procesos y servicios en medios tradicionales, para ser colocada en línea o a través de otro canal?				X				X			X
2	¿En MINCETUR, Existe mega datos disponibles y de alta calidad para la creación de nuevos y mejores sistemas o plataformas?				X				X			X
3	¿ En MINCETUR, La Infraestructura tecnológica existente es adecuada para los objetivos y metas de nuestros proyectos de tecnologías de información?				X				X			X
4	¿En MINCETUR, las plataformas de computo están diseñadas para apoyar completamente la colaboración e interoperabilidad entre dependencias u organismos gubernamentales?				X				X			X
5	¿En MINCETUR, El personal está capacitado para dar uso a la infraestructura de computo con la que cuenta MINCETUR?				X				X			X
6	¿El presupuesto de MINCETUR destinado para la oficina de TIC es el adecuado?				X				X			X
7	¿En MINCETUR, se cuenta con un encargado de tecnología de información (TIC) que provee liderazgo y dirección a los proyectos del área?				X				X			X
8	¿En MINCETUR, Se tiene marco normativo y reglamentos que apoyan y fomentan la aplicación de soluciones de tecnologías de información?				X				X			X
9	¿En MINCETUR, existe potencial de crecimiento en desarrollo de servicios online, virtual, a fin de reducir brecha de atención digital e incrementar el acceso a más usuarios?				X				X			X
<b>DIMENSION 2: CARACTERISTICAS</b>												
10	¿En MINCETUR, existe información sobre sus procesos y servicios de su página web, sistemas de información y plataforma oficial?				X				X			X
11	¿Existe información disponible en su portal de transparencia y servicios digitales brindados en MINCETUR son de utilidad para el usuario?				X				X			X
12	¿Los servicios en línea (online) brindados por MINCETUR, son diseñados de acuerdo a la necesidad de los usuarios?				X				X			X
13	¿En el diseño de la página web oficial de MINCETUR, contempla foros o chats electrónicos para la comunicación con los funcionarios y servidores o áreas de servicio y soportes?				X				X			X
14	¿MINCETUR realiza encuestas de satisfacción sobre la calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios: público en general, prestadores de servicios, usuarios internos?				X				X			X



15	¿Se recopilan sistemáticamente quejas, reclamaciones y sugerencias de los usuarios en general, incluido los clientes internos?				X				X				X
16	¿En MINCETUR, Se atienden y se da respuesta a las quejas, reclamaciones y sugerencias de los usuarios en general, incluido los clientes internos?				X				X				X
17	¿Existe base de datos integrados compartidos con otras organizaciones públicas, como parte de la interoperabilidad inter institucional?				X				X				X
18	¿La página web oficial de MINCETUR cuenta con secciones de usuarios registrados, que permita acceder a páginas y subpáginas protegidas con contraseña?				X				X				X
19	¿Existe una política de seguridad informativa o ciberseguridad o seguridad de tecnología de la información enfocada a la protección de la información contenida en una red en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo?				X				X				X
20	¿Se realiza evaluaciones sistemáticas de las vulnerabilidades en lo concerniente a la seguridad informática?				X				X				X
21	¿En MINCETUR, existe una política de privacidad del sistema informático (SI), sistema que permite almacenar y procesar información y el registro en el sitio para usuarios?				X				X				X
22	¿El diseño de la información y servicios en los sitios Web o plataformas son desarrollados considerando accesibilidad para personas con alguna discapacidad?				X				X				X
Nº	<b>DIMENSIONES / ítems</b> <b>DIMENSION 3: RESULTADOS</b>												<b>Sugerencias</b>
23	¿ Se Realiza de forma sistemática encuestas de satisfacción sobre la calidad de los servicios que ofrecemos?				X				X				X
24	¿En MINCETUR, Los servicios y procesos están certificados por algún ISO u otra agencia acreditadora de calidad?				X				X				X
25	¿Existe impacto económico al usuario en servicios online que permita facilitar acceso a información y servicios por medio de las tecnologías de información y comunicaciones?				X				X				X
26	¿Se monitorea a través de indicadores los índices de Servicios en línea, de Infraestructura de Telecomunicaciones, índice Capital Humano e índice Participación Ciudadana.?				X				X				X
27	¿El uso de tecnologías de información y comunicaciones ha permitido llegar de forma más eficaz a nuestra población objetivo?				X				X				X
28	¿El uso de las tecnologías de información y comunicación ha incrementado la transparencia de la gestión de la entidad y la confianza de los usuarios?				X				X				X
29	¿El uso de las tecnologías de información y comunicación ha incrementado el interés y la participación del empresario privado en desarrollo de soluciones virtuales de promoción de las ofertas turísticas?				X				X				X
30	¿Sabe si como resultado del uso de tecnologías de información, se han creado o modificado leyes y/o reglamentos que mejoran la privacidad y seguridad de los servicios electrónicos apoyados en TIC en los últimos 12 meses?				X				X				X



Observaciones: \_\_\_\_\_ Es pertinente la aplicación del instrumento \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ X ]** **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador : Dra. . Narváez Aranibar, Teresa

