



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión por procesos y Gobierno Digital de la Municipalidad  
Distrital “José Leonardo Ortiz”- Chiclayo, 2021.

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

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Nole Vargas, Wendy Astrid ([orcid.org/0000-0003-0176-3627](https://orcid.org/0000-0003-0176-3627))

**ASESOR:**

Dr. Malca Valverde, Eduardo Narciso ([orcid.org/0000-0002-6427-8648](https://orcid.org/0000-0002-6427-8648))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**CALLAO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A mi madre mi ángel del cielo y a mi padre por su incondicional apoyo, y sus oraciones que me permiten seguir adelante, alcanzando mis metas confiando en la voluntad divina de Dios y la Virgen.

Wendy Astrid Nole Vargas

## **Agradecimiento**

A la Virgen y a Dios por su infinito amor, que nos bendice prestándonos la vida, a mi familia y mi ángel del cielo, porque siempre están, y me ayudan a seguir alcanzando mis logros académicos. A mi asesor el Dr. Eduardo Malca Valverde por su apoyo y ayuda en la elaboración de esta investigación.

Wendy Astrid Nole Vargas

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1 Tipo y diseño de investigación:.....	10
3.2 Variables y operacionalización .....	11
3.3 Población, muestra y muestreo Población.....	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos. ....	16
3.5 Procedimientos:.....	17
3.6 Métodos de Análisis de datos.....	17
3.7 Aspectos Éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	56
VI. CONCLUSIONES.....	61
VII. RECOMENDACIONES .....	61
REFERENCIAS.....	63
ANEXOS .....	69

## Índice de tablas

Tabla 1: Estadísticas de fiabilidad.....	20
Tabla 2: Resumen de procesamiento de casos .....	20
Tabla 3: Estadísticas de elemento .....	21
Tabla 4: Estadísticas de total de elemento .....	21
Tabla 5: Estadísticas de escala.....	22
Tabla 6: Resumen de procesamiento de casos .....	22
Tabla 7: Análisis de confiabilidad de la variable “Gobierno digital” .....	22
Tabla 8: Estadísticas de elemento .....	23
Tabla 9: Estadísticas de total de elemento .....	24
Tabla 10: Estadísticas de escala.....	25
Tabla 11: Resumen de procesamiento de casos .....	25
Tabla 12: Descriptivos.....	25
Tabla 13: Pruebas de normalidad .....	27
Tabla 14: Resultado de la prueba estadística de la hipótesis general la presente investigación. ....	48
Tabla 15: Resultado de la prueba estadística de la hipótesis específica General de la presente investigación.....	49
Tabla 16: Resultado de la prueba estadística de la hipótesis específica de la presente investigación. ....	50
Tabla 17: Resultado de la prueba estadística de la hipótesis Específica de la presente investigación. ....	51
Tabla 18: Tabla cruzada Gestión por procesos y gobierno digital.....	52
Tabla 19: Tabla cruzada Proceso Estratégico y gobierno digital.....	53
Tabla 20: Tabla cruzada Proceso misional y gobierno digital .....	54

Tabla 21: Tabla cruzada Proceso de soporte y gobierno digital.....	55
Tabla 22: Distribución Poblacional y Muestral de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.....	77

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como principal objetivo determinar el grado de relación entre la gestión por procesos y gobierno digital en la Municipalidad Distrital “José Leonardo Ortiz”- Chiclayo, 2021, utilizando la metodología de diseño aplicada, tipo enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, estadística descriptiva e inferencial. La población conformada por los colaboradores de dicha institución fue de 300, de los cuales se tomó una muestra probabilística aleatoria estratificada de 169 trabajadores.

En dicha investigación se tuvo como resultado que existe una correlación positiva entre la variable Gestión por procesos y la variable gobierno digital equivalente al 36.7%; encontrando una alta significación estadística entre las variables investigadas, de ello se concluye que la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz desarrolla un enfoque de gestión por procesos y cuenta con procesos alineados al gobierno digital que le permiten alcanzar sus objetivos propuestos. Así mismo, la satisfacción de los usuarios y de sus colaboradores.

Palabras claves: Gestión por procesos, gobierno digital, satisfacción, correlacional.

