



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA
EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Gobierno electrónico en la gestión de procesos de una
municipalidad provincial, Apurímac, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Oscoco Soto, Hidania Grimaldina (ORCID: 0000-0003-2829-7275)

ASESORA:

Dra. Alza Salvatierra, Silvia Del Pilar (ORCID: 0000-0002-7075-6167)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi familia y novio por apoyarme en todas las decisiones de mi vida, y por ser un ejemplo de superación para alcanzar mis metas.

Hidania

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo y la Escuela de Posgrado por impulsar el desarrollo de la investigación.

A mi asesora Dra. Silvia Alza Salvatierra, por su orientación y acompañamiento en cada etapa de la tesis

A todos mis maestros por compartir sus enseñanzas y conocimientos.

A mis compañeros de estudio con quienes compartimos experiencias y logramos seguir creciendo profesionalmente.

Hidania

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
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	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	34
ANEXOS	40

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Distribución de frecuencias de la variable gobierno electrónico y dimensiones	20
Tabla 2 Distribución de frecuencias de la variable Gestión de procesos y dimensiones	21
Tabla 3 Determinación del ajuste de los daos para el modelo del gobierno electrónico en la gestión por procesos	22
Tabla 4 Determinación del ajuste de los daos para el modelo del gobierno electrónico en la dimensión determinación por procesos	23
Tabla 5 Determinación del ajuste de los daos para el modelo del gobierno electrónico en la dimensión Seguimiento, medición y análisis de procesos	23
Tabla 6 Determinación del ajuste de los daos para el modelo del gobierno electrónico en la dimensión Mejora de procesos	24
Tabla 7 Operacionalización de la variable gobierno electrónico	43
Tabla 8 Operacionalización de la variable gestión por procesos	44

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Esquema del diseño correlacional-causal	15

Resumen

La presente tesis tuvo como objetivo determinar la influencia del gobierno electrónico en la gestión por proceso de una municipalidad provincial en la región de Apurímac, 2021. La investigación fue de tipo básica, descriptiva - explicativa. La población estuvo conformada por los trabajadores de una municipalidad. La muestra estuvo conformada por 100 trabajadores. La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, para la recolección de información de la variable gobierno electrónico se elaboró un cuestionario con 21 ítems; y para medir la variable gestión por procesos se elaboró un cuestionario con 21 ítems, y se utilizó el software estadístico SPSS versión 25 para procesar los datos. Los resultados de la investigación determinaron que la variable gobierno electrónico influye significativamente en la variable gestión por procesos, con un Chi cuadrado de 46.132. Asimismo, la variable gobierno electrónico produce una variación del 48.2% en la variable gestión por procesos.

Palabras clave: gobierno electrónico, procesos, entidades públicas.

Abstract

The objective of this thesis was to determine the influence of electronic government in the management by process of a provincial municipality in the Apurímac region, 2021.

The research was basic, descriptive - explanatory. The population was made up of workers from a municipality. The sample consisted of 100 workers. The technique used for the collection of information was the survey and the instrument was the questionnaire. For the collection of information on the electronic government variable, a questionnaire with 21 items was elaborated; and to measure the variable management by processes, a questionnaire with 21 items was elaborated, and the statistical software SPSS version 25 was used to process the data.

The research results determined that the electronic government variable significantly influences the process management variable, with a Chi square of 46,132. Likewise, the electronic government variable produces a variation of 48.2% in the variable management by processes.

Keywords: electronic government, processes, public entities.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente el gobierno electrónico, forma parte de un tema clave en el funcionamiento de las instituciones y en muchos casos, se obtuvieron buenos resultados, pero en otros los resultados no son convincentes para la gestión, debido que los procesos se retrasan y no cumplen con los objetivos previstos. Con este gobierno electrónico se pretende tener transparencia y la eficiencia en las gestiones de todos los procesos que se realizan a nivel de una institución pública (Gomis, 2017). Se ha potenciado enormemente el uso de la tecnología de la información en el mundo, siendo esta una herramienta que ayuda a lograr los objetivos del Milenio de las Naciones Unidas y de la administración pública para mejorar el desempeño de los procesos que realizan para brindar los productos básicos y servicios que la comunidad necesita (Roy y Godel, 2019).

La Internacional Telecomunicaciones-UIT (2018) mencionó que en los últimos cinco años los países han incrementado el índice de desarrollo de las TIC, en áreas específicas de implementación de gobierno electrónico esto significa un incremento promedio del 20%, permitiendo que adquieran y ejecuten más procesos de información para la toma de decisiones de forma virtual. Los países latinoamericanos han incorporados las TIC en sus gestiones como parte de sus lineamientos. Colombia promulgó el Decreto No. 3816-2003, que incorporó las acciones intersectoriales de las políticas de gobierno electrónico en la administración pública a las obligaciones de todas las agencias gubernamentales. Todos ellos tienen como objetivo establecer la transparencia en la gestión y reducir las barreras burocráticas en beneficio de la ciudadanía (Lípez-De Castro y García, 2016).

Asimismo, Carreño *et al.* (2018) señalaron que el e-gobierno en diferentes países prioriza el trabajo para continuar la gobernanza para superar los obstáculos existentes y orientarlos en el desempeño de sus funciones, teniendo en cuenta el trió como universidad, empresa y gobierno. De igual forma, Del Peso (2017) señaló que existe una brecha de corto plazo entre la población y el gobierno, lo que les da la oportunidad de comprender y seguir implementando los trámites administrativos que se están implementando a través de la tecnología digital, cabe manifestar que hoy en día el gobierno electrónico se utiliza en diferentes procesos como: Servicios en Línea

que permite mejorar las deficientes gestiones que se realizan a nivel de las diligencias administrativas haciendo uso de sitios electrónicos, y que abaratan costos y tiempos en ciudadanos, además trata de mejorar el proceso de rendición de cuentas, transparentando movimientos económicos y principalmente busca mejorar el involucramiento ciudadano, y es que el problema en muchas instituciones del sector público viene a ser la deficiencia en la comunicación, generalmente por el deficiente uso de los medios tecnológicos.

En el Perú, dado la situación que se venía viviendo en la administración pública, principalmente a nivel de gestión pública, desde el año 2012, se convirtió en una gran oportunidad el plan de gobierno electrónico para resolver este problema; no obstante, trascurrieron los años y pese a que en el año 2017 debió de descentralizarse el Estado y modernizarse, aún a la fecha está muy lejos. Otro de los factores que determina el problema del gobierno electrónico en el país, viene a ser el déficit del capital humano, para ello se requiere un promedio de seis mil profesionales altamente capacitados y preparados para desarrollar las telecomunicaciones, esto representa un inconveniente en donde el país, posiblemente, no se encuentra preparado (Oficina Nacional de Gobierno Electrónico y Tecnología de la Información, 2016).

Las barreras que se consideran limitantes en un eventual gobierno electrónico de una institución pública, son los siguientes: las barreras de los recursos en efecto no se asignan los recursos necesarios para desarrollar un sistema completo que nos conllevaría a un gobierno electrónico, además no es una cuestión prioritaria en la agenda presupuestal de las instituciones del sector público, el recurso humano, Perú no tiene mucho desplazamiento en materia de expertos y especialistas en la tarea de poner en marcha un procedimiento de gobierno electrónico más constituido; los servicios básicos es otra, todavía no tenemos una infraestructura de alcance suficientemente significativo generándose una cobertura con mayor cantidad en una comunidad, por ende tenemos que continuar cambiando en esparcir más fibra óptica, en constituir más lugares, departamentos, metrópolis o ciudad y la manufactura local de know-how de la información, la cual debe ser consolidada para admitir que sea autosuficiente y menos dependiente de tecnologías foráneas (Durand, 2016).

Esta situación forma parte del gobierno local en la región Apurímac, en la entidad donde se realiza la investigación se evidencia la ineficiencia en la gestión de gobierno electrónico, hace que los procesos de gestión sean bastante deficientes además la satisfacción en los usuarios no es el más esperado, esto se debe a que aún no se han relacionado el gobierno electrónico y la gestión de procesos como parte de la modernización de la gestión pública, los dos aún están en una transformación integral; y, aunque se han implementado aplicaciones de gobierno electrónico en su mapa de procesos, aún existen brechas en el logro de las metas que implica la modernización de la gestión pública. Esto se debe en parte a la ignorancia del como utilizan la tecnología; y la escasa difusión de la educación para el uso de herramientas electrónicas diseñadas para satisfacer sus necesidades.

Las inquietudes consideradas, en los párrafos anteriores, nos conducen a formular el problema de investigación: ¿Cómo influye el gobierno electrónico en la gestión de procesos en la municipalidad provincial de la región de Apurímac, 2021?, de igual forma; las dificultades delimitados: a) ¿Cómo influye el gobierno electrónico en la dimensión determinación de procesos de una municipalidad provincial de la región de Apurímac, 2021?; b) ¿Cómo influye el Gobierno Electrónico en la dimensión seguimiento, medición y análisis de procesos de una municipalidad provincial de la región de Apurímac, 2021?; c) ¿Cómo influye el gobierno electrónico en la dimensión mejora de procesos de una municipalidad provincial de la región de Apurímac, 2021?.

La investigación se justifica teóricamente ya que será de mucha importancia porque permitirá brindar información respecto a las variables de estudio, con información extraída de fuentes primarias, artículos, las mismas que cumplen con las condiciones que demanda el método científico, además de manera práctica permitirá tomar decisiones, en función a resultados obtenidos de opinión que integran la muestra de estudio sobre el tema trascendental gobierno electrónico y la gestión de procesos. Por otra parte, el estudio será de mucha importancia para otras investigaciones, porque servirá como antecedente de investigaciones futuras.

La investigación, una vez concluida pretende lograr los siguiente objetivos de estudio: Determinar la influencia del gobierno electrónico en la gestión de procesos de una municipalidad provincial de la región de Apurímac, 2021 y por otro lado los

objetivos específicos: a) Establecer la influencia del gobierno electrónico en la dimensión determinación de procesos de una municipalidad provincial de la región de Apurímac, 2021; b) Establecer la influencia del gobierno electrónico en el seguimiento, medición y análisis de procesos de una municipalidad provincial de la región de Apurímac, 2021; c) Establecer la influencia del gobierno electrónico en la mejora de procesos de una municipalidad provincial de la región de Apurímac, 2021.

En la investigación se consideraron las siguientes hipótesis de investigación: A nivel general se planteó: el gobierno electrónico influye en la gestión de procesos de una municipalidad provincial de la región de Apurímac, 2021. Y, por otro lado, las hipótesis específicas; a) El gobierno electrónico influye en la dimensión determinación de procesos de una municipalidad provincial de la región de Apurímac, 2021; b) El gobierno electrónico influye en la dimensión seguimiento, medición y análisis de procesos de una municipalidad provincial de la región de Apurímac, 2021; c) El gobierno electrónico influye en la dimensión mejora de procesos de una municipalidad provincial de la región de Apurímac, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En las referencias internacionales se ha considerado la indagación de Suarez (2019) sobre la aprobación y/o admisión del gobierno electrónico para los trabajadores de un municipio del país de Ecuador. El objetivo de la indagación fue evaluar el Modelo de Aceptación de Tecnología (TAM). Metodológicamente la investigación está considerada como un estudio observacional descriptivo, se consideró un cuestionario de 20 ítems, aplicados a una muestra de 80 trabajadores. Como resultados evidenció que según las hipótesis planteadas el gobierno electrónico influye el modelo de aceptación de tecnológica, existe una varianza de 54% de influencias. Concluyendo que la herramienta empleada beneficia a los empleados de la entidad a cumplir con sus funciones e interactuar con los usuarios lo más rápido y seguro.

En lo que respecta a Barrios et al. (2019) en su indagación sobre la gestión de procesos tiene un impacto en la gestión organizacional. Su investigación adopta un enfoque cuantitativo. En sus conclusiones destaca que la competitividad es un argumento que sigue vigente en la empresa año tras año y sigue evolucionando. Finalmente, la conclusión es que la gestión de procesos tiene un impacto relevante en la mejora de la competencia entre empresas, llevándola al significado de uso efectivo de los recursos organizacionales, es decir, su significancia es $p = 0.05$, y el coeficiente de Nagelkerke es 0.630.

En la investigación de Hermosa (2019) tiene como objetivo establecer la influencia de la gestión de procesos en las actividades administrativas de una entidad, la indagación fue descriptiva, cuantificación, correlación de causalidad, asimismo, aplico un cuestionario a 46 personas. Su investigación concluyó que la gestión de procesos afecta directamente la efectividad y eficiencia de las tareas y recursos de la universidad, el coeficiente de Nagelkerke fue de 0.510, es decir, la dependencia es del 51%.

Para Cumaná y Marval (2017) quienes realizaron una encuesta sobre el gobierno electrónico como herramienta de gestión pública en Venezuela, concluyeron que las TIC son una herramienta para transformar la sociedad industrializada en conocimiento. Porque los ciudadanos tienen la libertad de acceder y conocer que les rodea. De igual forma, se convierte en un apoyo para que diferentes países participen

en la innovación tecnológica, dependiendo del uso que se le dé, ya sea para sus efectos beneficiosos o adversos. Además, esta herramienta de gestión pública comenzó a integrar activamente a personas involucradas en la gestión pública y gubernamental. El autor fue capaz de identificar y determinar el importante papel que juegan las TIC en la mejora de la gestión pública y gubernamental.