DNI: 10122038

Especialidad del validador: Docente Metodóloga

Lima, 27 de junio del 2020

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Gobierno Electrónico

Inventario conociendo el gobierno electrónico

Nº	DIMENSIONES / ítem	Pertinencia <sup>a</sup>			Relevancia <sup>a</sup>			Claridad <sup>a</sup>			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
<b>DIMENSIÓN 1: RELEVANTE</b>											
1	¿En MINCETUR, Existe información necesaria y confiable sobre procesos y servicios en medios tradicionales, para ser colocada en línea o a través de otro canal?			X			X			X	
2	¿En MINCETUR, Existe mega datos disponibles y de alta calidad para la creación de nuevos y mejores sistemas o plataformas?			X			X			X	
3	¿En MINCETUR, La infraestructura tecnológica existente es adecuada para los objetivos y metas de nuestros proyectos de tecnologías de información?			X			X			X	
4	¿En MINCETUR, las plataformas de computo están diseñadas para apoyar completamente la colaboración e interoperabilidad entre dependencias u organismos gubernamentales?			X			X			X	
6	¿En MINCETUR, El personal está capacitado para dar uso a la infraestructura de computo con la que cuenta MINCETUR?			X			X			X	
8	¿El presupuesto de MINCETUR destinado para la oficina de TIC es el adecuado?			X			X			X	
7	¿En MINCETUR, se cuenta con un encargado de tecnología de información (TIC) que provee liderazgo y dirección a los proyectos del área?			X			X			X	
8	¿En MINCETUR, Se tiene marco normativo y reglamentos que apoyan y fomentan la aplicación de soluciones de tecnologías de información?			X			X			X	
8	¿En MINCETUR, existe potencial de crecimiento en desarrollo de servicios online, virtual, a fin de reducir brecha de atención digital e incrementar el acceso a más usuarios?			X			X			X	
<b>DIMENSIÓN 2: CARACTERÍSTICAS</b>											
10	¿En MINCETUR, existe información sobre sus procesos y servicios de su página web, sistemas de información y plataforma oficial?			X			X			X	
11	¿Existe información disponible en su portal de transparencia y servicios digitales brindados en MINCETUR son de utilidad para el usuario?			X			X			X	
12	¿Los servicios en línea (online) brindados por MINCETUR, son diseñados de acuerdo a la necesidad de los usuarios?			X			X			X	
13	¿En el diseño de la página web oficial de MINCETUR, contempla foros o chats electrónicos para la comunicación con los funcionarios y servidores o áreas de servicio y soportes?			X			X			X	
14	¿MINCETUR realiza encuestas de satisfacción sobre la calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios: público en general, prestadores de servicios, usuarios internos?			X			X			X	





15	¿Se recopilan sistemáticamente quejas, reclamaciones y sugerencias de los usuarios en general, incluido los clientes internos?				X				X				X
16	¿En MINCETUR, Se atienden y se da respuesta a las quejas, reclamaciones y sugerencias de los usuarios en general, incluido los clientes internos?				X				X				X
17	¿Existe base de datos integrados compartidos con otras organizaciones públicas, como parte de la interoperabilidad inter institucional?				X				X				X
18	¿La página web oficial de MINCETUR cuenta con secciones de usuarios registrados, que permita acceder a páginas y subpáginas protegidas con contraseña?				X				X				X
19	¿Existe una política de seguridad informativa o ciberseguridad o seguridad de tecnología de la información enfocada a la protección de la información contenida en una red en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo?				X				X				X
20	¿Se realiza evaluaciones sistemáticas de las vulnerabilidades en lo concerniente a la seguridad informática?				X				X				X
21	¿En MINCETUR, existe una política de privacidad del sistema informático (SI), sistema que permite almacenar y procesar información y el registro en el sitio para usuarios?				X				X				X
22	¿El diseño de la información y servicios en los sitios Web o plataformas son desarrollados considerando accesibilidad para personas con alguna discapacidad?				X				X				X
Nº	<b>DIMENSIONES / ítems</b>												<b>Sugerencias</b>
	<b>DIMENSIÓN 3: RESULTADOS</b>												
23	¿ Se Realiza de forma sistemática encuestas de satisfacción sobre la calidad de los servicios que ofrecemos?				X				X				X
24	¿En MINCETUR, Los servicios y procesos están certificados por algún ISO u otra agencia acreditadora de calidad?				X				X				X
25	¿Existe impacto económico al usuario en servicios online que permita facilitar acceso a información y servicios por medio de las tecnologías de información y comunicaciones?				X				X				X
26	¿Se monitorea a través de indicadores los índices de Servicios en línea, de Infraestructura de Telecomunicaciones, índice Capital Humano e índice Participación Ciudadana?				X				X				X
27	¿El uso de tecnologías de información y comunicaciones ha permitido llegar de forma más eficaz a nuestra población objetivo?				X				X				X
28	¿El uso de las tecnologías de información y comunicación ha incrementado la transparencia de la gestión de la entidad y la confianza de los usuarios?				X				X				X
29	¿El uso de las tecnologías de información y comunicación ha incrementado el interés y la participación del empresariado privado en desarrollo de soluciones virtuales de promoción de las ofertas turísticas?				X				X				X
30	¿Sabe si como resultado del uso de tecnologías de información, se han creado o modificado leyes y/o reglamentos que mejoran la privacidad y seguridad de los servicios electrónicos apoyados en TIC en los últimos 12 meses?				X				X				X



Observaciones: \_\_\_\_\_ Es pertinente la aplicación del instrumento \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**        **Aplicable después de corregir [ ]**        **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador : Dra. . Narváez Aranibar, Teresa

DNI: 10122038

Especialidad del validador: Docente Metodóloga

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 27 de junio del 2020

Firma del Experto Informante.



Certificado de Validez de Contenido del Instrumento que mide Gestión por Procesos