## **ABSTRACT**

The main objective of this research was to determine the degree of relationship between process management and digital government in the District Municipality "José Leonardo Ortiz" - Chiclayo, 2021, using the applied design methodology, quantitative approach type, correlational descriptive level, statistical descriptive and inferential. The population made up of the collaborators of said institution was 300, of which a stratified random probabilistic sample of 169 workers was taken.

In said investigation, it was found that there is a positive correlation between the process management variable and the digital government variable equivalent to 36.7%; Finding a high statistical significance among the variables investigated, it is concluded that the district municipality of José Leonardo Ortiz develops a process management approach and has processes aligned to the digital government that allow it to achieve its proposed objectives. Likewise, the satisfaction of users and their collaborators.

Keywords: Process management, digital government, satisfaction, correlational.

## I. INTRODUCCIÓN

Becher (2021) en su artículo presenta problemas mundiales sobre la gestión por procesos que hace que el trabajo no se desarrolle de la mejor manera y en mundo globalizado las entidades deben de considerar diseñar mejores procesos brindándole un servicio de calidad.

Castellnou (2021) nos comunica que la gestión por procesos en un problema mundial debido a la competitividad que existe en el mercado y muchas veces no logran alcanzar los objetivos, es por ellos que el estado propone gestionar mejor sus procesos y de la mano con las nuevas tecnologías para que puedan adoptarse a los cambios.

De acuerdo con Ruiz, Almaguer, Torres, & Hernandez (2015) un problema en las organizaciones es: no realizar una correcta planificación y no diseñar procesos innovadores que ayuden a realizar una correcta administración pública.

San Martin (2021) su estudio global muestra un aumento de problemas de gestión por procesos y gobierno digital. Desde temas de poder, conocimiento, tiempo de ciclo, tipo de gobierno y ese progreso generalmente va en, si lo tomamos o no, limitan a las organizaciones a crear nuevos procesos y adquirir nuevas tecnologías que los ayude a superar los problemas.

En América Latina Según Zapa (2016) Muchas empresas en América Latina no han logrado diseñar procesos de gestión que se enfoquen en la satisfacción del cliente generando así un mal servicio. El personal es una pieza clave para ejecutar los procesos que se diseñen es por ellos que para prevenir muchos de estos problemas se deben de invertir en capacitaciones y para que puedan los trabajadores subsanar errores.

A nivel local según (Decreto supermo nº 004-2013-PCM): En las instituciones del estado unas de sus mayores deficiencias es la gestión por procesos y el gobierno digital. Las estructuras que diseñando no están acordes con las funciones por lo que el personal muchas veces no sabe que funciones a desempeñar lo que dificulta alcanzar los objetivos institucionales. El gobierno crea políticas de estado para el mejoramiento e incentivar a las autoridades para cambiar de una administración rígida y burocrática a una administración que se enfoque más en los ciudadanos.

A nivel institucional Municipalidad distrital de José Ortiz, (2014): La municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz uno de sus problema es la gestión por procesos, ya no cuenta con procesos que estén diseñados para brindar un servicio optimo a la población, el gobierno digital en esta institución no se ha establecido de una manera correcta por lo que genera un retraso en la gestión que realizan los usuarios, utiliza ningún medio tecnológico que le permita al ciudadano realizar sus trámites de una manera rápida y sin que vayan al establecimiento estos problemas retrasan el cumplimiento de metas .

Determinando el siguiente problema general: ¿De qué manera la gestión por procesos se relaciona con el gobierno digital en la Municipalidad Distrital “José Leonardo Ortiz”- Chiclayo, 2021? Con los siguientes problemas específicos: a. ¿De qué manera el proceso estratégico se relaciona con el gobierno digital en la Municipalidad Distrital “José Leonardo Ortiz”- Chiclayo, 2021?, b. ¿De qué manera el proceso misional se relaciona con el gobierno digital en la Municipalidad Distrital “José Leonardo Ortiz”- Chiclayo, 2021?, c. ¿De qué manera el proceso de soporte se relaciona con el gobierno digital en la Municipalidad Distrital “José Leonardo Ortiz”- Chiclayo, 2021?

Justificación social: se fundamenta que la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz mediante esta investigación permitirá conocer el comportamiento de los colaboradores con respecto a la gestión por procesos

y gobierno digital para implementar medias de mejora.

Justificación metodológica: se fundamenta, para alcanzar los objetivos de la presente investigación se realizará el procesamiento de datos por medio de la técnica de la encuesta para luego trabajar los resultados y lograr obtener las recomendación y conclusiones de la investigación.