Por su parte Sepúlveda (2017) analiza la existencia de la brecha digital en la disponibilidad de los servicios municipales en Chile, encontró factores que intervienen ya sea disminuyendo o incrementando la necesidad de usar la administración digital. Se realizó un estudio cuantitativo, ya que este trata de medir las probabilidades a través de métodos econométricos logísticos; con una muestra de 665 personas de 18 años de edad a más (rural y urbana); mediante una encuesta digital. Entre los resultados más relevantes se muestra que hay variables socioeconómicas que influyen en la probabilidad de hacer uso de plataformas digitales algunas variables socioeconómicas, en conclusión, la población sin estudios medios y/o técnico profesional está expuesta a no utilizar el internet, frente a la tecnología la persona adulta se encuentra en desventaja ya que es difícil que se adapten a cambios, por otro lado, las personas jóvenes hacen uso de las plataformas por lo que tienen mayor ventaja.

A nivel nacional, se ha considerado la investigación de Miraya (2020) cuya finalidad fue comprobar la influencia de la gestión por proceso y el gobierno electrónico. Además, aplico un enfoque cuantitativo, una técnica hipotético-deductivo de acuerdo a su propósito fundamentalmente, dependiendo del nivel fue una correlación descriptiva y su eventualidad fue transversal. El recojo de información fue mediante la encuesta, la muestra de 125 trabajadores. El resultado de la indagación indico que existe una influencia positiva de la gestión de proceso en el gobierno electrónico. Además los servidores de la entidad indicaron que la gestión por procesos se encuentra en un nivel deficiente y el gobierno electrónico está en un nivel bajo.

La tesis de Carlos (2020) sobre el gobierno electrónico en la gestión administrativa tiene como objetivo determinar cómo el gobierno electrónico afecta la gestión administrativa. Esta investigación pertenece al tipo básico, descriptivo y de relevancia, diseño no experimental es transversal. Fueron 70 trabajadores que

realizaron este estudio. Para los resultados, el 94,3% de los encuestados opina que el gobierno electrónico tiene un nivel eficiente. De manera similar, para las estadísticas inferenciales, utilizando estadísticas de regresión logística ordinal y estableciendo la varianza mediante el coeficiente de Nagalkerke, la incidencia del gobierno electrónico es del 61%.

En la indagación de Serpa (2019) cuya finalidad fue determinar la relación causal del gobierno electrónico en los procedimientos administrativos, el estudio fue descriptivo, correlacional causal, la población estuvo comprendida por 108 trabajadores. El cual se aplicó un cuestionario por variable. Sus resultados muestran que $\text{sig.} = 0,000 < 0,05$, estadístico chi-cuadrado = 31,462; la prueba pseudo R-cuadrado muestra que el 36,1% de la variabilidad del proceso administrativo depende del gobierno electrónico. En términos de su descripción, el gobierno electrónico está en un buen nivel Percepción de los usuarios, que representa el 75,0%. Asimismo, los trámites administrativos se encuentran en un buen nivel, con un 75,0%.

En la tesis de Simón (2018) sobre la influencia del gobierno electrónico en la administración pública de una municipalidad. Se realizó un estudio no experimental de corte transversal con una trascendencia regresional y de tipo elemental: con una comunidad de 182 trabajadores; mediante una encuesta la misma que ha sido validada por expertos se recogió los datos para procesar. El resultado es que existe un impacto significativo entre las dos variables. Su valor de administración pública es de 19.540 y el valor de extensión de la relación es de 20.659, por lo que a partir de estos resultados se concluye que existe una influencia reveladora entre las dos variables y se determinando que las hipótesis específicas influyen en la variable administración pública.

En el estudio de Benavente (2018) sobre la gestión de procesos en la gestión administrativa y financiera en una municipalidad, se realizó una investigación básica utilizando métodos cuantitativos no experimentales; la técnica utilizada fue la encuesta y dos cuestionarios aplicados a una muestra de 43 trabajadores. Los resultados estadísticos del estudio promediaron 2.03, que significa que la gestión por procesos es eficiente. El promedio estadístico según las dimensiones de la variable, la dimensión planificación fue 2.02, siendo inadecuado, la dimensión ejecución fue 1.88,

siendo inadecuado, la dimensión medición el cociente fue 1,94 que significa insuficiente, y finalmente la dimensión actuar fue de 2,24 significa insuficiente. Con respecto a la influencia, es que existe una varianza de 35% de la gestión por proceso en la gestión de administración.

En la investigación de Chucuya (2017) sobre el manejo de gobierno electrónico en la gestión de una municipalidad en Puno. Se utilizó la metodología RUP, se instruyó con la etapa de ensayo, ejecución, examen y diseño de las obligaciones modelados del gobierno electrónico y la gestión de documentaciones. A través del examen relativo de las consecuencias de las indagaciones precedentemente y posteriormente de la implementación del sistema, el 56% muestran que el piloto del Gobierno Electrónico mejora la gerencia en la comunidad. Lo que significa que ha regulado el supuesto; con relación al ensayo de hipótesis, el ensayo de estadísticas de Z normal se consideró con el significado de 0.05% $n=43$, tenemos contradictorio que el progreso de la solicitud fue eficientemente y realizable. En resumen, la ejecución del piloto gubernamental electrónico para la gestión de una municipalidad, es a través de encuestas que se llevaron a cabo en trabajadores, lo que permitió el registro a los operadores con facilidad y amigable en el procedimiento de documentación y el pago web. Además, el tiempo de atención se minimiza manualmente en comparación con otras operaciones.

Las teorías encontradas que fundamentan las definiciones de las variables Gobierno Electrónico según las siguientes teorías: La Teoría General de Sistemas, muestra que los atributos del sistema no se pueden describir de manera significativa de acuerdo con los diversos elementos del sistema. La comprensión del sistema solo ocurre cuando se estudia en su conjunto, involucrando todas las interdependencias de sus partes. Asimismo, se trata de un trabajo de investigación interdisciplinar dirigido a encontrar los atributos comunes de entidades y sistemas, que aparecen en todos los niveles de la realidad pero están sujetos a diferentes disciplinas. El gobierno electrónico en la gestión moderna; indican que se debe visualizar la problemática no visualizando las partes del problema sino como un todo y que ello implicará el éxito de esta adopción, la clave es planificar de forma escalonada cualquier adopción de gobierno electrónico en cada uno de los departamentos institucionales considerando su realidad problemática y de las personas que dirigirán esta adopción (Matos, 2016).

Y la teoría de la inteligencia colectiva formulada por Lévy con su frase: nadie lo sabe todo, todo el mundo sabe algo, todo el conocimiento está en la naturaleza humana, expone que el uso de las TIC ha creado una inteligencia colectiva gracias a la conectividad que permite el acceso a información de forma globalizada. Concluye que el desarrollo del conocimiento en la web es un producto colectivo que se da gracias a la interacción permanente y actualización diaria de los contenidos, resultando por ello que no es un producto individual (Ferrer, 2015).

Para definir la variable se tomó en cuenta a Barragán y Guevara (2016) quien señala que e-gobierno puede definirse como una manera de acceder a la tecnología de la búsqueda para perfeccionar las actividades comerciales y terceros dentro del sector público, incluidos los pobladores, los proveedores y otras agencias gubernamentales. Asimismo, la Oede (2011) mencionó que el gobierno electrónico es un campo de política horizontal que cubre toda la administración pública. Por lo tanto, para maximizar su impacto, es necesario establecer un marco de gobernanza que brinde consultas detalladas entre los principales grupos de interés sobre políticas de gobierno electrónico para garantizar la sinergia, evitar el desperdicio de recursos y asegurar que las diferentes iniciativas respondan a diferentes necesidades y necesidades comunes.

Por su parte Baquerizo y Guevara (2016) indican que el Gobierno Electrónico, con el paso del tiempo es considerado como un paradigma dentro del sector público conllevando a una definición de administración gubernamental y reúne el uso intensivo de las TIC con convenciones de gestión, planificación y administración. A su vez Cortés y Cardona (2015) sostienen que, a través del gobierno electrónico, una compañía estará mejor informada y constante en términos de cambios tecnológicos y culturales, modernización, responsabilidad, eficacia, claridad, espacios físicos y virtuales para ser ciudadanos involucrados en la formulación de políticas públicas.

El Gobierno electrónico es una forma de brindar información y comunicación a los ciudadanos, permitiendo mejorar la eficiencia con transparencia en las actividades públicas (Alryalat et al., 2017). De igual forma, De Armas y De Armas (2011) señalan que desde algún tiempo el gobierno electrónico se ha posicionado en diversas entidades, uno de ellos en el sector público, se puede ver en el tema de la

implementación de páginas web, mejor organización, etc. Los beneficios que ofrece las TIC son muy altos ya que con su continuo uso permite que el sector público tenga una mejor relación con los ciudadanos. Del mismo modo Antoni et al. (2018) señala que la aplicación de un gobierno electrónico, permite lograr de manera efectiva los objetivos generales y específicos de una institución, además de cumplir con las funciones pertinentes.

Asimismo, Rabaa'i *et al.* (2016) indica que el Gobierno electrónico está en función de las nuevas tecnologías, especialmente en Internet, ya que el estado lo utiliza para aumentar la eficiencia dentro de la administración, y así mejorar todos los servicios prestados a cada uno de los ciudadanos. Asimismo Salavopoulos (2016) precisa que el avance de la tecnología y la ciencia sirve para mejora la administración y perfeccionar el desempeño de los objetivos. Según la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (2003) las ventajas del Gobierno Electrónico son múltiples, ya que accede la gestión pública fortificar y optimizar el campo intrínseco (Back Office), así como el ámbito exterior (Front Office).

Según Cortés y Cardona (2015); Kim y Chung (2016) los gobiernos han desarrollado estrategias individuales para mejorar la disponibilidad al acceso de los servicios públicos aumentando los conductos de transmisión tales como canales web, conductos efectivo de bosquejos agrupados con las empresas privadas, canales móviles, entre otros. Asimismo estos autores agregan que, la especialización de servicios y recursos que se les ofrece cubren las necesidades emergentes de las partes interesadas que cubren gradualmente la salud, el trabajo, el medio ambiente, la seguridad social, la educación y las finanzas.

El estudio de Gobierno Electrónico según De Armas y De Armas (2011) dentro de la administración pública, implica tener conocimiento de sus respectivas dimensiones las cuales son: a) dimensión interna. La adaptación y modernización de las instituciones públicas es uno de los temas clásicos de la gestión pública, parece haber encontrado una oportunidad en la implementación de las TIC, las cuales pueden ser utilizadas como palanca de cambio para iniciar el impulso del cambio. De hecho, la tarea de repensar estructuras y procesos a partir del potencial que brindan las TIC puede ser un catalizador de cambio, pero hay que recordar que estas tecnologías son

solo herramientas. El verdadero cambio radica en cómo utilizarlas y diseñar planes de acción en una forma que cumpla con los objetivos estratégicos. b) Dimensión externa. Está relacionada con la prestación de servicios y la capacidad de los nuevos canales de información y comunicación para interactuar con la ciudadanía a través de la implementación de tecnologías de la información y la comunicación. Si bien la web puede ser su representante más atractivo y amplio, no debemos olvidar otro tipo de mecanismos, como el correo electrónico, los foros, el chat o la votación online con objetivos estratégicos. c) Dimensión relacional. Una de las áreas de mayor potencialidad del e-gobierno es la dimensión relacional, donde puede crear redes e intercambiar recursos con otros agentes que se refieren al entorno social e institucional para mejorar los servicios y procesos de trabajo actuales, como para la nueva generación.

Para desarrollar la variable gestión por procesos se conceptualizaron las siguientes teorías: Teoría de la gestión, su representante principal fue Henry Fayol (1916) quien afirmó que todas las actividades comerciales de las organizaciones se pueden dividir en seis categorías básicas: tecnología, negocios, finanzas, seguridad, contadores y administración. Su clasificación sienta las bases para futuras teorías organizacionales, en las que las empresas pueden organizar y ordenar su trabajo funcional (vertical) o de proceso (horizontal) (Pantoja y Garza, 2019). Otra teoría la alcanza Edwards Deming quien para 1950 introdujo un método en Japón que facilita la aplicación de metodologías basados en procesos, llamado ciclo PDCA (planificar, ejecutar, verificar y ejecutar); también conocido como el círculo Deming, el cual es un herramienta que promueve la mejora de la calidad y ayuda a gestionar las tareas desarrolladas en la organización para promover la mejora continua de la organización y las actividades de conexión entre el personal y los procesos cotidianos.