Inventario conociendo la Gestión por Procesos

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
<b>DIMENSIÓN 1: PROCESOS ESTRATEGICOS</b>											
1	¿Consideras que el Plan Estratégico Nacional del Turismo 2025 (PENTUR 2025) propone una serie de acciones que permitirán al país adaptarse a nuevos escenarios y tener el soporte necesario para continuar con el fortalecimiento del turismo con inclusión social?			X			X			X	
2	¿Consideras que el PENTUR, contribuye significativamente en las metas esperadas en sus indicadores de Diversificación y Consolidación de la Oferta?			X			X			X	
3	¿Consideras que la marca "PERU" fue decisivo para la imagen del Perú a nivel internacional y contribuye al desarrollo de una identidad y es pilar para un planteamiento estratégico orientado a consolidar mercados turísticos?			X			X			X	
4	¿Consideras que la eficacia del planeamiento estratégico de desarrollo del sector turístico depende en gran parte del índice de acceso a internet y nivel de infraestructura en conectividad y comunicaciones a nivel nacional?			X			X			X	
5	¿Consideras que el planeamiento y presupuesto para el desarrollo de infraestructura turística va de la mano con mecanismos de promoción de la inversión privada, como la Asociación Público-Privada ?			X			X			X	
6	¿Consideras que el planeamiento de diseño de los procesos está orientado a desarrollar servicios que impliquen una simplificación administrativa adecuada acorde con la necesidad y demanda del sector?			X			X			X	
7	¿El Modelo de desarrollo de destinos turísticos de naturaleza público-privada, considerados en el PENTUR 2025, contribuirá relevantemente con el crecimiento del turismo?			X			X			X	
8	¿Para el éxito del PENTUR, es fundamental iniciar su implementación a partir de la formulación de los Planes Regionales de Turismo – PERTUR a través de un proceso articulado y consensuado entre el sector público (en sus tres niveles de gobierno) y el privado?			X			X			X	
9	¿Es indispensable el desarrollo de procesos orientados a brindar soluciones digitales online que fomente y priorice la inteligencia turística?			X			X			X	
10	¿ Consideras que un plan de Incorporación y registro online de prestadores de servicios conexos como la gastronomía local, fomentara el desarrollo de productos agrícolas y la economía local de las zonas turísticas?			X			X			X	
<b>DIMENSIÓN 2: PROCESOS OPERACIONALES</b>											
11	¿Consideras que el proceso de Gestión General de políticas de desarrollo turístico son los pertinentes y están apoyando eficazmente al sector turístico?			X			X			X	
12	¿En su opinión, la cooperación técnica de APEC en el sector turismo apoya a ejecutar estrategias conjuntas que fomente y permita lograr metas de circulación de un número de turistas en la región Asia Pacifico sector turismo?			X			X			X	
13	¿Consideras que las estadísticas e informes de MINCETUR incluyen información pertinente de los destinos exclusivos e inclusivos como parte de una oferta turística personalizada y que resulten factores decisivos para que el viajero tome una decisión del destino que visitará?			X			X			X	
14	Consideras que MINCETUR, debería Certificar su gestión de calidad y procesos con la Norma ISO 9001:2015 que articule las políticas y planeamiento estratégico institucional, a fin de generar una cultura de calidad y mejora continua en beneficio de la ciudadanía, turistas y prestadores de servicio?			X			X			X	



15	¿Consideras que el proceso de gestión de control previo concurrente en articulación con otros órganos de control promueven la transparencia y seguridad en las inversiones públicas orientadas al sector turismo?			X			X			X	
16	¿Consideras que el nivel de servicios digitales (virtuales) basados en la tecnología de la información y comunicación que ofrece el MINCETUR, son los suficientemente adecuados para los usuarios y básicamente para los prestadores de servicios turísticos?			X			X			X	
17	¿Consideras que la simplificación administrativa constituye un servicio preponderante y de mucho apoyo a los usuarios, como la Ventanilla Única de Turismo (VUT)?			X			X			X	
18	¿Existe Fiscalización efectiva a través de MINCETUR en coordinación con OEFA y otros organismos públicos de manera articulada que sea eficaz y se asegure estándares internacionales en impacto medio ambiental?			X			X			X	
19	¿La Gestión de desarrollo de políticas públicas está articulado en los tres niveles de gobierno (nacional, regional y local) a través de capacitaciones y asistencias técnicas a los funcionarios de las Direcciones Regionales, suscripción de convenios con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones en el sector turismo?			X			X			X	
20	¿Consideras que la implementación de software de automatización de procesos manuales apoyara a procesar documentación a gran escala y por ende se brindara mejor calidad de servicio como parte de una estrategia innovativa?			X			X			X	
Nº	DIMENSIONES / ítems										Sugerencias
DIMENSIÓN 3: PROCESOS DE SOPORTE											
21	¿En su opinión, los procesos de gestión de sistema e informática brinda asistencia pertinente para las áreas estratégicas y operativas que agregan mayor valor en la calidad de servicio turístico?			X			X			X	
22	¿Consideras que los procesos de soporte como: RR.HH, TIC, Abastecimiento, legal y procuraduría están conformados por equipos especializados y multidisciplinarios, comprometidos con los objetivos de MINCETUR?			X			X			X	
23	¿Consideras que el proceso de Gestión de Recursos humanos presenta un obstáculo en su capacitación por la alto índice de rotación del personal, generando falta de compromisos en perjuicio de logros de metas de la entidad?			X			X			X	
24	¿El análisis integral de la logística y su monitoreo apoyan al estudio de identificar los cuellos de botella y las ineficiencias logísticas que afectan desfavorablemente la competitividad del sector?			X			X			X	
25	¿El marco normativo del estado y del sector promueven la modernización de la gestión pública basado en una gestión por proceso y un gobierno electrónico a fin de mejorar la calidad de servicio?			X			X			X	
26	¿Consideras que el Organismo Control Institucional mantienen un carácter proactivo, concurrente y de asesoría permanente a los procesos claves de MINCETUR?			X			X			X	
27	¿MINCETUR, promueve la creación de protocolos en ámbitos de seguridad y actividad económica del turismo en sus distintas modalidades, generando una cultura de responsabilidad social, ambiental y seguridad?			X			X			X	
28	¿Consideras que el Plan anual de Desarrollo de personas de MINCETUR contribuyo a la disminución o eliminación de brechas y al desarrollo de conocimientos y habilidades a cargo de la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR?			X			X			X	
29	¿Consideras que el área de Servicios Auxiliares brinda soporte pertinente a las distintas áreas operativas que desarrollan los procesos claves del planeamiento estratégico de la entidad?			X			X			X	
30	¿Consideras que la Oficina General de Informática y Estadística, brinda información precisa, data relevante a las distintas áreas en particular a la dirección de planeamiento estratégico para toma de decisiones y medidas correctivas oportunas?			X			X			X	



Observaciones: SUFICIENTE PARA MEDIR ALS DIMENSIONES

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [  ]           Aplicable después de corregir [  ]           No aplicable [  ]

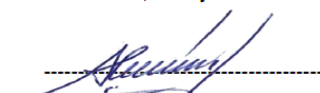
Apellidos y nombres del juez validador Mg: Huallpa Cáceres, Alicia   DNI: 09201805