Se ha considerado el siguiente objetivo general: Determinar el grado de relación entre la gestión por procesos y gobierno digital en la Municipalidad Distrital “José Leonardo Ortiz”- Chiclayo, 2021. Con los siguientes Objetivos Específicos: a. Determinar el grado de relación entre los procesos estratégicos y gobierno digital en la Municipalidad Distrital “José Leonardo Ortiz”- Chiclayo, 2021. b. Determinar el grado de relación entre los procesos misionales y gobierno digital en la Municipalidad Distrital “José Leonardo Ortiz”- Chiclayo, 2021. c. Describir el grado de relación entre los procesos de apoyo y gobierno digital en la Municipalidad Distrital “José Leonardo Ortiz”- Chiclayo, 2021.

La Hipótesis General es la siguiente: Existe relación entre la gestión por procesos y gobierno digital en la Municipalidad Distrital “José Leonardo Ortiz”- Chiclayo, 2021. Con las siguiente Hipótesis Especificas: a. Existe relación entre los procesos estratégicos y gobierno digital en la Municipalidad Distrital “José Leonardo Ortiz”- Chiclayo, 2021. b. Existe relación entre los procesos misionales y gobierno digital en la Municipalidad Distrital “José Leonardo Ortiz”- Chiclayo, 2021. c.Existe relación entre los procesos de apoyo se relacionan y gobierno digital en la Municipalidad Distrital “José Leonardo Ortiz”-Chiclayo,2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Internacionales Krege (2021) en su artículo lo cual determina lo siguiente probar tanto aplicabilidad de la gestión pública como un instrumento en un contexto del sector público, concluye que los municipios y administración del estado no emplea una cultura de BPM pero implemento generamos una agenda para sobre la cultura BPM en la administración pública que destaca la necesidad de una investigación adicional, profunda y basada en la teoría sobre este asunto.

Ulrich (2016). En su contribución tiene como objetivo de cerrar la brecha entre la gestión basada en valores y el diseño organizacional orientado a procesos. Concluye que la gestión por procesos debe de aplicarse en todas las áreas funcionales, niveles de jerarquía y activos.

Delgado (2020) en su artículo Gobierno digital, tiene como objetivo conocer cuál es la perspectiva de los ciudadanos con respecto a la modernización y el gobierno digital por lo que concluye que la percepción de modernización con el Gobierno Digital no es conocida por la población y dificulta el correcto desarrollo de estos.

Salimbeni (2019) Gestión de Procesos de Negocios en el Sector Público su objeto es determinar las diferencias que existen entre el sector público con el privado y concluye que si existe diferencias porque la administración pública muchas veces asignan personal políticamente lo que hace que sea el personal adecuado para desempeñarse eficientemente mientras que la privada busca personal competente que ayude por medio de sus destrezas y habilidades desempeñar sus funciones correctamente alcanzando los objetivos trazados para el bien de la ciudadanía.

Nacionales Vega, Briones, & Mendoza (2022) en su articulado gestión por procesos: regularidades metodológicas y comportamiento de su implementación, su objetivo es conocer en qué situación se encuentra

gestión por proceso. Se concluyó que la gestión por procesos cuenta con fuentes de información suficiente para que las entidades implementen y ayude alcanzar los objetivos y satisfaciendo las necesidades de los ciudadanos.

Toro, Gutiérrez y correa (2020) Estrategia de gobierno digital, su objetivo principal es identificar y conocer información acerca de la nueva estrategia de gestión para ejecutarlos de una manera correcta. Concluye afirma que adoptar nuevas estrategias ayuda a mejorar los procesos garantizando el alcance de los objetivos y también involucrarse más con la población.

Patrón, Diaz (2020) Procedimiento administrativo electrónico, su objetivo es hacer que la ciudadanía realice sus gestiones sin necesidad de ir al lugar si no por medio de la tecnología que les permita enviar y recibir información cuando lo requieran. Concluye que el gobierno digital facilita, pero se deben diseñar políticas que ayuden a crear procesos electrónicos para mejorar el servicio que brinda la administración pública.

Martínez (2021). La gestión archivística en el Perú y la transformación digital. Su objetivo es que las entidades de gobierno adquieran un gobierno digital que les permita desarrollar trabajos más eficientes. Concluye que es una nueva revolución porque permitirá desarrollar nuevos mecanismos de gestión transparente y menos burocrática.