La variable gestión de procesos, al respecto se consideran las siguientes definiciones: según Kowalik y Klimecka (2018) la gestión de procesos debe estar incluida en todo el departamento, dado que las necesidades de los clientes internos y externos de la organización contribuyen al desarrollo de sus conocimientos básicos, se considera la integridad del ciclo de la información. Refleja una valiosa cadena de objetivos y estrategias. Mendling *et al.* (2018) señalaron que es la secuencia de actividades la que genera valor agregado al obtener un único parámetro

a través de insumos, aumentando así algunos requerimientos para los usuarios. La gestión de procesos significa su inspección, por lo que se puede establecer un mecanismo que pueda anunciar los resultados del proceso que se está ejecutando para asegurar la calidad (Aguirre y Rodríguez, 2017)

Según Viriyasitavat *et al.* (2020) la gestión por proceso nos ayuda a asemejar, calcular, narrar y corresponder. Así mismo, supone de vital importancia los cambios en la administración, el compromiso social, la capacidad de evaluar los riesgos con un enfoque integral entre las personas, estructura y tecnología, estrategias y los procesos. La gestión de procesos es una práctica que consiste en administrar plenamente cada uno de los procesos que se realizan en la sociedad y no solo los procesos productivos o en relación con el área de ventas, como lo hacen tradicionalmente (Abad-Segura *et al.* 2020). La gestión de procesos es un término muy importante para las organizaciones, es una nueva forma de definir la organización y, por lo tanto, una nueva forma de administrar la administración. Ahora, la organización se observa como un conjunto de procesos hechos simultáneamente y conectados entre sí. La atención se centra en cada uno de estos procesos para reducir la variabilidad no deseada de ellos y mejorar la eficiencia (Castain *et al.* 2018).

Para Boon-Itts *et al.* (2017) la gestión por procesos son secuencias ordenadas y métodos de diligencias de cambio, que parten de unas entradas e informaciones con un amplio sentido (detallados), usando materiales como (maquinas, dispositivos, etc); para lograr resultados programados que serán entregados a sus destinatarios. Por ello, un proceso puede entenderse como todas aquellas actividades interrelacionadas que se alimentan de la riqueza, ya sea capital, trabajo, materias primas, información, u otros productos o servicios que luego se transformarán en productos o servicios que puedan satisfacer a ambos usuarios. Internamente, de igual forma, la gestión de procesos persigue la mejora continua de cada actividad de la organización a través de la identificación, clasificación, presentación, documentación y mejora continua de los procesos.

Por otra parte, la gestión de procesos atiende las necesidades organizativas internas de la organización, y satisfacen mucho las necesidades de los clientes. Los clientes necesitan desarrollar las actividades que constituyen los procesos de la

empresa, lo que conllevará costos, plazos, calidad, servicio y flexibilidad. El propósito de la gestión de procesamiento es el valor general ahora y en el futuro. El objetivo de la gestión de procesos en la gestión pública es optimizar los procesos de la cadena productiva y apoyar los procesos mediante la adopción de definiciones estratégicas relacionadas con los bienes o servicios que se deben producir. Por lo tanto, se debe determinar cada operación necesaria para producir los bienes o servicios.

Asimismo Söderlund y Borg (2018) señalan que hoy en día, el proceso de gestión se aplican a organizaciones de todo el mundo, donde se han dado importantes inversiones en know-how y capitales importantes en cláusulas de eficacia, producción, inspección y velocidad en las sistematizaciones comerciales, que se ha cambiado en efectos medibles y cuantificables del total que este tipo de decisiones se asigna. Según Gonzalez y Martins (2017) los sistemas de gestión tradicionales que generalmente no priorizan los procesos diseñados y utilizados por las funciones organizadas estructuras, pero como este esquema que se basa en el proceso de administración comienza a arraigar.

La Presidencia del Consejo de Ministros (2018) precisa que la gestión de procesos implica colocar la trayectoria de las instituciones del aparato estatal a través de prácticas, metodologías para optimizar la administración, además representa un instrumento que ayuda con el desempeño de las metas colectivas y, por tal razón, generan impacto favorable en la prosperidad de los individuos. Asimismo, indica que la gestión por proceso, busca lograr constituir, gobernar e inspeccionar las diligencias de responsabilidad de una institución pública de forma transversal a las en diversas unidades de empresas, favoreciendo el alcance de los objetivos organizacionales. Tomando como referencia la modernización del estado peruano dentro del ámbito del sistema administrativo.

Por su parte Ershadi *et al.* (2020) define que la gestión de procesos es una forma de dar la bienvenida a una visión holística del proceso general y delimita sus interacción. Este concepto se ha utilizado en muchos entornos para asegurar el cumplimiento, mientras se promueve la producción en favor de objetivos de la empresa. La norma ISO 9001:2015 (2017) constituye la base de gestión de un enfoque

basado en procesos, cuyo objetivo es enfocarse en los resultados, considerando que si las acciones y los recursos se aplican como procesos, los resultados serán más efectivos.

El cumplimiento a la gestión por proceso, implica tener conocimiento de las fases que para la investigación se consideraron como dimensiones de estudio según RSGP N° 006-2018-PCM-SGP, las cuales son: a) Dimensión determinación de procesos. En este caso, la organización debe hacer un análisis acertado de las actividades planificadas, pero primero comprender su estructura a nivel institucional. Los procesos se pueden determinar de muchas maneras, pero para los líderes de procesos, es esencial una comprensión clara de las interfaces, etapas, proveedores, productos y clientes. b) Dimensión seguimiento medición y análisis de procesos, muestra que este es el comportamiento del proceso de medición y análisis, por lo tanto, nos permitirá conocer los resultados que estamos logrando, lo cual es fundamental para realizar esta tarea de verificar los logros esperados. También se refiere al proceso que se lleva a cabo después del análisis, que debe llevarse a cabo en una amplia gama, que incluye primero la comprensión de los objetivos generales, estratégicos y la estructura organizativa de la empresa. Esta etapa incluye 2 pasos: proceso de seguimiento y medición y proceso de análisis. c) Mejora de procesos: En este punto, esto es importante, porque además de buscar la eficiencia del sistema, también ayuda a implementar tendencias modernas en el sistema de gestión y en línea con la gestión de procesos. Esta etapa incluye 4 pasos: problemas en el proceso de selección, análisis de causalidad, selección de medidas de mejora e implementación de medidas de mejora.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

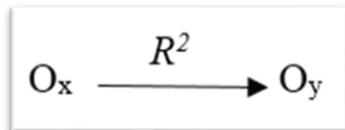
El tipo corresponde a la investigación básica, según Hernández y Mendoza (2018) precisa que la investigación básica ayuda a obtener nuevos conocimientos para responder a inquietudes y puedan ser aplicadas en otras indagaciones.

Asimismo, el estudio es de enfoque cuantitativo, según Hernández y Mendoza (2018) porque hace uso de la estadística, confían en la medición numérica, y finalmente utiliza la recolección de datos para comprobar hipótesis previamente establecidas.

Sobre el diseño desarrollado en la investigación, corresponde al no experimental, de corte transversal, correlacional-causal. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) sobre el diseño no experimental precisan que las variables no son manipuladas si no que se desarrollan en su contexto natural. Asimismo, es correlacional-causal, dado que estudia la relación causa-efecto entre las variables, sin la intervención del investigador en la realidad. En la siguiente ilustración se muestra el diseño correlacional-causal.

Figura 1

Esquema del diseño correlacional-causal



Dónde:

O_x : Valor de la variable independiente: Gobierno electrónico

O_y : Valor de la variable dependiente: Gestión por procesos

R^2 : Prueba de regresión logística ordinal

3.2. Variables y operacionalización

Variable Gobierno Electrónico

Definición conceptual

Al respecto De Armas y De Armas (2011) indica que el Gobierno electrónico es toda actividad que se basa en nuevas tecnologías, sobre todo en internet ya que el estado está desarrollándolo para que incremente la eficiencia en la gestión pública el cual hace que mejore todos los servicios que se brindan a cada uno de los ciudadanos por ende proveer del gobierno un marco transparente mejorando el actual, en lo que respecta las aplicaciones internas y/o externas de las TIC'S en el sector público.

Definición operacional

La medición de la variable Gobierno electrónico se realizó mediante una escala ordinal, policotómica, aplicando un cuestionario basado en De Armas y de Armas (2011) con 21 ítems y distribuidos entre sus dimensiones: dimensión externa, interna y relacional. Se determinaron tres niveles: Deficiente [21 – 48], Regular [49 – 76] y Eficiente [77 – 105]. (Ver Anexo 2: Matriz de operacionalización).

Variable dependiente: Gestión de Procesos

Definición conceptual

Según la Secretaría de Gestión Pública (2013) señaló que la gestión de procesos significa dotar de provisiones técnicas a las entidades administrativas públicas para mejorar la gestión administrativa. También es una herramienta que ayuda a lograr las metas institucionales y por lo tanto tiene un impacto positivo en el bienestar de las personas.

Definición operacional

La escala de medición de la variable es ordinal, cualitativa y policotómica, las dimensiones de la variable están basada en la Norma Técnica N° 001-2018-SGP asimismo se compone de tres dimensiones las cuales son: a) Determinación por procesos, b) Seguimiento, medición y análisis de procesos y c) Mejora de procesos, y para su medición se establecieron tres niveles las cuales son: Deficiente [21 – 48], Regular [49 – 76] y Eficiente [77 – 105] (Ver Anexo 2: Matriz de operacionalización).

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Según Ventura-León (2017) se denomina población a un grupo de personas, cosas o hechos que permitan brindar información y tienen las mismas características. Para el estudio se consideró a 145 trabajadores de una municipalidad provincial de la región de Apurímac.

Muestra

Según Ventura-León (2017) la muestra está considerada como una parte de la población que permite recoger información para ser procesada y poder generalizar en base a la población de estudio. En el presente estudio estuvo conformada por 100 trabajadores

Muestreo

Según Ventura-León (2017) el muestreo es el proceso mediante el cual se determina la muestra a ser examinada. En el presente estudio se utilizó el muestreo no probabilístico, por conveniencia, dadas las medidas sanitarias tomadas por el gobierno frente a la pandemia por Covid-19 y por la facilidad de acceder a recoger la información necesaria para la investigación.

Criterios de selección

Criterios de inclusión: Trabajadores de ambos sexos con contrato vigente al momento de la encuesta que expresaron su conformidad en responder los cuestionarios.

Criterios de exclusión: Trabajadores de otras áreas, trabajadores con licencia, trabajadores de incorporación reciente.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica que se consideró fue la encuesta. Según Sánchez *et al.* (2018) precisa que la encuesta está considerada como una de las técnicas que permite recoger información por medio de un cuestionario previamente elaborado y con la finalidad de conocer la opinión de los sujetos encuestados.

Instrumento

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario. Según Sánchez *et al.* (2018) el cuestionario es el instrumento básico de la encuesta, en este documento se formulan una serie de preguntas que permiten medir las dimensiones y las variables. Para la variable Gobierno electrónico se aplicó un cuestionario conformado por 21 ítems distribuidos en sus tres dimensiones: dimensión externa (7 ítems), interna (7 ítems), relacional (7 ítems) cuestionario basado en De Armas y de Armas (2011). El cuestionario para medir la variable Gestión por procesos está conformado por 21 ítems, siendo: dimensión determinación de procesos (7 ítems), dimensión seguimiento, medición y análisis de procesos (7 ítems) y dimensión mejora de procesos (7 ítems) cuestionario basado en la Norma Técnica N° 001-2018-SGP. (Ver anexo 3. Instrumentos).

Validez

Según Hernández *et al.* (2014) considera que la validez del instrumento es el grado con que mide la variable. Los cuestionarios utilizados fueron evaluados por la validez de contenido a través de juicio de expertos, quienes dictaminaron aplicabilidad a los instrumentos. (Ver Anexo 4: Validación de instrumentos).

Confiabilidad

Según Hernández *et al.* (2014) la confiabilidad es el grado de confianza de los datos recogidos, teniendo en cuenta los criterios de consistencia y coherencia. Para obtener el grado de confiabilidad del cuestionario, previamente se llevó a cabo una prueba piloto, luego se procesó para su medición con el Alfa de Cronbach, donde se obtuvo para el cuestionario gobierno electrónico, un coeficiente de 0.931 y para el cuestionario gestión de procesos, un coeficiente de 0.912 lo que indica que ambos instrumentos son confiables. (Ver anexo 5. Confiabilidad).

3.5. Procedimientos

Para el proceso de recojo de datos se realizaron coordinaciones con las autoridades de la entidad para aplicar los cuestionarios en los trabajadores, luego la recolección de la información, se realizó a través de formularios de Google, solicitando la participación libre y voluntaria de los encuestados, dejando constancia de ello en el

mismo formulario. El registro de los datos recolectados se almacenó en una hoja de cálculo en la nube para su posterior procesamiento.

3.6. Método de análisis de datos

El análisis en la investigación es un proceso que incluye el proceso de realización de procedimientos que el investigador debe presentar la información recolectada para lograr los objetivos propuestos por la investigación (Hernández y Mendoza, 2018). En el presente estudio se realizaron dos tipos de análisis de los datos:

En el análisis descriptivo según Sánchez *et al.* (2018) incluye recopilar datos relevantes y luego organizar, tabular y describir los resultados. El análisis descriptivo básico implica el cálculo de medidas simples de la composición y distribución de variables. En la presente investigación se ordenaron los datos recolectados en una base de datos, agrupándolos en categorías, presentándolos en tablas de distribución de frecuencias.