Especialidad del validador: Docente Metodóloga

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 27 de junio del 2020

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante.  
 Especialidad



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Gobierno Electrónico**

**Inventario conociendo el gobierno electrónico**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M D	D	A	M A	D	A	M D	D	A	
<b>DIMENSIÓN 1: RELEVANTE</b>											
1	¿En MINCETUR, Existe información necesaria y confiable sobre procesos y servicios en medios tradicionales, para ser colocada en línea o a través de otro canal?			X			X			X	
2	¿En MINCETUR, Existe mega datos disponibles y de alta calidad para la creación de nuevos y mejores sistemas o plataformas?			X			X			X	
3	¿ En MINCETUR, La Infraestructura tecnológica existente es adecuada para los objetivos y metas de nuestros proyectos de tecnologías de información?			X			X			X	
4	¿En MINCETUR, las plataformas de computo están diseñadas para apoyar completamente la colaboración e interoperabilidad entre dependencias u organismos gubernamentales?			X			X			X	
5	¿En MINCETUR, El personal está capacitado para dar uso a la infraestructura de computo con la que cuenta MINCETUR?			X			X			X	
6	¿El presupuesto de MINCETUR destinado para la oficina de TIC es el adecuado?			X			X			X	
7	¿En MINCETUR, se cuenta con un encargado de tecnología de información (TIC) que provee liderazgo y dirección a los proyectos del área?			X			X			X	
8	¿En MINCETUR, Se tiene marco normativo y reglamentos que apoyan y fomentan la aplicación de soluciones de tecnologías de información?			X			X			X	
9	¿En MINCETUR, existe potencial de crecimiento en desarrollo de servicios online, virtual, a fin de reducir brecha de atención digital e incrementar el acceso a más usuarios?			X			X			X	
<b>DIMENSIÓN 2: CARACTERÍSTICAS</b>											
10	¿En MINCETUR, existe información sobre sus procesos y servicios de su página web, sistemas de información y plataforma oficial?			X			X			X	
11	¿Existe información disponible en su portal de transparencia y servicios digitales brindados en MINCETUR son de utilidad para el usuario?			X			X			X	
12	¿Los servicios en línea (online) brindados por MINCETUR, son diseñados de acuerdo a la necesidad de los usuarios?			X			X			X	
13	¿En el diseño de la página web oficial de MINCETUR, contempla foros o chats electrónicos para la comunicación con los funcionarios y servidores o áreas de servicio y soportes?			X			X			X	
14	¿MINCETUR realiza encuestas de satisfacción sobre la calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios: público en general, prestadores de servicios, usuarios internos?			X			X			X	
15	¿Se recopilan sistemáticamente quejas, reclamaciones y sugerencias de los usuarios en general, incluido los clientes internos?			X			X			X	
16	¿En MINCETUR, Se atienden y se da respuesta a las quejas, reclamaciones y sugerencias de los usuarios en general, incluido los clientes internos?			X			X			X	
17	¿Existe base de datos integrados compartidos con otras organizaciones públicas, como parte de la interoperabilidad inter institucional?			X			X			X	



18	¿La página web oficial de MINCETUR cuenta con secciones de usuarios registrados, que permita acceder a páginas y subpáginas protegidas con contraseña?			X				X					X	
19	¿Existe una política de seguridad informativa o ciberseguridad o seguridad de tecnología de la información enfocada a la protección de la información contenida en una red en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo?			X				X					X	
20	¿Se realiza evaluaciones sistemáticas de las vulnerabilidades en lo concerniente a la seguridad informática?			X				X					X	
21	¿En MINCETUR, existe una política de privacidad del sistema informático (SI), sistema que permite almacenar y procesar información y el registro en el sitio para usuarios?			X				X					X	
22	¿El diseño de la información y servicios en los sitios Web o plataformas son desarrollados considerando accesibilidad para personas con alguna discapacidad?			X				X					X	
Nº	DIMENSIONES / ítems													Sugerencias
	DIMENSIÓN 3: RESULTADOS													
23	¿ Se Realiza de forma sistemática encuestas de satisfacción sobre la calidad de los servicios que ofrecemos?			X				X					X	
24	¿En MINCETUR, Los servicios y procesos están certificados por algún ISO u otra agencia acreditadora de calidad?			X				X					X	
25	¿Existe impacto económico al usuario en servicios online que permita facilitar acceso a información y servicios por medio de las tecnologías de información y comunicaciones?			X				X					X	
26	¿Se monitorea a través de indicadores los índices de Servicios en línea, de Infraestructura de Telecomunicaciones, índice Capital Humano e índice Participación Ciudadana.?			X				X					X	
27	¿El uso de tecnologías de información y comunicaciones ha permitido llegar de forma más eficaz a nuestra población objetivo?			X				X					X	
28	¿El uso de las tecnologías de información y comunicación ha incrementado la transparencia de la gestión de la entidad y la confianza de los usuarios?			X				X					X	
29	¿El uso de las tecnologías de información y comunicación ha incrementado el interés y la participación del empresariado privado en desarrollo de soluciones virtuales de promoción de las ofertas turísticas?			X				X					X	
30	¿Sabe si como resultado del uso de tecnologías de información, se han creado o modificado leyes y/o reglamentos que mejoran la privacidad y seguridad de los servicios electrónicos apoyados en TIC en los últimos 12 meses?			X				X					X	



**Observaciones: SUFICIENTE PARA MEDIR ALS DIMENSIONES**

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ SI ]**        **Aplicable después de corregir [ ]**        **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador** Mg: Huallpa Cáceres, Alicia    **DNI:** 09201805