Seclén (2019); Modelo de gestión por procesos para mejorar el desempeño en el área Agri-Food. su objetivo proponer un nuevo modelo que ayude a las organizaciones públicas. Concluye que este modelo ayuda a realizar una administración efectiva y eficiente optimizando recursos.

Gestión por procesos: Moreno, Citado por Galiano, Yáñez y Fernández, (2018) Indica que la gestión por procesos permite que la organización adopte una estructura orgánica idónea y así el personal pueda

desempeñar correctamente las funciones para lograr los objetivos institucionales.

Ponce, (2016) determina que la gestión por procesos permite a las organizaciones a buscar una mejora para sus procesos, para obtener una eficiencia y eficacia, así mismo ayuda a las entidades a crear una ventaja competitiva.

Dyna, (2016). Comunica que cuando se realiza una planificación, organización, dirección y control, permite que los procesos que se han diseñado para las gestiones dentro de las entidades pública, se realicen de una forma adecuada que ayude alcanzar las metas establecidas.

RSGP (006-2018--PCM, 2018) se plantea que hay tres tipos de procesos:

Proceso estratégico: este proceso permite encaminar las empresas, para el cumplimiento de sus metas y objetivo para así conseguir una mejora en sus procesos. El proceso estratégico involucra a la planificación, organización y dirección para lograr la elaboración de mejores planes una fluida comunicación interna y externa y la revisión de mejores procesos.

Proceso misional u operativo: aquí se va a identificar los procesos claves. El proceso misional se relaciona de una forma directa con el producto y los servicios para generar mejoras.

Proceso de apoyo o soporte: en este proceso después de identificar los procesos claves, como su nombre lo dice de soporte se nombra así porque sirve de soporte para los procesos claves de una organización gestionando los recursos necesarios para que le permita alcanzar objetivos de la institución. Así mismo apoyan al control de la calidad, la selección de personal y las compras.

Gobierno digital: David (2015) determina al gobierno digital como una transformación que permite a las entidades públicas a reestructurar los procesos de atención al ciudadano y generar un buen clima laboral en la entidad. Para lograra así romper muchos paradigmas.

OCDE (2014) define como un conjunto de técnicas digitales que ese unifican a los procesos para adoptar una modernización de gobierno para lograr establecer políticas institucionales que ayuden implementar un gobierno orientado al ciudadano brindándole un mejor bien o servicio.

Bounabat, (2017) comunica que él gobierno digital está orientado a los ciudadanos para reestructurar una administración que les permita lograr una gobernanza digital para que mejore la calidad de servicio.

OECD (2016): define que las nuevas tecnologías de fácil uso, han permitido que el trabajo que se realiza en los municipios es menos rutinario y burocrático realizando el colaborador un eficaz y eficiente, así mismo permitirá que se rindan mejor las cuentas.

Decreto 1008 Sector tecnología de la información y las comunicaciones (2018): Aprovechar el uso de las nuevas tecnologías para que, en las instituciones públicas y la ciudadanía, puedan crear una confianza y general un mejor servicio.

(DL N.º 1412-2018) es el uso estratégico de las tecnologías en el gobierno para crear una concientización con el ciudadano, y ofrecerle un mejor servicio y resolver algunas dudas que tengan que manera rápida y sencilla optimizando tiempo.

Valencia (2021) El gobierno digital es un instrumento de gestión que ayuda a crear nuevas políticas para ejecutar de manera oportuna logrando brindar un servicio eficiente y eficaz. En los últimos años la pandemia ha obligado a las instituciones a implementar tecnologías que ayuden a atender

los tramites vía online para reducir los riesgos, es por ello que el gobierno digital ha sido una herramienta importante para cubrir con la demanda de la población.

Carrera (2017) define al Gobierno digital como un proceso permanente que permite a las organizaciones a diseñar estructuras que se adapten a cambios en términos de interrelaciones personales y organizacionales, de liderazgo y de compromisos, Así mismo mediante el gobierno digital con funcionarios especializados se pueda realizar la compra de tecnologías para que se diseñen proceso muchos más accesibles para los usuarios que tengan mejores resultados.

El presente autor establece las siguientes capacidades para la mejor implementación del gobierno digital:

Capacidades para la gobernanza.: es la interacción con el sector privado, generando así una contribución con el proceso. Sus indicadores son: mecanismos de transparencia y rendición de cuentas.