El análisis inferencial según Hernández y Mendoza (2018) comprende la determinación de la prueba estadística a utilizar, es decir busca deducir y sacar conclusiones acerca de situaciones generales más allá del conjunto de datos obtenidos. Considerando que las variables son cualitativas, de escala ordinal, el análisis de inferencia se realizó mediante pruebas no paramétricas. El nivel de investigación es explicativo y el diseño es no experimental, transversal y causal, por lo que se utilizó la regresión logística ordinal para determinar la influencia de las variables.

3.7. Aspectos éticos

El trabajo de investigación, se realizó respetando las costumbres, reglamentos o normas internas que se imponen en la institución, asimismo, la investigación se ha conducido siguiendo una conducta responsable en investigación, aplicando principios éticos (autonomía, no maleficencia, benevolencia, confidencialidad) así como también el respeto a la autoría de las fuentes consultadas y seguimiento de normas APA. Por otro lado se respetó el anonimato de los participantes, así como también se aplicó el consentimiento informado a todos los participantes. (Ver anexo 6 Consentimiento informado).

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

En la presente indagación se muestran los resultados obtenidos de las variables estudiadas y sus dimensiones. Los datos recopilados mediante las encuestas, se procesaron en Excel y en el SPSS versión 25. Los resultados estadísticos de esta indagación se mostrarán en tablas como se aprecia de la siguiente manera:

En la Tabla 1, se muestra la percepción de los encuestados respecto a la variable gobierno electrónico donde se indica que está en un nivel eficiente con un 51.1%, es decir que los encuestados precisan que la implementación de un e-gobierno es fundamental dentro de una entidad, ya que mejora la calidad y eficiencia en sus procesos. Así mismo, la D1. Externa, el 50% indica que dicha dimensión está en un nivel Eficiente, el 37.8% en un nivel regular y solo el 12.2% en un nivel deficiente. La D2. Interna, el 38.9% indica que dicha dimensión está en un nivel Eficiente el 55.6% en un nivel regular y solo el 5.6% en un nivel deficiente, y finalmente la D3. Relacional, los encuestados indicaron la dimensión está en un nivel regular con un 50%, un 42.2% nivel eficiente y un 7.8% en el nivel deficiente. Es decir que las que la entidad utiliza las tics para facilitar la interacción con los usuarios interno y externos.

Tabla 1

Distribución de frecuencias de la variable gobierno electrónico y dimensiones

		<i>f</i>	%
D1. Externa	Deficiente	11	12.2%
	Regular	34	37.8%
	Eficiente	45	50.0%
D2. Interna	Deficiente	5	5.6%
	Regular	50	55.6%
	Eficiente	35	38.9%
D3. Relacional	Deficiente	7	7.8%
	Regular	45	50.0%
	Eficiente	38	42.2%
VI. Gobierno electrónico	Deficiente	7	7.8%
	Regular	37	41.1%
	Eficiente	46	51.1%

En la tabla 2 se muestra las opiniones de 90 encuestados con respecto a la variable gestión por procesos donde indica que el 46.7% percibe está en un nivel regular y eficiente respectivamente. Respecto a las dimensiones la D1. Determinación de procesos se encuentra en un nivel regular con un 53.3% es decir los encuestados indican que la entidad no aplica por completo la identificación y las fases que conforman los procesos institucionales. En el caso de la D2. Seguimiento, medición y análisis de procesos, se encuentra en un nivel eficiente en un 48.9% es decir que el nivel de desempeño de los proceso e identificación de oportunidades de mejoras cumplen con las metas propuestas. Y finalmente la D3. Mejora de procesos, se encuentra en un nivel eficiente con un 46.7%, es decir que se optimizan los procesos según las prioridades de la entidad.

Tabla 2

Distribución de frecuencias de la variable Gestión de procesos y dimensiones

		f	%
D1. Determinación de procesos	Deficiente	8	8.9%
	Regular	48	53.3%
	Eficiente	34	37.8%
D2. Seguimiento, medición y análisis de procesos	Deficiente	5	5.6%
	Regular	41	45.6%
	Eficiente	44	48.9%
D3. Mejora de procesos	Deficiente	8	8.9%
	Regular	40	44.4%
	Eficiente	42	46.7%
VD. Gestión de procesos	Deficiente	6	6.7%
	Regular	42	46.7%
	Eficiente	42	46.7%

4.1. Resultados inferenciales

El análisis inferencial se efectuó mediante pruebas no paramétricas, se utilizó la regresión logística ordinal para estimar la influencia de la variable independiente sobre la variable dependiente.

Prueba hipótesis general

En la Tabla 3 se presenta los resultados de la prueba de regresión logística ordinal aplicada para contrastar la hipótesis general planteada. Según el reporte emitido por el programa SPSS, indica que la gestión por procesos depende del gobierno electrónico, de acuerdo al Chi cuadrado = 46.132 y $p_valor = 0.000 < 0.05.$, se rechaza la hipótesis nula. La prueba de Pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke = 0.482, indicando que la variable predictora gobierno electrónico influye en un 48.2% sobre la gestión por procesos en la entidad.

Tabla 3

Determinación del ajuste de los datos para el modelo del gobierno electrónico en la gestión por procesos

	Chi cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
Gobierno electrónico en la gestión por proceso	46.132	2	0.000	Cox y Snell	0.401
				Nagelkerke	0.482
				McFadden	0.287

Prueba hipótesis específica 1

En la Tabla 4 se presenta los resultados de la prueba de regresión logística ordinal aplicada para contrastar la hipótesis específica planteada. Según el reporte emitido por el programa SPSS, indica que la dimensión determinación de proceso depende del gobierno electrónico, de acuerdo al Chi cuadrado = 42.314 y $p_valor = 0.000 < 0.05.$, se rechaza la hipótesis nula. La prueba de Pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke = 0.451, indicando que la variable predictora gobierno electrónico influye en un 45.1% sobre la dimensión determinación por procesos en la entidad.

Tabla 4

Determinación del ajuste de los datos para el modelo del gobierno electrónico en la dimensión determinación por procesos

	Chi cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
Gobierno electrónico en la dimensión determinación por procesos	42.314	2	0.000	Cox y Snell	0.375
				Nagelkerke	0.451
				McFadden	0.264

Prueba hipótesis específica 2

En la Tabla 5 se presenta los resultados de la prueba de regresión logística ordinal aplicada para contrastar la hipótesis específica planteada. Según el reporte emitido por el programa SPSS, indica que la dimensión Seguimiento, medición y análisis de procesos depende del gobierno electrónico, de acuerdo al Chi cuadrado = 22.108 y $p_valor = 0.000 < 0.05.$, se rechaza la hipótesis nula. La prueba de Pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke = 0.261, indicando que la variable predictora gobierno electrónico influye en un 26.1% sobre la dimensión Seguimiento, medición y análisis de procesos en la entidad.

Tabla 5

Determinación del ajuste de los datos para el modelo del gobierno electrónico en la dimensión Seguimiento, medición y análisis de procesos

	Chi cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
Gobierno electrónico en la dimensión Seguimiento, medición y análisis de procesos	22.018	2	0.000	Cox y Snell	0.217
				Nagelkerke	0.261
				McFadden	0.137

Prueba hipótesis específica 3

En la Tabla 6 se presenta los resultados de la prueba de regresión logística ordinal aplicada para contrastar la hipótesis específica planteada. Según el reporte emitido por el programa SPSS, indica que la dimensión Mejora de procesos depende del gobierno electrónico, de acuerdo al Chi cuadrado = 44.093 y $p_valor = 0.000 < 0.05.$, se rechaza la hipótesis nula. La prueba de Pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke = 0.466, indicando que la variable predictora gobierno electrónico influye en un 46.6% sobre la dimensión Mejora de procesos en la entidad.

Tabla 6

Determinación del ajuste de los datos para el modelo del gobierno electrónico en la dimensión Mejora de procesos

	Chi cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado	
Gobierno electrónico en la dimensión mejora de procesos	44.093	2	0.000	Cox y Snell	.387
				Nagelkerke	.466
				McFadden	.275

V. DISCUSIÓN

De acuerdo al objetivo de la investigación determinar la influencia del gobierno electrónico en la gestión de procesos de una municipalidad provincial de la región de Apurímac, 2021. Sobre los resultados descriptivo en la Tabla 1 se muestra la percepción de los encuestados respecto a la variable gobierno electrónico donde se indica que está en un nivel eficiente con un 51.1%, y por otra parte en la Tabla 2 se muestra las opiniones de 90 encuestados con respecto a la variable gestión por procesos donde indica que el 46.7% percibe está en un nivel regular y eficiente respectivamente es decir que los encuestados precisan que la implementación de un e-gobierno es fundamental dentro de una entidad, ya que mejora la calidad y eficiencia en sus proceso.

Asimismo, los resultados inferenciales, en la Tabla 3 la hipótesis general planteada indica que la gestión por procesos depende del gobierno electrónico, de acuerdo al Chi cuadrado = 46.132 y $p_valor = 0.000 < 0.05.$, se rechaza la hipótesis nula. La prueba de Pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke = 0.482, indicando que la variable predictora gobierno electrónico influye en un 48.2% sobre la gestión por procesos en la entidad.

Sobre las investigaciones los resultados son similares a esta investigación Carlos (2020) quien estudio el gobierno electrónico en la gestión administrativa, su propósito es determinar cómo el gobierno electrónico afecta la gestión administrativa. Como resultado, el 94,3% de los encuestados se obtuvieron en estadísticas descriptivas, lo que indica que el gobierno electrónico tiene un nivel eficiente de gestión administrativa. De manera similar, para las estadísticas inferenciales, utilizando estadísticas de regresión logística ordinal y estableciendo la varianza mediante el coeficiente de Nagalkerke, la incidencia del gobierno electrónico es del 61%.

Otro hallazgo, como el de Barrios et al. (2019) quienes en sus conclusiones destacan que la competitividad es un argumento que sigue vigente en la empresa año tras año y sigue evolucionando. Concluyendo que la gestión de procesos tiene un impacto relevante en la mejora de la competencia entre empresas, llevándola al significado de uso efectivo de los recursos organizacionales, es decir, su significancia

es $p = 0.05$, y el coeficiente de Nagelkerke es 0.630. Asimismo, otro antecedente similar es a de Benavente (2018) quien estudió la gestión de procesos en la gestión administrativa siendo sus resultados que la gestión por procesos es eficiente y al igual que la gestión, concluyendo que hay influencia significativa de una varianza de 35% de la gestión por proceso en la gestión de administración.

En cuanto a la gestión de procesos, en la sustentación de teoría; su definición no ha cambiado significativamente; a través de la política nacional de modernización de la gestión pública aún se pueden determinar las ideas básicas otorgadas por autores y normativa en el marco normativo peruano; su concepto es un consenso, es decir, el representante parte de la gestión pública, y está destinada a diseñar procesos interconectados para lograr una única meta de resultados a través del diseño de procesos y contribución a la satisfacción ciudadana.

Es así que estos resultados y antecedentes antes mencionados pueden ser corroborados por Kim y Chung (2016) quienes señalaron que el e-gobierno permite que el Estado brinde servicios de manera electrónica, lo que significa que desde la perspectiva de los prociudadanos, estos últimos gozan de las mismas condiciones para el uso de estos servicios públicos, también señalaron que el componente central de la agenda de transformación de la visión y estrategia de gobierno electrónico de algunos países es tratar a los ciudadanos como clientes para ayudar a resolver necesidades y problemas. Al mismo tiempo, también dijo que está desplegando los asuntos de gobierno electrónico esperados para establecer servicios de integración y optimización en el proyecto. Hasta ahora, bajo la promoción del gobierno, la estrategia de gobierno electrónico se considerará desde muchos aspectos, especialmente la estrategia de servicio de gobierno electrónico, la cooperación ciudadana electrónica y la estrategia de fortalecimiento de la infraestructura de gobierno electrónico.

De igual manera, Líppez y García (2016) afirmaron que la adopción, uso y difusión del e-gobierno en las instituciones públicas en los últimos años es un objeto interesante porque se espera que modernice el sistema público para mejores oportunidades de desarrollo. La integración de tecnología y talento analiza el poder del gobierno electrónico para promover la mejora de los procesos administrativos

En referencia a la hipótesis específica 1, en la Tabla 4 los resultados inferenciales, indica que la dimensión determinación de proceso depende del gobierno electrónico, de acuerdo al Chi cuadrado = 42.314 y $p_valor = 0.000 < 0.05.$, se rechaza la hipótesis nula. La prueba de Pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke = 0.451, indicando que la variable predictora gobierno electrónico influye en un 45.1% sobre la dimensión determinación por procesos en la entidad.