**Especialidad del validador:** Docente Metodóloga

Lima, 27 de junio del 2020

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Especialidad

## Anexo 7: Base de Datos

### Cuestionario de Gestión por Procesos

	I T 1	I T 2	I T 3	I T 4	I T 5	I T 6	I T 7	I T 8	I T 9	I T 1 0	I T 1 1	I T 1 2	I T 1 3	I T 1 4	I T 1 5	I T 1 6	I T 1 7	I T 1 8	I T 1 9	I T 2 0	I T 2 1	I T 2 2	I T 2 3	I T 2 4	I T 2 5	I T 2 6	I T 2 7	I T 2 8	I T 2 9	I T 3 0	
P 1	3	3	5	3	3	4	4	3	5	4	2	3	3	4	3	1	4	2	2	3	3	2	4	3	3	2	2	3	2	3	
P 2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	4
P 3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	1	3	3	3	3	4	4	2	3	3	2	3	
P 4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	4	1	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3
P 5	3	4	4	3	4	3	3	3	4	2	3	2	4	4	2	1	4	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	4	2	3	
P 6	2	2	5	2	3	4	2	4	4	3	2	2	3	5	2	2	5	2	1	4	2	2	4	3	2	3	2	4	2	2	
P 7	2	3	5	2	4	2	3	3	5	3	2	2	3	4	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3
P 8	2	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	5	2	2	4	1	3	3	3	2	4	3	2	3	2	4	3	3	
P 9	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	2	5	2	2	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	
P 1 0	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	5	3	2	4	3	2	2	3	3	4	3	4	3	3	4	2	2	
P 1 1	2	2	5	2	4	4	3	3	4	3	3	2	2	4	2	1	3	2	2	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	
P 1 2	3	3	4	3	3	3	3	3	5	2	3	2	3	4	2	2	4	1	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	
P 1 3	3	1	1	2	3	3	3	4	4	3	2	3	2	5	2	1	5	1	2	4	2	2	3	3	3	2	3	4	3	3	
P 1 4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	2	2	3	2	2	4	2	3	3	3	4	2	3	

P 1 5	3	3	5	2	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	2	4	2	2	3	1	3	4	2	3	2	3	4	2	3
P 1 6	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	1	5	1	1	3	2	3	4	3	3	2	2	4	3	2
P 1 7	3	3	5	4	3	3	3	2	4	2	3	3	3	5	3	1	3	2	3	3	1	2	4	3	2	1	3	3	2	2
P 1 8	2	2	4	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	4	2	2	3	2	2	2	2	2	5	3	2	2	3	3	3	2
P 1 9	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	1	4	1	3	4	3	2	3	3	2	1	2	4	2	3
P 2 0	2	2	4	3	2	3	4	2	4	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	4	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3
P 2 1	2	4	4	2	4	3	3	3	5	3	2	3	2	4	2	3	4	2	2	2	2	2	3	3	2	3	4	5	2	3
P 2 2	2	3	5	2	3	2	3	3	4	3	2	4	2	4	2	2	3	1	2	3	1	2	4	2	3	2	3	4	3	3
P 2 3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	3	2	3	2	4	2	2	4	1	2	2	2	2	4	3	3	1	3	3	2	2
P 2 4	3	3	2	2	3	2	4	3	3	3	2	4	2	4	2	1	4	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2
P 2 5	2	3	3	3	4	2	2	4	4	3	2	2	3	4	2	2	5	3	2	3	2	2	4	2	4	2	3	3	2	2
P 2 6	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	2
P 2 7	3	3	5	3	3	3	4	4	4	2	3	2	2	4	3	2	4	1	2	3	2	2	5	4	4	2	2	4	2	3
P 2 8	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	2	3	2	3	3	1	2	3	4	4	2	3	3	3	2
P 2 9	3	3	4	2	4	4	3	4	3	3	3	3	2	5	3	2	4	2	2	3	3	2	3	3	3	1	3	3	2	3
P 3 0	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	1	2	3	3	2	3	3	2	2	4	4	3	2

P 3 1	3	4	5	4	3	4	2	3	3	3	2	4	2	4	1	1	4	1	1	2	2	3	4	3	2	1	3	5	2	3
P 3 2	2	3	5	4	4	3	3	3	3	2	1	2	2	5	2	1	4	2	2	4	1	2	4	3	2	2	2	4	3	2
P 3 3	2	3	5	3	3	4	4	4	4	3	2	2	3	4	2	2	3	2	2	4	2	3	3	2	4	1	2	5	2	3
P 3 4	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	2	4	1	2	4	2	3	3	3	3	2	3	4	2	2
P 3 5	3	4	5	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	2	1	5	1	2	2	2	2	4	4	3	3	3	5	3	3
P 3 6	3	3	5	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	4	3	2	3	1	1	3	3	2	4	3	3	1	2	3	2	3
P 3 7	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	4	3	4	2	1	3	2	2	4	1	2	3	3	3	2	2	3	2	3
P 3 8	4	2	4	3	4	3	3	3	4	2	2	2	4	5	3	2	3	1	1	3	2	2	4	3	3	3	2	4	2	4
P 3 9	2	3	5	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	1	4	1	2	4	1	3	2	2	4	2	2	3	3	4
P 4 0	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	4	2	1	4	1	2	4	3	3	1	3	4	2	3
P 4 1	3	4	5	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	2	1	4	2	2	3	2	2	4	3	3	3	3	4	2	3
P 4 2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	2	3	4	3	2	4	2	1	2	2	3	4	2	3	2	4	4	3	3
P 4 3	2	3	5	3	4	5	3	3	3	3	3	2	2	5	2	1	5	1	2	4	1	3	3	3	3	1	3	5	2	3
P 4 4	2	2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3	2	5	2	1	3	2	3	3	3	2	3	3	4	2	4
P 4 5	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	2	2	3	1	1	3	2	2	3	3	3	2	4	4	3	3
P 4 6	3	3	5	2	5	4	4	3	3	2	3	2	3	3	2	1	4	1	2	3	2	2	5	4	3	3	2	5	2	3



P 4 7	4	2	5	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	2	2	4	2	1	4	3	2	4	2	4	1	3	4	2	2	
P 4 8	3	4	4	3	2	4	3	3	5	3	3	3	3	4	2	1	4	1	2	3	2	4	4	3	3	2	3	4	2	3	
P 4 9	2	3	5	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	5	2	3	4	2	3	4	3	4	2	4	3	3	4	
P 5 0	3	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3	2	4	2	2	4	1	1	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	
P 5 1	2	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	2	5	2	3	3	3	2	3	3	3	1	3	4	2	3	
P 5 2	3	2	4	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	5	2	1	4	2	2	4	2	2	4	2	3	2	3	4	3	2	
P 5 3	3	2	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	1	3	1	2	4	4	2	4	2	2	3	4	5	2	3
P 5 4	2	3	5	3	4	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	3	1	2	2	2	3	
P 5 5	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	4	3	4	3	1	4	1	1	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	
P 5 6	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	1	5	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	4	2	2	
P 5 7	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	4	2	3	
P 5 8	3	3	4	3	3	4	1	4	4	2	3	3	3	5	3	2	4	1	2	3	2	3	4	2	4	3	3	4	3	4	
P 5 9	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	1	4	1	1	2	2	2	2	4	3	4	2	3	5	2	3
P 6 0	3	2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	4	1	2	4	3	2	4	3	3	3	3	4	2	2	
P 6 1	2	3	5	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	5	2	1	3	2	1	3	2	2	3	3	2	2	3	4	2	3	
P 6 2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	4	3	3	4	1	2	3	2	2	3	3	2	1	3	3	3	3	

P 6 3	4	3	3	4	3	2	2	3	4	2	2	2	2	4	3	1	4	2	2	4	3	4	4	3	3	2	2	4	3	2
P 6 4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	5	3	1	5	2	3	4	2	2	3	4	3	2	2	4	3	3
P 6 5	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	3	1	4	2	1	4	2	2	4	3	4	2	2	3	2	4
P 6 6	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	5	3	2	4	2	1	4	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3
P 6 7	3	3	5	4	3	4	3	4	4	3	2	4	3	4	2	1	4	1	2	3	2	3	5	3	3	3	3	3	2	3
P 6 8	3	2	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	1	5	2	1	4	2	3	3	3	3	2	3	4	3	2
P 6 9	2	3	3	4	3	4	3	2	4	3	2	3	4	5	2	1	5	2	1	3	2	3	4	3	3	2	4	4	2	3
P 7 0	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	4	2	4	2	1	4	1	2	4	2	2	5	2	3	2	2	4	3	3
P 7 1	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	2	2	4	2	1	4	3	2	3	3	2	3	3	4	2	3
P 7 2	3	3	5	3	4	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	1	4	1	2	4	2	3	4	3	3	2	2	5	2	4
P 7 3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	2	4	3	5	2	2	4	2	1	4	2	2	5	3	4	2	3	4	1	3
P 7 4	3	2	5	4	3	5	4	3	3	3	3	3	2	4	2	2	5	3	1	3	2	2	3	3	3	1	4	5	2	3
P 7 5	2	3	4	3	4	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	2	4	2	2	3	2	2	4	4	4	1	3	4	3	3
P 7 6	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	1	5	2	2	3	2	2	5	3	3	1	3	4	2	2
P 7 7	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	2	1	4	1	2	3	1	2	4	3	3	2	2	4	3	3
P 7 8	3	2	5	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	5	2	1	4	2	3	3	4	4	2	3	5	3	3

P 7 9	4	3	4	2	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	1	4	1	2	3	3	2	4	3	3	3	3	5	3	2	
P 8 0	2	2	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	2	2	5	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	5	3	3	
P 8 1	3	3	5	3	3	4	4	4	4	2	2	2	4	4	3	3	4	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	2	3	
P 8 2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	2	3	2	4	2	4	4	3	3	
P 8 3	2	3	5	2	3	3	4	4	3	3	2	4	3	4	2	1	4	1	2	4	2	1	4	3	3	2	2	3	3	4	
P 8 4	3	2	5	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	5	3	2	3	3	3	4	3	4	3	1	3	4	2	
P 8 5	3	3	5	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	5	2	2	2	2	1	4	3	2	1	3	3	2	3	
P 8 6	3	2	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	3	1	5	1	1	3	2	1	5	3	3	2	3	4	3	3	
P 8 7	2	2	4	3	3	4	4	4	3	2	2	2	3	4	2	2	4	3	2	3	3	2	5	4	4	2	3	3	3	3	
P 8 8	3	3	5	4	2	5	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	1	2	4	2	2	3	1	3	3	4	4	3	2	
P 8 9	3	4	5	3	3	4	4	2	3	3	2	4	3	4	3	2	4	3	1	4	2	3	3	2	4	2	2	3	4	2	
P 9 0	3	3	5	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	2	4	2	1	2	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	
P 9 1	2	4	5	2	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	4	3	2	3	3	3
P 9 2	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	2	2	4	3	3	2	2	4	2	2	
P 9 3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	4	4	2	4	2	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	
P 9 4	3	3	5	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	5	3	2	4	2	2	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	

P 9 5	4	3	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	1	5	2	2	4	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3
-------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

### Cuestionario de Gobierno Electrónico

	IT 1	IT2	IT3	IT 4	IT 5	IT 6	IT 7	IT 8	IT 9	IT 10	IT 11	IT 12	IT 13	IT 14	IT 15	IT 16	IT 17	IT 18	IT 19	IT 20	IT 21	IT 22	IT 23	IT 24	IT 25	IT 26	IT 27	IT 28	IT 29	IT 30
P1	2	2	3	2	3	2	2	2	4	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	4	4	3	4
P2	3	3	3	2	4	3	3	3	5	3	3	2	3	1	3	4	3	4	3	1	3	2	2	2	3	3	5	5	4	3
P3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	1	2	2	4	4	3	4
P4	3	2	4	2	2	2	4	2	5	3	3	3	1	1	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	4	4	5
P5	2	2	3	2	3	3	3	2	4	2	3	2	2	2	2	4	3	2	2	1	2	1	1	1	3	2	3	4	4	4
P6	2	2	3	2	2	2	3	2	4	2	3	4	3	1	2	4	2	3	3	2	3	2	2	1	3	3	4	4	4	4
P7	2	2	3	2	3	3	2	4	4	2	4	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1	1	3	3	4	4	4	3
P8	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3	3	4	5	4	4
P9	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	1	2	4	3	3	4	1	2	1	1	1	3	3	3	4	4	5
P10	3	3	3	3	2	3	3	3	5	2	3	4	2	2	3	3	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	4	4	3	4
P11	2	3	4	2	2	2	3	2	4	2	3	3	1	1	2	3	2	3	3	2	2	1	1	2	3	3	4	5	4	4
P12	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	1	2	4	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	5	4	4	3
P13	1	2	2	4	2	1	3	2	4	1	4	3	1	1	2	4	2	3	3	1	2	1	2	1	3	3	4	4	5	4
P14	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	4	3	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3	3	4	3	4	4
P15	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2	1	2	4	3	3	3	1	2	1	2	1	3	3	4	4	4	4
P16	3	2	3	4	3	3	3	4	5	2	3	3	2	1	3	3	3	2	3	2	2	2	2	1	2	3	4	4	3	4
P17	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	3	4	3	3	2	2	2	1	2	1	3	3	3	4	3	3
P18	1	2	2	3	2	2	3	3	4	1	3	3	2	1	2	4	2	4	3	2	2	2	1	1	3	4	4	5	3	4
P19	2	3	2	4	2	2	2	2	3	2	3	4	2	1	2	4	2	2	2	3	2	1	2	1	3	3	4	4	4	4
P20	2	2	3	2	2	2	2	3	4	2	3	3	2	1	3	3	2	3	3	2	3	2	2	1	3	3	5	4	4	5
P21	2	1	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	1	2	1	3	3	4	3	3	4