Estos resultados son similares al trabajo de Hermosa (2019) quien concluyo que la influencia de la gestión de procesos en las actividades administrativas de una entidad, afecta directamente la efectividad y eficiencia de las tareas y recursos de la universidad, el coeficiente de Nagelkerke fue de 0.510, es decir, la dependencia es del 51%. Así también está el trabajo de Cumaná y Marval (2017) quienes estudiaron sobre el gobierno electrónico como herramienta de gestión pública, concluyendo que las TIC son una herramienta para transformar la sociedad industrializada en conocimiento, así como convertirse en un apoyo para la gestión pública

Otro antecedente similar es la de Suarez (2019) quien estudió sobre la aprobación y/o admisión del gobierno electrónico para los trabajadores sus resultados evidenciaron que según las hipótesis planteadas el gobierno electrónico influye el modelo de aceptación de tecnológica, existe una varianza de 54% de influencias. Concluyendo que la herramienta empleada beneficia a los empleados de la entidad a cumplir con sus funciones e interactuar con los usuarios lo más rápido y seguro. Al igual que Chucuya (2017) quien estudió el gobierno electrónico en la gestión de una municipalidad concluyendo que la ejecución del piloto gubernamental electrónico para la gestión de una municipalidad, a través de encuestas que se llevaron a cabo en trabajadores, permitió el registro a los operadores con facilidad y amigable en el procedimiento de documentación y el pago web. Además, el tiempo de atención se minimizó manualmente en comparación con otras operaciones.

Esto se confirma por lo expresado por Abad-Segura *et al.* (2020) quienes señalan que la gestión de procesos tiene como objetivo satisfacer plenamente las necesidades de los clientes a través del control continuo de las capacidades de cada proceso, la mejora continua, la flexibilidad estructural y la orientación de las actividades para implementar un proceso competitivo tecnológico que pueda

responder de forma independiente a los cambios. Asimismo la gestión de procesos es un método nacido en el sector privado, que tiene como objetivo mejorar la satisfacción del cliente mediante la reducción de tiempos y costos, aumentando así la eficiencia de la organización y convirtiéndola en la más competitiva del mercado y así ayuda la simplificación administrativa. Sin embargo, la mayoría de las entidades del sector público brindan servicios exclusivos, es decir, ni el sector privado ni otras entidades públicas puede brindarlos, por lo que se puede decir que estos servicios están monopolizados por el Estado, por lo que no hay competencia (Pantoja-Aguilar y Garza-Treviño, 2019).

Respecto a la hipótesis específica 2, en la Tabla 5 se presenta los resultados de la prueba de regresión logística ordinal, donde indica que la dimensión seguimiento, medición y análisis de procesos depende del gobierno electrónico, de acuerdo al Chi cuadrado = 22.108 y $p_valor = 0.000 < 0.05.$, se rechaza la hipótesis nula. La prueba de Pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke = 0.261, indicando que la variable predictora gobierno electrónico influye en un 26.1% sobre la dimensión Seguimiento, medición y análisis de procesos en la entidad.

Este resultado tiene similitud al trabajo realizado por Simón (2018) sobre la influencia del gobierno electrónico en la administración pública, en sus resultado cuyo valor es 19.540 para la administración pública y 20.659 para la extensión relacional, por lo que, conforme a estas consecuencias, se llegó a la conclusión que existe una influencia reveladora entre ambas variables. Asimismo la investigación de Serpa (2019) sobre gobierno electrónico y la influencia en el proceso administrativos, tuvo como resultados positivos, siendo la prueba pseudo R cuadrado evidencia que el 36,1% de la variabilidad de los procesos administrativos depende del gobierno electrónico.

Esto se comprueba con lo expresado en la RSGP N° 006-2018-PCM-SGP, que sustenta que el seguimiento, medición y análisis de procesos es la fase donde la organización debe desarrollar un método que permita monitorear el comportamiento de los diferentes procesos que involucran la conversión de productos o servicios. Y que el propósito de la gestión de procesos es organizar, dirigir y controlar las actividades laborales de las entidades en las diferentes unidades organizativas con el

fin de contribuir al logro de las metas institucionales. Entonces la gestión de procesos atiende las necesidades organizativas internas de la organización, y satisfacen mucho las necesidades de los clientes. Es decir que la entidad deba implementar mecanismo de comunicación en sus diferentes áreas en función al ciudadano, y este pueda solicitar servicios sobre temas relacionados a la entidad.

Respecto a la hipótesis específica 3. En la Tabla 6 los resultados inferenciales, indica que la dimensión Mejora de procesos depende del gobierno electrónico, de acuerdo al Chi cuadrado = 44.093 y $p_valor = 0.000 < 0.05.$, se rechaza la hipótesis nula. La prueba de Pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke = 0.466, indicando que la variable predictora gobierno electrónico influye en un 46.6% sobre la dimensión Mejora de procesos en la entidad.

Este resultado tiene similitud con la tesis de Miraya (2020) cuya finalidad fue comprobar la correspondencia de la gestión del proceso y el gobierno electrónico. El resultado de la indagación surge que preexiste una reciprocidad positivamente impresionada entre la administración procesada y el gobierno electrónico. El autor sugiere que se debe ser consciente del impacto positivo de la aplicación de la ley por parte del e-gobierno a nivel de entidades, en los servicios más primordiales como justicia, seguridad, educación y salud pública, etc., que resultaría un gran impacto en avanzar positivamente en la calidad del servicio de acuerdo con las expectativas de la ciudadanía general.

Otro antecedente similar es de Sepúlveda (2017) quien estudio sobre Gobierno electrónico en el análisis logístico de la brecha de acceso, sus resultados muestran que algunas variables socioeconómicas inciden en la posibilidad de que los municipios utilicen plataformas digitales, entre las que los ingresos y el acceso a Internet son variables muy importantes. A partir de estos resultados y del análisis del programa digital, se proponen recomendaciones de política pública, con el objetivo de reevaluar y priorizar el e-gobierno en el contexto del desarrollo urbano, así como la brecha que existe desde la perspectiva de la demanda, que es diferente de la brecha de suministro.

Lo antes mencionado se corrobora por lo expresado por Cortés y Cardona (2015) quienes sostienen que, a través del gobierno electrónico, una entidad ya sea

pública o privada, estará mejor informada y constante en términos de cambios tecnológicos y culturales, modernización, responsabilidad, eficacia, claridad, espacios físicos y virtuales para ser ciudadanos involucrados en la formulación de políticas públicas. Es por ello que en RSGP N° 006-2018-PCM-SGP, se sustenta que la mejora de procesos es el resultado del trabajo duro y continuo de una organización para implementar herramientas de gestión de procesos dentro de su propia organización. Se trata de la caracterización del flujo de trabajo y posteriores diagramas y modelado de los procesos involucrados en el proyecto, que a su vez puede trabajar a través de la tecnología para lograr una mejor modernización física.

Los mayores factores de éxito del gobierno electrónico son la política, la sociedad, la economía y la industria. Además, hay determinación y liderazgo políticos, visión y objetivos políticos, enfoque estratégico del proyecto, sistema de ejecución, asignación de recursos humanos y financieros, cooperación entre instituciones, un marco común, retroalimentación y aprendizaje. Cuando estos factores se organizan desde la perspectiva del sistema, se convierten en el entorno, el insumo, la transformación, resultados y retroalimentación.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que la variable gobierno electrónico influye en un 48.2% sobre la gestión por procesos, es decir que la implementación de un e-gobierno es fundamental porque mejora la calidad y eficiencia de los procesos tanto internos como externo de la entidad.
2. Se determinó que la variable gobierno electrónico influye en un 45.1% sobre la dimensión determinación por procesos, siendo una influencia positiva, es decir que el gobierno electrónico reemplaza la gestión tradicional de los procesos, haciéndolo más práctico y fácil para el logro de los objetivos de la entidad.
3. Se concluyó que la variable gobierno electrónico influye en un 26.1% sobre la dimensión Seguimiento, medición y análisis de procesos, es decir que el gobierno electrónico ayuda y asegura la satisfacción del cliente tanto externo como interno y la eficiencia de los procesos operativos.
4. Se concluyó que la variable gobierno electrónico influye en un 46.6% sobre la dimensión Mejora de procesos, es decir que el gobierno electrónico ayuda a flexibilizar, optimizar y transparentar los procesos dentro de la entidad.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los directivos de la entidad formar un equipo multidisciplinario para desarrollar e implementar soluciones digitales como parte de la estrategia de modernización. Asimismo diseñar su mapa de procesos e integrarlo explícitamente dentro de las soluciones digitales para que el seguimiento y futuras mejoras sean canalizadas desde una sola área encargada (comité de gobierno digital) y así evitar una posible duplicidad de funciones.
2. Se recomienda a los directivos de la entidad utilicen indicadores para medir diferentes procesos direccionales, misioneros y solidarios y sus interacciones, analizar los procesos, e incluso proponer una reingeniería de procesos, partiendo del mismo diseño, con el objetivo de brindar servicios acorde a las expectativas de los usuarios. y brindar servicios digitales basados en tendencias globales para promover la formalización del sector.
3. Se recomienda a la entidad continúe revisando y ajustando las políticas y planes estratégicos nacionales para priorizar la transformación digital, utilice la tecnología de manera intensiva para desarrollar una gestión moderna y adopte matrices de coordinación nacional, estrategias y políticas institucionales, y otras herramientas estandarizadas.
4. Se recomienda a los directivos de la entidad diseñen y apliquen mecanismos para mejorar continuamente la gestión de los procedimientos administrativos y los recursos disponibles en el gobierno electrónico, y mejorar los registros, autenticación, ventanas virtuales, acceso a registros de plataformas anteriores e información relacionada, lo más importante en digital Recopilar expectativas, quejas y sugerencias de los usuarios en los medios, como comentarios sobre la mejora continua, centrándose en la apreciación de la calidad del servicio.
5. Se recomienda a futuros investigadores ampliar la muestra de estudio que incluyan diversas municipalidades de la región para explicar con mayor detalle la influencia del gobierno electrónico en la gestión por

procesos y realizar comparaciones entre las mismas, con el propósito de alcanzar alternativas de solución a los problemas de las entidades de la localidad.

REFERENCIAS

- Abad-Segura, E., Morales, M. E., Cortés-García, F. J., y Belmonte-Ureña, L. J. (2020). Industrial processes management for a sustainable society: Global research analysis. *Processes*, 8(5), 631.
- Aguirre, S., & Rodriguez, A. (2017). Automation of a business process using robotic process automation (RPA): A case study. In *Workshop on engineering applications* (pp. 65-71). Springer, Cham.
- Alryalat, A., Rana, P., Sahu, P., Dwivedi, K., y Tajvidi, M. (2017). Use of social media in citizen-centric electronic government services: A literature analysis. *International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)*, 13(3), 55-79.
- Antoni, D., Akbar, M., y Fatoni, F. (2018). Electronic government Rukun Tetangga model. *Jurnal Sistem Informasi*, 14(2), 64-73.
- Barragán, X y Guevara, F. (2016). E-Government in Ecuador. *Revista Ciencia Unemi*. 9 (19), pp. 110-127. Quito, Ecuador. <http://dx.doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol9iss19.2016pp110-127p>
- Baquerizo, C. y Guevara, M. (2016). Security Analysis of e-Government Systems Using SAT Problem. *Revista Ginge Cuc*. 12. 1, pp. 73 – 79. Ecuador. DOI: <https://doi.org/10.17981/ingecuc.12.1.2016.07>
- Barrios, K., Contreras, J., y Olivero, E. (2019). La Gestión por Procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor diferenciador de la competitividad organizacional. *Inf. tecnol.* <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200103>
- Benavente, J. (2018). *Gestión por procesos en la gerencia de administración y finanzas de la municipalidad distrital de Echarati – Cusco – 2018*. [Tesis de maestría, Universidad andina del Cusco]. <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/2058>
- Boon-Itt, S., Wong, C. Y., & Wong, C. W. (2017). Service supply chain management process capabilities: Measurement development. *International Journal of Production Economics*, 193, 1-11.

- Castain, RH, Hursey, J., Bouteiller, A. y Solt, D. (2018). Pmix: gestión de procesos para entornos de exaescala. *Computación paralela* , 79 , 9-29.
- Carlos, Y (2020). *Gobierno electrónico en la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales-Escuela de Posgrado, Chorrillos 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48354/Ysique_CCG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carreño Paredes, M. T., Albornoz Arias, N. C., Mazuera Arias, R., Cuberos de Quintero, M. A., y Vivas García, M. (2018). Formación para el emprendimiento en el gobierno electrónico en Países de la Alianza del Pacífico. *Revista Espacios* 39(16). <https://www.revistaespacios.com/a18v39n16/18391632.html>
- Chucuya, H. (2017). *Modelo de gobierno electrónico para la gestión municipal de la provincia de Chucuito Juli*. [Tesis de maestría, Universidad nacional del altiplano – Puno]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/6030>
- Cortés, J., y Cardona, D. (2015). *Gobierno electrónico en América Latina*. Bogotá: Universidad del Rosario
- Cumaná, W y Marval, W (2017) *Gobierno electrónico como herramienta de gestión pública en Venezuela* [Tesis de maestría, Universidad de Oriente Venezuela]. <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/225071?show=full>
- De Armas Urquiza, R., y de Armas Suárez, A. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 13. https://www.researchgate.net/publication/227432076_GOBIERNO_ELECTRONICO_FASES_DIMENSIONES_Y_ALGUNAS_CONSIDERACIONES_A_TENER_EN_CUENTA_PARA_SU_IMPLEMENTACION
- Del Pezo, E. (2017). Gobierno electrónico: un acercamiento a la realidad ecuatoriana. *INNOVA Research Journal*. 2 (8), pp.141-154. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6128437>
- Ershadi, M., Jefferies, M., Davis, P., & Mojtahedi, M. (2020). Towards successful establishment of a project portfolio management system: business process

management approach. JMPM.
<https://www.journalmodernpm.com/index.php/jmpm/article/view/JMPM02302>

Ferrer, S. (2015). *Teorías del aprendizaje y TICs*. <https://bit.ly/3i4IJDt>

Gomis, M. (2017). From electronic government to big data: digitalizing public management in Colombia in the face of territorial control. *OPERA*, 21, pp. 25-53. DOI: <https://doi.org/10.18601/16578651.n21.03>

Gonzalez, R. V. D., Y Martins, M. F. (2017). Knowledge management process: A theoretical-conceptual research. *Gestão & Produção*, 24, 248-265.