P22	2	2	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	2	1	1	2	2	4	4	4	4
P23	3	2	2	2	2	2	2	2	5	2	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	1	2	1	3	3	4	4	3	3
P24	2	2	3	2	2	2	2	3	3	1	4	3	2	2	2	4	3	3	3	1	3	2	2	1	3	3	3	4	4	3
P25	2	2	2	2	2	1	3	2	4	2	4	4	1	1	2	4	1	3	3	1	2	1	2	1	3	3	4	5	3	3
P26	3	3	2	3	3	2	2	3	5	3	3	3	2	1	3	3	3	3	4	1	3	1	2	1	4	2	4	4	4	4
P27	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	1	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	3	3	3	4	3	4
P28	3	3	2	4	3	3	3	3	5	3	4	3	2	1	3	4	3	2	3	1	2	1	1	1	3	3	4	4	4	3
P29	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	2	4	4	2	3	2	2	2	2	1	3	3	4	3	3	4
P30	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	2	1	2	2	4	3	3	3	1	3	1	2	1	3	2	4	4	4	3
P31	2	3	1	3	2	1	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	1	1	4	2	3	2	2	1	3	3	3	4	3	4
P32	1	2	1	3	3	2	3	4	4	2	4	3	1	1	2	4	2	1	3	1	3	1	1	1	3	3	4	5	4	3
P33	2	3	2	4	3	1	2	3	3	2	3	3	1	1	2	3	2	2	3	2	3	1	2	1	3	3	4	4	3	4
P34	2	2	2	3	2	1	3	2	4	1	4	3	2	1	1	3	1	3	3	2	2	2	2	1	3	4	4	4	4	4
P35	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	4	3	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	4	3	4	5	3	4
P36	2	2	3	2	2	2	2	3	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	3	1	2	2	1	1	3	3	3	4	4	5
P37	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	1	2	2	4	2	4	3	2	2	2	2	1	3	3	4	4	1	4
P38	2	2	3	3	2	1	3	2	4	2	4	4	2	2	2	3	1	2	4	1	3	1	2	1	3	3	4	4	4	4
P39	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	1	3	3	3	3	3	2	3	1	2	2	3	3	5	3	4	3
P40	2	3	4	2	3	1	3	2	4	2	2	3	1	2	1	2	1	3	3	2	3	2	1	2	2	3	4	4	4	4
P41	2	2	3	3	2	2	3	2	5	2	3	3	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	2	1	3	2	4	4	4	3
P42	2	3	3	3	4	3	2	2	4	3	4	3	2	1	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	5	4	3	3
P43	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	1	1	2	4	3	2	3	2	2	2	2	1	3	3	4	5	3	3
P44	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	1	1	2	3	4	3	3	2	3	2	1	2	3	3	4	4	3	4
P45	1	2	1	3	2	1	3	2	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	4	1	3	2	2	2	4	3	3	4	3	4
P46	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	2	3	4	3	4	3	2	3	1	2	2	3	3	4	3	4	4
P47	2	2	3	1	3	2	3	3	3	2	4	3	2	2	1	4	1	3	3	2	2	2	2	1	3	2	4	4	4	5
P48	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	1	1	2	4	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	1	4	5	4
P49	2	3	2	1	4	1	3	3	3	2	4	3	2	2	2	3	2	3	3	1	3	2	2	2	3	3	4	3	4	4
P50	3	3	3	2	3	4	3	2	4	3	4	2	1	1	3	3	2	2	3	2	3	1	2	1	3	2	3	4	4	3
P51	1	4	2	1	3	2	3	3	3	3	4	3	1	2	2	4	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	4	2	4
P52	2	3	3	1	2	1	3	2	4	3	4	3	1	1	1	5	1	2	3	1	2	2	2	2	4	3	4	5	4	5

P53	3	3	3	3	4	2	3	2	5	3	4	3	2	2	3	4	3	3	3	1	3	2	2	1	3	3	4	4	3	4
P54	2	2	2	3	3	3	2	3	5	3	4	4	2	1	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	4	5	4	3	4
P55	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	4	2	2	4	2	3	1	2	2	3	3	4	3	3	4
P56	1	2	3	3	4	1	4	2	4	2	3	3	2	1	2	4	3	1	3	2	2	2	2	1	3	3	4	4	4	4
P57	3	3	4	3	3	2	2	3	5	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	3	4	4	3
P58	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	1	2	4	4	3	3	1	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4
P59	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	1	4	1	2	2	2	3	2	5	5	4
P60	3	2	3	2	3	2	2	2	5	3	4	3	2	1	3	4	3	3	2	1	2	2	2	1	3	3	4	4	4	3
P61	2	2	3	1	3	2	3	3	4	3	4	2	2	2	2	3	2	1	3	1	2	2	2	2	3	2	4	4	3	4
P62	2	3	3	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	1	2	3	3	2	3	1	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3
P63	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	1	2	4	2	3	1	2	1	4	3	3	3	3	4
P64	2	2	2	2	3	2	2	3	4	4	4	3	2	1	2	4	2	3	3	2	4	2	2	1	3	3	4	4	4	4
P65	3	2	3	2	2	1	3	3	4	3	3	3	2	2	2	4	2	3	3	2	2	2	2	1	3	4	4	4	2	4
P66	3	3	2	2	3	2	3	2	5	3	4	4	2	1	2	3	1	3	4	2	2	2	2	1	3	3	4	5	4	5
P67	3	2	3	4	3	3	3	2	4	3	4	3	3	1	1	3	3	2	3	1	3	2	2	1	3	3	5	4	4	4
P68	2	3	3	3	4	2	2	3	5	3	4	3	2	1	2	4	2	3	4	2	3	1	2	1	3	3	4	4	4	4
P69	2	2	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	2	2	2	4	3	3	3	2	3	2	3	1	2	3	4	4	3	4
P70	3	4	3	2	3	3	2	2	5	2	3	3	2	2	2	4	3	3	4	2	2	2	3	1	3	2	4	3	3	3
P71	3	2	3	3	2	3	2	3	5	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	1	3	2	2	1	3	3	3	4	3	4
P72	4	4	2	5	3	3	2	3	4	3	5	3	2	1	3	4	4	3	4	3	2	2	3	1	3	3	4	4	4	4
P73	3	3	3	3	3	3	3	2	5	3	3	3	3	1	3	4	2	2	3	2	4	1	2	1	4	3	4	5	3	5
P74	3	2	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	1	2	2	3	1	3	3	5	4	4	4
P75	2	3	3	3	3	4	2	3	5	4	4	3	3	1	2	4	3	3	3	2	3	2	2	1	3	3	4	4	3	4
P76	3	3	3	2	4	1	2	3	4	3	4	2	3	2	1	4	2	3	3	2	3	2	1	1	3	2	4	3	4	3
P77	2	2	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	1	1	3	1	3	3	2	3	1	2	1	3	2	4	4	3	4
P78	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	1	3	4	2	3	3	1	2	2	1	1	3	3	1	4	3	4
P79	2	2	3	1	3	2	2	3	5	4	1	3	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3	4	4	3	5
P80	2	3	2	1	2	2	3	3	5	3	4	3	3	1	1	4	1	2	3	1	4	2	2	1	3	3	3	2	4	4
P81	2	3	3	2	2	2	3	2	4	3	3	4	3	1	3	4	3	3	3	1	3	1	2	1	3	4	3	5	4	3
P82	2	3	3	2	3	2	3	2	4	2	4	3	2	1	2	3	2	2	3	1	3	2	3	1	3	3	4	4	4	4
P83	3	2	3	2	3	1	3	3	5	3	4	3	2	1	3	4	2	2	4	2	2	2	2	1	3	3	4	4	3	4

P84	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	1	3	2	3	3	2	3	2	2	1	2	3	5	5	3	4
-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

# POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

P85	3	2	3	2	2	2	3	2	5	2	3	3	2	1	2	4	2	3	3	2	3	2	3	1	1	4	4	4	4	3
P86	4	3	2	3	2	1	2	2	4	3	3	3	2	2	2	4	2	3	3	2	3	1	2	1	3	3	4	4	5	4
P87	2	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	1	1	4	1	3	3	1	2	2	2	1	3	3	4	4	4	4
P88	2	2	3	2	3	2	2	2	4	2	4	3	3	2	3	3	2	2	4	1	3	2	2	1	3	3	4	4	4	5
P89	3	4	3	3	2	3	3	2	5	2	4	3	2	1	2	3	1	2	3	1	3	2	3	1	3	4	5	5	3	4
P90	3	3	3	2	3	2	3	3	4	2	4	3	3	2	2	4	2	3	3	1	3	2	2	1	3	3	4	1	4	4
P91	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	1	1	2	2	3	3	3	3	2	2	1	4	3	4	4	4	4
P92	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	1	1	3	3	4	5	5	4
P93	2	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	4	2	2	1	4	2	2	3	2	4	2	1	2	3	4	3	4	4	4
P94	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	4	3	4
P95	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	1	1	3	3	4	4	4	3

## *Escuela de Posgrado*

Carta P. 153 – 2020 EPG – UCV LE

SEÑORA

**Karina Apaza Mini**  
**DIRECTORA DE LA OFICINA DE PERSONAL**  
**MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO.**

**Asunto:** Carta de Presentación del estudiante **HERNAN ELIAS MIRAYA GUTIERREZ.**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **HERNAN ELIAS MIRAYA GUTIERREZ.**

identificado(a) con DNI Nro. 09348149 y código de matrícula N° 7002272900; estudiante del Programa de MAESTRIA EN GESTION PUBLICA, quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**Gestión Por Procesos y el Gobierno Electrónico desde la perspectiva del personal del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2020.**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,

  
  
**Dr. Raúl Delgado Arenas**  
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO  
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

**LIMA NORTE** Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343  
**LIMA ESTE** Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.  
**ATE** Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 8184  
**CALLAO** Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.



## Anexo 11: Declaratoria de Originalidad del Autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Declaratoria de Originalidad del Autor


Yo, **Miraya Gutiérrez, Hernan Elías**, egresado de la Escuela de posgrado del Programa académico de **MAESTRIA EN GESTION PUBLICA** de la Universidad César Vallejo (Sede Lima Este), declaro (declaramos) bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la Tesis titulado:

**“Gestión Por Procesos y el Gobierno Electrónico desde la perspectiva del personal del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2020”**, es de mi autoría, por lo tanto, declaro la Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He (Hemos) mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado 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 (asumimos) 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.

San Juan de Lurigancho, 04 de agosto del 2020

<b>MIRAYA GUTIERREZ, HERNAN ELIAS</b>	
Paterno Materno, Nombre1 Nombre2	
DNI: <b>09348149</b>	Firma 
ORCID: <b>0000-0002-1047-3579</b>	

 **INVESTIGA  
UCV**