Hermosa, Y. (2019). *Gestión por Procesos para la Articulación de las Funciones Sustantivas en la Universidad Tecnológica Israel*. [Tesis de maestría, Universidad de Quito]. <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/1983>

Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mexico: Mcgraw-Hill Interamericana Editores S.A.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. Mexico: Mcgraw-Hill / Interamericana Editores S.A.

International Telecommunication Union – ITU (2018) *Informe sobre Medición de la Sociedad de la Información*. Ginebra. Suiza: ITU Place des Nations

ISO 9001. (2017). www.nueva-iso-9001-2015.com. <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/09/enfoque-basado-en-procesos/>

Kim, P. S., & Chung, C. S. (2016). Una revisión histórica del desarrollo del gobierno electrónico en Corea del Sur. *Gestión y política pública*, 25(2), 627-662. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-10792016000200627&script=sci_arttext

Kowalik, K., y Klimecka-Tatar, D. (2018). The process approach to service quality management. *Production Engineering Archives*, 18.

López-De Castro, S. y García Alonso, R. (2016). Ciudadanos y gobierno electrónico: la orientación al ciudadano de los sitios Web municipales en Colombia para la

- promoción de la participación. *Universitas Humanística*, 82(82), 279–304.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5745248>
- Matos, T. (2016). Electronic government in modern management.
- Miraya, H. (2020). *Gestión Por Procesos y el Gobierno Electrónico desde la perspectiva del personal del ministerio de comercio exterior y turismo, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/59913>
- Mendling, J., Weber, I., Aalst, W. V. D., Brocke, J. V., Cabanillas, C., Daniel, F., ... & Zhu, L. (2018). Blockchains for business process management-challenges and opportunities. *ACM Transactions on Management Information Systems (TMIS)*, 9(1), 1-16.
- OCDE. (2011). *Hacia una gestión pública más efectiva y dinámica en México*.
- Oficina Nacional de Gobierno Electrónico y Estadística (ONGEI). Amazon Web Services. [Online]. [citado 2016 octubre 23].
https://s3.amazonaws.com/ongei/libro_ongei.pdf
- ONGEI. (2003). *Una mirada al gobierno electrónico: La oportunidad de acercar el Estado a los ciudadanos a través de las TIC* (Primera ed.). Lima.
- Pantoja-Aguilar, M. P., y Garza-Treviño, J. R. S. (2019). Etapas de la administración: hacia un enfoque sistémico. *Revista EAN*, (87), 139-154
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2018). *Implementación de la gestión por procesos en la administración pública*. Lima.
- Rabaa'i, A., Zogheib, B., AlShatti, A., y Al Jamal, E. (2016). Adoption of e-Government in Developing Countries: The Case of the State of Kuwait. *Journal of Emerging Trends in Computing and Information Sciences*, 36
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°006-2018-PCM/SGP. Se aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.
<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/235944-006-2018-pcm-sgp>

- Rodríguez, R., Vera, P., y Isabe, M. (2015). El Gobierno Electrónico y la Implementación de las TIC para Brindar Nuevos Canales de Comunicación. *GIDFIS, Vol. 3 Núm. 5*. doi: <https://doi.org/10.18294/relais.2015.187-196>
- Roy, C., y Godel, M. (2019). National eGovernment Study 2019. eGovernment Switzerland and State Secretariat for Economic Affairs (SECO), 28.
- Salavopoulos, Y., Müller-Stegemann, O., y Makartseva, I. (2016). Digital Transformation and E-Government in Public Sector Digital Economy Market Intelligence Report and Benchmark Analysis in Germany And Austria. *Capitals Circle Group*, 41.
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>
- Secretaria de Gestión Pública. (2013). *Metodología para la Implementación de Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública*. Lima: PCM
- Sepúlveda, A. (2017). *Gobierno electrónico municipal chileno análisis logístico de la brecha de acceso*. [Tesis de maestría, Universidad de Chile]. <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/148406>
- Serpa, W. (2019). *Gobierno electrónico en los procesos administrativos del Centro de Salud El Progreso - Carabayllo, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44530/Serpa_RWA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 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]. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/978>
- Söderlund, J., & Borg, E. (2018). Liminality in management and organization studies: Process, position and place. *International Journal of Management Reviews*, 20(4), 880-902.

- Suarez, V., y Cedillo, M. (2019). La aceptación del gobierno electrónico entre los empleados de un municipio en Ecuador. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*.
- Ventura-León, J. L. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4), 0-0. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662017000400014&script=sci_arttext&tIng=en
- Viriyasitavat, W., Da Xu, L., Bi, Z., & Sapsomboon, A. (2020). Blockchain-based business process management (BPM) framework for service composition in industry 4.0. *Journal of Intelligent Manufacturing*, 31(7), 1737-1748

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
TÍTULO: Gobierno electrónico en la gestión de procesos en la municipalidad provincial de la región de Apurímac, 2021							
AUTOR: Oscoco Soto, Hidania Grimaldina							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general: ¿Cómo influye el gobierno electrónico en la gestión de procesos en la municipalidad provincial de la región de Apurímac, 2021?,</p> <p>Problemas específicos: a) ¿Cómo influye el gobierno electrónico en la dimensión determinación de procesos de una municipalidad provincial de la región de Apurímac, 2021?; b) ¿Cómo influye el Gobierno Electrónico en la dimensión seguimiento, medición y análisis de procesos de una municipalidad provincial de la región de Apurímac, 2021?; c) ¿Cómo influye el gobierno electrónico en la dimensión mejora de procesos de una municipalidad provincial de la región de Apurímac, 2021?.</p>	<p>Objetivo general ¿Cómo influye el gobierno electrónico en la gestión de procesos en la municipalidad provincial de la región de Apurímac, 2021?</p> <p>Objetivos específicos a) ¿Cómo influye el gobierno electrónico en la dimensión determinación de procesos de una municipalidad provincial de la región de Apurímac, 2021?; b) ¿Cómo influye el Gobierno Electrónico en la dimensión seguimiento, medición y análisis de procesos de una municipalidad provincial de la región de Apurímac, 2021?; c) ¿Cómo influye el gobierno electrónico en la dimensión mejora de procesos de una municipalidad provincial de la región de Apurímac, 2021?.</p>	<p>Hipótesis general: El gobierno electrónico influye en la gestión de procesos de una municipalidad provincial de la región de Apurímac, 2021. Y,</p> <p>Hipótesis específicas: a) El gobierno electrónico influye en la dimensión determinación de procesos de una municipalidad provincial de la región de Apurímac, 2021; b) El gobierno electrónico influye en la dimensión seguimiento, medición y análisis de procesos de una municipalidad provincial de la región de Apurímac, 2021; c) El gobierno electrónico influye en la dimensión mejora de procesos de una municipalidad provincial de la región de Apurímac, 2021</p>	Variable independiente: Gobierno electrónica				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
			Interna	<ul style="list-style-type: none"> - Interactúan con los ciudadanos - Utilizan los canales de información y comunicación - Utilizan los correos electrónicos <ul style="list-style-type: none"> ▪ - Realizan votaciones en l línea 	1 – 7	Escala de Likert Muy bueno (5) Bueno (4) Regular (3) Malo (2) Muy malo (1)	Deficiente [21 – 48] Regular [49 – 76] Eficiente [77 – 105]
			Externa	<ul style="list-style-type: none"> - Se adaptan a la modernidad - Representa una oportunidad para mejorar las atenciones - Reciben capacitaciones - Invierten en infraestructura y equipos - Mejoran la cultura administrativa - Responden a las expectativas 	8 – 14		
			Relacional	<ul style="list-style-type: none"> - Crean una red de atención - Intercambian recursos con otros agentes - Establecen protocolos de relación entre administradores - Establecen relaciones de colaboración 	15 – 21		
			Variable: Simplificación administrativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
			Determinación de procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de productos - Identificación de procesos - Caracterización de los procesos - Determinación de la secuencia e interacción de los procesos - Aprobación y difusión de los documentos generados 	1 – 7	Escala de Likert Muy bueno (5) Bueno (4) Regular (3) Malo (2) Muy malo (1)	Deficiente [21 – 48] Regular [49 – 76] Eficiente [77 – 105]
			Seguimiento, medición y análisis de procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar la satisfacción de quienes reciben el bien o servicio. - Verificar el cumplimiento de los plazos de entrega de los bienes y servicios. - Corroborar la cobertura de la entrega de los bienes y servicios. - Cuantificar los reclamos. - Establecer la conformidad 	8 – 14		

			Mejora de procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Selección de problemas en los procesos - Análisis de Causa-Efecto. - Implementación de mejoras - Selección de mejoras 	15 – 21		
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA		INSTRUMENTOS		MÉTODO DE ANÁLISIS	
<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico. Diseño: No experimental, transversal, correlacional causal.</p> $O_x \xrightarrow{R^2} O_y$ <p>Donde: O_x: Valor de la variable independiente: Gestión por procesos O_y: Valor de la variable dependiente: Simplificación administrativa R^2: Prueba de regresión logística ordinal Nivel: Explicativo Método: Hipotético-deductivo.</p>		<p>Población: 145 trabajadores.</p> <p>Muestra: 90 trabajadores.</p> <p>Muestreo: No probabilístico, intencional por conveniencia.</p>		<p>Variable 1: Gobierno Electrónico Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p> <p>Variable 2: Gestión por proceso Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario Autoría: Saavedra, Tapia, Moisés</p>		<p>Estadística descriptiva: Los datos se agruparán en niveles de acuerdo a los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias y gráficos estadísticos.</p> <p>Estadística inferencial: Se usará la prueba de regresión lineal logística ordinaria para la comprobación de las hipótesis.</p>	

Anexo 2. Matriz de operacionalización

Tabla 7

Operacionalización de la variable gobierno electrónico

Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rango
Interna	<ul style="list-style-type: none"> - Interactúan con los ciudadanos - Utilizan los canales de información y comunicación - Utilizan los correos electrónicos - Realizan votaciones en l línea 		
Externa	<ul style="list-style-type: none"> - Se adaptan a la modernidad - Representa una oportunidad para mejorar las atenciones - Reciben capacitaciones - Invierten en infraestructura y equipos - Mejoran la cultura administrativa - Responden a las expectativas 	Escala de Likert Muy bueno (5) Bueno (4) Regular (3) Malo (2) Muy malo (1)	Deficiente [21 – 48] Regular [49 – 76] Eficiente [77 – 105]
Relacional	<ul style="list-style-type: none"> - Crean una red de atención - Intercambian recursos con otros agentes - Establecen protocolos de relación entre administradores - Establecen relaciones de colaboración 		

Fuente: autoría propia basado en De Armas y De Armas (2011)

Tabla 8

Operacionalización de la variable gestión por procesos

Dimensiones	Indicadores	Escala	Niveles y rango
Determinación de procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de productos - Identificación de procesos - Caracterización de los procesos - Determinación de la secuencia e interacción de los procesos - Aprobación y difusión de los documentos generados 		
Seguimiento, medición y análisis de procesos	- Verificar la satisfacción de quienes reciben el bien o servicio.	Escala de Likert Muy bueno (5) Bueno (4) Regular (3) Malo (2) Muy malo (1)	Deficiente [21 – 48]
	- Verificar el cumplimiento de los plazos de entrega de los bienes y servicios.		Regular [49 – 76]
	- Corroborar la cobertura de la entrega de los bienes y servicios.		Eficiente [77 – 105]
Mejora de procesos	- Cuantificar los reclamos.		
	- Establecer la conformidad		
	<ul style="list-style-type: none"> - Selección de problemas en los procesos - Análisis de Causa-Efecto. - Implementación de mejoras - Selección de mejoras 		

Nota: autoría propia basado en RSGP N° 006-2018-PCM-SGP

Anexo 3. Instrumentos

ÍTEMS

Interacción del trabajador con los ciudadanos *

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

Muy malo

Uso de los canales de información y comunicación por parte del trabajador *

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

Muy malo

Link del formulario

<https://forms.gle/wUA5GgnZa9WbVTXh9>

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Distinguido(a) servidor(a) de la municipalidad provincial: El presente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación (tesis) que tiene como finalidad recoger información sobre Gobierno Electrónico.. Su participación voluntaria es fundamental debiendo responder a cada afirmación con la mayor sinceridad, objetividad y veracidad posible.

Coloque una (X) en el recuadro correspondiente después de calificar a los enunciados que se presentan a continuación:

Muy malo (1) Malo (2) Regular (3) Bueno (4) Muy bueno (5)

Nro	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	Dimensión externa del Gobierno Electrónico					
1	Interacción del trabajador con los ciudadanos					
2	Uso de los canales de información y comunicación por parte del trabajador					
3	Uso de los correos electrónicos por parte del trabajador					
4	Votaciones en línea por parte de los trabajadores					
5	Atención de trámites documentarios por escrito					
6	Entrega de afiches informativos a los ciudadanos					
7	Ayuda de los buscadores en la web					
	Dimensión interna del Gobierno Electrónico					
8	Adaptan a la modernidad de los trabajadores					
9	Oportunidad para los trabajadores en la mejora de las atenciones al ciudadano					
10	Capacitaciones para los trabajadores					
11	Inversión en infraestructura y equipos					
12	Mejoramiento de la cultura administrativa					
13	Respuestas a las expectativas					
14	Respuestas oportunas a los correos					
	Dimensión relacional del Gobierno Electrónico					
15	Sobre la creación de una red de atención					
16	Intercambio de recursos con otros agentes de la institución					
17	Establecimiento de los protocolos de relación entre administradores					
18	Establecimiento de las relaciones de colaboración					
19	Seguimiento a los documentos en línea					
20	Interacción entre instituciones públicas					

21	Entrega de documentos a través de la web					
----	--	--	--	--	--	--

De Armas Urquiza, R., y de Armas Suárez, A. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 13. <https://www.researchgate.net/publication/227432076> GOBIERNO ELECTRONICO FASES DIMENSIONES Y ALGUNAS CONSIDERACIONES A TENER EN CUENTA PARA SU IMPLEMENTACION

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTIÓN DE PROCESOS

Distinguido(a) servidor(a) de la municipalidad provincial: El presente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación (tesis) que tiene como finalidad recoger información sobre Gestión de Procesos. Su participación voluntaria es fundamental debiendo responder a cada afirmación con la mayor sinceridad, objetividad y veracidad posible.

Coloque una (X) en el recuadro correspondiente después de calificar a los enunciados que se presentan a continuación:

Muy malo (1) Malo (2) Regular (3) Bueno (4) Muy bueno (5)

Nro	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	Dimensión determinación de procesos					
1	Identificación de productos en cada unidad administrativa					
2	Cumplimiento de los procesos administrativos					
3	Registro de los procesos administrativos					
4	Secuencia e interacción de los procesos administrativos					
5	Formalización y difusión de documentos que aprueban la gestión por procesos					
6	Cuenta con la cantidad de personal suficiente para cada proceso					
7	Personal capacitado en gestión por procesos					
	Dimensión seguimiento, medición y análisis de procesos					
8	Mejor atención al ciudadano.					
9	Cumplimiento de los plazos de entrega de los bienes y servicios.					
10	Cobertura de la entrega de los bienes y servicios.					
11	Cuantificación de los reclamos de los ciudadanos					
12	Conformidad que emiten los ciudadanos					
13	Control de los servicios que se brindan					
14	Análisis de los procesos establecidos					
	Dimensión mejora de procesos					
15	Solución de problemas en los procesos de la administración					
16	Análisis de Causa-Efecto en los problemas administrativos					
17	Implementación de mejoras en las unidades administrativas					
18	Establecimiento de los criterios de mejoras administrativos.					
19	Planificación de la reingeniería de procesos					
20	Innovación en los procesos					
21	Socialización de la mejora de los procesos					

Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°006-2018-PCM/SGP. Se aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.

<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/235944-006-2018-pcm-sgp>

Anexo 4. Validación



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE.....

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN EXTERNA							
1	Interacción del trabajador con los ciudadanos	X		X		X		
2	Uso de los canales de información y comunicación por parte del trabajador	X		X		X		
3	Uso de los correos electrónicos por parte del trabajador	X		X		X		
4	Votaciones en línea por parte de los trabajadores	X		X		X		
5	Atención de trámites documentarios por escrito	X		X		X		
6	Entrega de afiches informativos a los ciudadanos	X		X		X		
7	Ayuda de los buscadores en la web	X		X		X		
	DIMENSIÓN INTERNA	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Adaptan a la modernidad de los trabajadores	X		X		X		
9	Oportunidad para los trabajadores en la mejora de las atenciones al ciudadano	X		X		X		
10	Capacitaciones para los trabajadores	X		X		X		
11	Inversión en infraestructura y equipos	X		X		X		
12	Mejoramiento de la cultura administrativa	X		X		X		
13	Respuestas a las expectativas	X		X		X		
14	Respuestas oportunas a los correos	X		X		X		
	DIMENSIÓN RELACIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Sobre la creación de una red de atención	X		X		X		
16	Intercambio de recursos con otros agentes de la institución	X		X		X		
17	Establecimiento de los protocolos de relación entre administradores	X		X		X		
18	Establecimiento de las relaciones de colaboración	X		X		X		

19	Seguimiento a los documentos en línea	X		X		X	
20	Interacción entre instituciones públicas	X		X		X	
21	Entrega de documentos a través de la web	X		X		X	
	DIMENSIÓN DETERMINACION DE PROCESOS	Si	No	Si	No	Si	No
22	Identificación de productos en cada unidad administrativa	X		X		X	
23	Cumplimiento de los procesos administrativos	X		X		X	
24	Registro de los procesos administrativos	X		X		X	
25	Secuencia e interacción de los procesos administrativos	X		X		X	
26	Formalización y difusión de documentos que aprueban la gestión por procesos	X		X		X	
27	Cuenta con la cantidad de personal suficiente para cada proceso	X		X		X	
28	Personal capacitado en gestión por procesos						
	DIMENSIÓN SEGUIMIENTO, MEDICION Y ANALISIS DE PROCESOS	Si	No	Si	No	Si	No
29	Mejor atención al ciudadano.	X		X		X	
30	Cumplimiento de los plazos de entrega de los bienes y servicios.	X		X		X	
31	Cobertura de la entrega de los bienes y servicios.	X		X		X	
32	Cuantificación de los reclamos de los ciudadanos	X		X		X	
33	Conformidad que emiten los ciudadanos	X		X		X	
34	Control de los servicios que se brindan	X		X		X	
35	Análisis de los procesos establecidos	X		X		X	
	DIMENSIÓN MEJORA DE PROCESOS	Si	No	Si	No	Si	No
36	Solución de problemas en los procesos de la administración	X		X		X	
37	Análisis de Causa-Efecto en los problemas administrativos	X		X		X	

ESQUEMA DEL INSTRUMENTO

38	Implementación de mejoras en las unidades administrativas	X		X		X	
39	Establecimiento de los criterios de mejoras administrativas.	X		X		X	
40	Planificación de la reingeniería de procesos	X		X		X	
41	Innovación en los procesos	X		X		X	
42	Socialización de la mejora de los procesos	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es valido

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dni/ Mg: Julio Roberto Izquierdo Espinoza DNI: 40802335

Especialidad del validador: Talento Humano

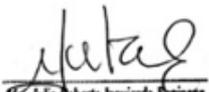
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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

18 de mayo del 2021


 Mg. Julio Roberto Izquierdo Espinoza
 ASESOR ESPECIALISTA
 CLAD. 16601

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE.....

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION EXTERNA							
1	Interacción del trabajador con los ciudadanos	X		X		X		
2	Uso de los canales de información y comunicación por parte del trabajador	X		X		X		
3	Uso de los correos electrónicos por parte del trabajador	X		X		X		
4	Votaciones en línea por parte de los trabajadores	X		X		X		
5	Atención de trámites documentarios por escrito	X		X		X		
6	Entrega de afiches informativos a los ciudadanos	X		X		X		
7	Ayuda de los buscadores en la web	X		X		X		
	DIMENSION INTERNA	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Adaptan a la modernidad de los trabajadores	X		X		X		
9	Oportunidad para los trabajadores en la mejora de las atenciones al ciudadano	X		X		X		
10	Capacitaciones para los trabajadores	X		X		X		
11	Inversión en infraestructura y equipos	X		X		X		
12	Mejoramiento de la cultura administrativa	X		X		X		
13	Respuestas a las expectativas	X		X		X		
14	Respuestas oportunas a los correos	X		X		X		
	DIMENSION RELACIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Sobre la creación de una red de atención	X		X		X		
16	Intercambio de recursos con otros agentes de la institución	X		X		X		
17	Establecimiento de los protocolos de relación entre administradores	X		X		X		
18	Establecimiento de las relaciones de colaboración	X		X		X		

19	Seguimiento a los documentos en línea	X		X		X		
20	Interacción entre instituciones públicas	X		X		X		
21	Entrega de documentos a través de la web	X		X		X		
	DIMENSION DETERMINACION DE PROCESOS	Si	No	Si	No	Si	No	
22	Identificación de productos en cada unidad administrativa	X		X		X		
23	Cumplimiento de los procesos administrativos	X		X		X		
24	Registro de los procesos administrativos	X		X		X		
25	Secuencia e interacción de los procesos administrativos	X		X		X		
26	Formalización y difusión de documentos que aprueban la gestión por procesos	X		X		X		
27	Cuenta con la cantidad de personal suficiente para cada proceso	X		X		X		
28	Personal capacitado en gestión por procesos							
	DIMENSION SEGUIMIENTO, MEDICION Y ANALISIS DE PROCESOS	Si	No	Si	No	Si	No	
29	Mejor atención al ciudadano.	X		X		X		
30	Cumplimiento de los plazos de entrega de los bienes y servicios.	X		X		X		
31	Cobertura de la entrega de los bienes y servicios.	X		X		X		
32	Cuantificación de los reclamos de los ciudadanos	X		X		X		
33	Conformidad que emiten los ciudadanos	X		X		X		
34	Control de los servicios que se brindan	X		X		X		
35	Análisis de los procesos establecidos	X		X		X		
	DIMENSION MEJORA DE PROCESOS	Si	No	Si	No	Si	No	
36	Solución de problemas en los procesos de la administración	X		X		X		
37	Análisis de Causa-Efecto en los problemas administrativos	X		X		X		

38	Implementación de mejoras en las unidades administrativas	X		X		X	
39	Establecimiento de los criterios de mejoras administrativas.	X		X		X	
40	Planificación de la reingeniería de procesos	X		X		X	
41	Innovación en los procesos	X		X		X	
42	Socialización de la mejora de los procesos	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es valido

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Ena Cuba Mayuri DNI: 08182084

Especialidad del validador: Abogada

21 de mayo del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde el concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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.

Anexo 5. Confiabilidad

Variable gobierno electrónico

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,931	21

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	70,09	75,891	,715	,926
P2	69,64	84,655	-,229	,939
P3	70,09	81,091	,090	,937
P4	70,09	75,891	,715	,926
P5	69,09	79,091	,356	,931
P6	70,09	75,891	,715	,926
P7	69,91	83,891	-,159	,938
P8	70,00	74,000	,935	,923
P9	69,91	72,291	,866	,922
P10	69,82	75,364	,614	,927
P11	69,91	72,291	,866	,922
P12	69,91	72,291	,866	,922
P13	70,00	74,000	,935	,923
P14	71,18	81,164	,138	,934
P15	70,27	66,418	,926	,920
P16	69,82	73,364	,803	,924
P17	69,82	72,364	,724	,925
P18	70,09	66,691	,881	,921
P19	69,91	72,291	,866	,922
P20	70,09	70,091	,749	,925
P21	71,18	81,164	,138	,934

Variable gobierno electrónico – dimensión 1 (Externa)

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,841	7

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1. Interacción del trabajador con los ciudadanos	22,36	5,255	,851	,781
P2. Uso de los canales de información y comunicación por parte del trabajador	21,91	6,491	,284	,864
P3. Uso de los correos electrónicos por parte del trabajador	22,36	5,655	,439	,853
P4. Votaciones en línea por parte de los trabajadores	22,36	5,255	,851	,781
P5. Atención de trámites documentarios por escrito	21,36	5,655	,659	,810
P6. Entrega de afiches informativos a los ciudadanos	22,36	5,255	,851	,781
P7. Ayuda de los buscadores en la web	22,18	6,364	,371	,850

Variable gobierno electrónico – dimensión 2 (Interna)

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,929	7

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P8. Adaptan a la modernidad de los trabajadores	20,55	9,673	,845	,914
P9. Oportunidad para los trabajadores en la mejora de las atenciones al ciudadano	20,45	8,473	,959	,899
P10. Capacitaciones para los trabajadores	20,36	9,455	,709	,925
P11. Inversión en infraestructura y equipos	20,45	8,473	,959	,899
P12. Mejoramiento de la cultura administrativa	20,45	8,473	,959	,899
P13. Respuestas a las expectativas	20,55	9,673	,845	,914
P14. Respuestas oportunas a los correos	21,73	11,818	,178	,964

Variable gobierno electrónico – dimensión 3 (relacional)

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,920	7

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P15. Sobre la creación de una red de atención	20,36	14,255	,916	,889
P16. Intercambio de recursos con otros agentes de la institución	19,91	17,291	,845	,902
P17. Establecimiento de los protocolos de relación entre administradores	19,91	16,691	,770	,906
P18. Establecimiento de las relaciones de colaboración	20,18	13,964	,933	,888
P19. Seguimiento a los documentos en línea	20,00	17,200	,823	,903
P20. Interacción entre instituciones públicas	20,18	15,764	,757	,908
P21. Entrega de documentos a través de la web	21,27	20,818	,257	,943

Variable 2 – Gestión de procesos

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	21

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	69,73	63,218	,682	,905
P2	69,55	65,473	,796	,903
P3	69,64	68,055	,348	,915
P4	70,00	60,400	,734	,904
P5	69,55	65,273	,816	,902
P6	70,00	58,600	,945	,896
P7	70,91	72,691	,148	,915
P8	69,82	65,964	,697	,905
P9	69,73	65,618	,730	,904
P10	69,36	67,255	,754	,905
P11	69,64	66,255	,684	,905
P12	69,45	67,273	,665	,906
P13	69,73	68,218	,664	,906
P14	70,82	73,364	,065	,917
P15	69,82	68,364	,646	,907
P16	69,82	68,364	,646	,907
P17	69,82	73,964	-,018	,921
P18	69,82	68,364	,646	,907
P19	68,82	69,764	,479	,910
P20	69,82	68,364	,646	,907
P21	69,64	75,055	-,125	,920

Variable Gestión de procesos - dimensión 1 (determinación de procesos)

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,864	7

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1. Identificación de productos en cada unidad administrativa	20,00	14,200	,625	,847
P2. Cumplimiento de los procesos administrativos	19,82	15,164	,773	,833
P3. Registro de los procesos administrativos	19,91	15,291	,460	,870
P4. Secuencia e interacción de los procesos administrativos	20,27	12,218	,782	,823
P5. Formalización y difusión de documentos que aprueban la gestión por procesos	19,82	15,164	,773	,833
P6. Cuenta con la cantidad de personal suficiente para cada proceso	20,27	12,418	,849	,810
P7. Personal capacitado en gestión por procesos	21,18	17,964	,293	,879

Variable Gestión de procesos - dimensión 2 (seguimiento, medición y análisis de procesos)

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,865	7

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P8. Mejor atención al ciudadano.	20,91	7,691	,496	,868
P9. Cumplimiento de los plazos de entrega de los bienes y servicios.	20,82	6,364	,928	,799
P10. Cobertura de la entrega de los bienes y servicios.	20,45	7,473	,777	,829
P11. Cuantificación de los reclamos de los ciudadanos	20,73	6,618	,860	,811
P12. Conformidad que emiten los ciudadanos	20,55	7,473	,673	,841
P13. Control de los servicios que se brindan	20,82	7,764	,693	,840
P14. Análisis de los procesos establecidos	21,91	9,491	,090	,906

Variable Gestión de procesos - dimensión 3 (mejora de procesos)

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,903	7

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P15. Solución de problemas en los procesos de la administración	21,91	6,491	,936	,864
P16. Análisis de causa-efecto en los problemas administrativos	21,91	6,491	,936	,864
P17. Implementación de mejoras en las unidades administrativas	21,91	7,291	,402	,934
P18. Establecimiento de los criterios de mejoras administrativos.	21,91	6,491	,936	,864
P19. Planificación de la reingeniería de procesos	20,91	7,091	,680	,892
P20. Innovación en los procesos	21,91	6,491	,936	,864
P21. Socialización de la mejora de los procesos	21,73	8,018	,344	,925

Anexo 6. Consentimiento informado



Cuestionario de Gobierno electrónico y Gestión de procesos

*Obligatorio

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente cuestionario es parte de una investigación, que tiene por finalidad la obtención de información acerca del gobierno electrónico y gestión por procesos en la entidad. El cuestionario es anónimo; es necesario que respondas con sinceridad, para obtener una muestra real. Si tuviera alguna duda o consulta agradeceremos las envíe al correo hgoscco@ucvvirtual.edu.pe

INSTRUCCIONES:

A continuación se presenta un conjunto de ítems con cinco alternativas de respuestas. Marque la respuesta que mejor se ajuste a su parecer.

Se agradece por anticipado su valiosa participación.

Atentamente,
Hidania Oscco Soto

Pregunta *

Estoy de acuerdo en participar de manera voluntaria en el desarrollo de los cuestionario

Anexo 7. Constancia de aplicación de instrumentos

**Municipalidad Provincial de Abancay**
Sub Gerencia de Recursos Humanos
"Año del Bicentenario de Perú: 200 Años de Independencia"

Abancay, 16 de junio del 2021

CARTA N° 0596-2021-SGRH-GAF-MPA

Señora:

Hidania Grimaldina Oscco Soto
Av. Víctor Raúl Haya de la Torre- PP.JJ

CUIDAD:

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

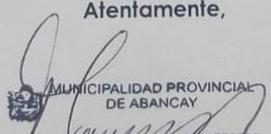
REFERENCIA : SOLICITUD S/N **EXP. 8243-2021**

Es grato dirigirme a usted, con la finalidad de saludarle cordialmente; así mismo en atención al documento de la referencia con fecha 16 de junio del presente año; a través del cual solicita autorización para la aplicación de instrumentos de investigación para recopilar datos estadísticos (cuestionario) a servidores de la Municipalidad Provincial de Abancay de manera virtual, respecto **a gobierno electrónico y su influencia en la gestión de procesos.**

En ese entender; en mérito a la Disposición Complementaria Final del Decreto de Urgencia N° 055-2021, a través del cual dispone el retorno gradual al trabajo presencial de los servidores, esta instancia concede la autorización respectiva de manera retroactiva, conforme a su solicitud.

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente,


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY
C.P.C. Revelino Mamani Aymituma
SUB GERENTE RECURSOS HUMANOS

Jr. Lima N° 206 - Abancay - Apurímac
Central Telefónica: 083 - 321195

www.muniabancay.gob.pe
Email: municipalidadabancay@gmail.com

Trabajemos juntos. 

nexo 8. Base de datos

	VI. GOBIERNO ELECTRÓNICO																				
	D1. Externa						D2. Interna								D3. Relacional						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
S1	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3
S2	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	1	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3
S3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
S4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	1	5	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4
S5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
S6	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	3	3	4	4	2	4	4	3	5	4
S7	3	4	3	3	4	3	5	2	4	3	5	2	2	3	3	4	5	2	3	3	4
S8	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	5	4	3	3	4	4
S9	3	3	4	4	3	4	2	2	3	4	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	3
S10	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	3	3	4	5	5	5
S11	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
S12	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3
S13	3	3	2	1	5	2	1	3	3	2	1	1	3	4	4	2	2	4	1	3	3
S14	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3
S15	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	1	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2
S16	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
S17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
S18	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4
S19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
S20	3	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
S21	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3
S22	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
S23	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	5	4
S24	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
S25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
S26	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
S27	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
S28	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4
S29	4	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4
S30	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
S31	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	3	3	3
S32	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5
S33	3	1	4	3	4	1	2	2	1	3	3	3	1	1	3	1	4	2	4	3	3
S34	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4
S35	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
S36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
S37	3	3	2	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3
S38	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	4
S39	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	3	4	4
S40	2	2	1	2	1	2	1	3	1	4	4	3	2	2	3	3	1	1	3	5	3
S41	2	4	1	2	1	2	3	3	4	1	4	5	1	3	2	2	1	2	1	4	4
S42	2	2	2	1	3	1	1	4	4	5	2	1	2	1	2	5	2	3	4	3	3
S43	3	3	3	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4
S44	2	1	5	3	5	3	3	2	3	2	1	2	1	5	5	2	1	3	4	1	2
S45	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3
S46	2	2	4	1	4	5	5	4	4	1	2	2	1	1	3	2	1	4	3	1	1
S47	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	4
S48	3	1	2	4	4	4	4	1	1	2	1	1	1	3	2	2	1	1	2	2	4
S49	1	2	2	1	1	1	1	3	3	3	2	2	2	1	4	2	2	2	1	3	4
S50	4	4	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
S51	1	5	2	2	1	1	3	1	2	2	4	5	5	2	4	4	3	2	1	3	1
S52	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
S53	1	1	1	5	2	4	4	3	4	2	2	1	2	3	1	5	1	1	3	4	4
S54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3

S55	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5
S56	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4
S57	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
S58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
S59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
S60	4	3	2	3	5	4	4	4	4	2	2	3	3	5	5	4	3	3	4	5	5
S61	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
S62	1	1	2	1	3	3	4	4	1	3	3	3	5	2	1	1	3	3	3	5	1
S63	1	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	2	3	3	1	2	5	2	2	1
S64	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	4	4	5	5	3
S65	3	2	1	2	2	1	5	4	3	1	1	1	1	2	2	4	4	3	2	1	1
S66	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	2	3	4	4	5	5	4
S67	3	1	3	1	2	4	2	3	3	4	4	4	5	1	1	2	1	2	1	1	2
S68	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
S69	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4
S70	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
S71	2	4	1	2	1	3	2	2	2	1	4	2	3	3	1	3	1	4	4	4	3
S72	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	3	4
S73	1	1	3	2	2	3	3	4	5	4	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2
S74	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
S75	2	4	2	1	3	3	3	2	3	3	2	3	2	1	1	1	2	1	3	1	1
S76	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
S77	3	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	3	4	3	3	2	4	2	1	2	2
S78	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
S79	2	3	2	4	2	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	2	4	2	4	2	3
S80	5	3	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	3	3	5	5	3	4
S81	2	2	2	2	3	1	1	3	4	2	1	4	2	2	2	3	5	2	3	3	3
S82	3	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
S83	2	1	3	1	2	1	2	4	2	3	2	4	5	1	4	5	1	1	1	3	3
S84	3	2	1	3	4	5	4	5	1	1	1	3	1	4	2	4	5	1	1	2	5
S85	3	5	1	3	3	2	1	2	3	5	4	2	2	4	3	1	1	4	4	2	1
S86	1	5	1	1	4	4	3	4	2	3	2	4	4	1	1	2	2	2	2	2	1
S87	4	3	2	2	4	3	2	1	3	2	3	2	4	4	3	5	5	3	4	1	2
S88	1	2	3	4	4	1	3	2	4	4	1	1	2	1	1	2	3	1	2	1	2
S89	4	1	4	1	1	5	3	3	4	4	1	2	2	2	4	5	3	1	5	1	1
S90	4	3	2	2	5	3	4	4	3	1	4	3	1	4	5	4	1	1	1	3	1

S57	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4
S58	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
S59	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
S60	1	2	4	3	5	4	4	5	4	3	3	2	1	2	5	4	3	2	3	3	2
S61	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
S62	5	4	3	3	4	3	1	3	3	1	2	4	5	3	3	3	5	4	4	4	3
S63	5	4	2	5	1	2	2	2	2	2	2	1	5	2	2	1	1	4	3	3	3
S64	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	5	5	5	4
S65	3	3	1	3	4	1	5	3	2	1	2	3	3	4	1	1	4	4	2	1	1
S66	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3
S67	1	2	2	2	2	3	3	4	4	3	2	3	2	1	1	3	1	3	1	2	3
S68	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
S69	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	3
S70	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	3	5	4	3	3
S71	3	3	3	1	3	5	3	1	3	3	4	1	4	2	3	5	1	5	2	2	2
S72	3	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
S73	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2
S74	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5
S75	5	1	4	4	4	4	3	3	3	1	2	2	5	3	1	3	4	4	5	4	5
S76	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3
S77	3	3	4	3	2	4	5	3	4	5	2	2	1	2	3	2	3	4	4	4	4
S78	3	3	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	3	4
S79	3	2	1	3	2	2	3	3	2	1	3	2	2	3	3	4	3	2	4	2	2
S80	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	4
S81	3	3	1	2	1	2	4	1	2	2	3	5	3	3	2	2	4	3	3	4	2
S82	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
S83	2	1	1	4	3	3	5	1	3	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	3	2
S84	3	5	1	2	3	3	2	3	2	4	1	1	4	4	3	1	2	2	2	2	4
S85	2	5	1	1	1	4	4	5	1	2	3	4	2	4	1	4	4	2	1	2	4
S86	1	2	4	4	1	1	1	1	1	2	3	3	2	2	2	1	3	3	1	2	1
S87	2	5	2	4	1	4	3	4	5	1	3	3	3	1	1	1	5	5	5	4	4
S88	4	2	3	2	2	2	4	5	2	5	1	1	2	3	4	1	2	4	4	3	2
S89	2	1	5	1	1	4	1	3	3	4	4	5	3	4	2	2	4	5	3	3	4
S90	3	4	1	4	3	1	1	3	5	1	2	4	3	4	2	4	2	1	2	3	1