Capacidad jurídica: permite construir nuevas políticas que ayuden a la modernización del gobierno gestionando de la mejor manera el gobierno digital. Sus dimensiones son: privacidad o la seguridad cibernética.

Capacidad de capital humano: Es la mejor contratación de un personal idóneo para aprovechar de una mejor manera el uso de las TIC, para crear nuevas políticas. Sus indicadores: selección y el reclutamiento.

Capacidad tecnológica: Es tecnología con la que cuenta la institución. Su indicador es: equipo de TIC.

Capacidad para el análisis de datos: Permite mejorar la toma de decisiones en una entidad con ayuda de adecuado personal y una tecnología idónea. Sus dimensiones son: Soporte técnico y sistemas de información.

Capacidad orgánica: Es la implementación de un nuevo sistema administrativo que permitan desarrollar nuevas políticas de gobierno. Sus indicadores son: Estructura orgánica y procesos administrativos.

Capacidad financiera: es la capacidad para costear los diferentes gastos de la institución para la ejecución del gobierno digital. Sus dimensiones son: Estrategia y negocios sostenibles.

Teórico de contingencia: Fiedler (2021) determina que para ser un buen líder debe de emplear un liderazgo que le permita adaptarse a múltiples cambios ya que con este modelo podrán tener un estilo propio, valorar cambios y así poder definir si eres un líder eficaz.

Teórico basado en recursos: Barney (1991) define que es una diversidad de recursos y la capacidad que tiene las diferentes empresas y cuál es el uso que les dan para determinar así una ventaja competitiva y la optimización de los mismos a un plazo determinado.

Carlos (2017) la presente teoría estudia el entorno de las organizaciones, ya que por medio de ello se podrán crear nuevas estrategias a un determinado plazo en un mundo cambiante y globalizado.

### **III. METODOLOGÍA**

El estudio fue aplicado a los colaboradores de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz identificar el problema a través de un enfoque sistemático aplicado al estudio

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

El estudio fue aplicado a los colaboradores de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz-Chiclayo, 2021, para establecer el problema a través de la aplicación de un proceso.

##### **3.1.1 Tipo de Investigación**

La investigación es descriptiva su objetivo es describir ya que busca describir el contexto encontrado, con respecto a determinar el grado de relación entre la gestión por procesos con el gobierno digital en la Municipalidad Distrital “José Leonardo Ortiz”-Chiclayo, 2021.

##### **3.1.2 Diseño de Investigación:**

La investigación es no experimental, con temporalidad transversal

No experimental: no se edifica ningún contexto, porque se observan contextos ya existentes.

Transversal: es una investigación que se realiza por medio de la observación en un tiempo determinado trabajando las variables en estudio.

Sánchez, Reyes, Mejía (2018). La investigación cualitativa es donde se colecciona datos cualitativos a través de la técnica e instrumento seleccionado para ser procesados y analizarlos.

## 3.2 Variables y operacionalización

### Variable 1: Gestión por procesos

Moreno, Galiano, Yáñez y Fernández, (2018) Indica que la gestión por procesos permite que la organización adopte una estructura orgánica idónea y así el personal pueda desempeñar correctamente las funciones para lograr los objetivos institucionales.

Ponce, (2016) determina que la gestión por procesos permite a las organizaciones a buscar una mejora para sus procesos, para obtener una eficiencia y eficacia, así mismo ayuda a las entidades a crear una ventaja competitiva.

Dyna, (2016). Comunica que cuando se realiza una planificación, organización, dirección y control, permite que los procesos que se han diseñado para las gestiones dentro de las entidades públicas, se realicen de una forma adecuada que ayude alcanzar las metas establecidas.

(RSGP N° 006 2018-PCM), se plantea que hay tres tipos de procesos:

Proceso estratégico: este proceso permite encaminar las empresas, para el cumplimiento de sus metas y objetivo para así conseguir una mejora en sus procesos. El proceso estratégico involucra a la planificación, organización y dirección para lograr la elaboración de mejores planes una fluida comunicación interna y externa y la revisión de mejores procesos.

Proceso misional u operativo: aquí se va a identificar los procesos claves. El proceso misional se relaciona de una forma directa con el producto y los servicios para generar mejoras.

Proceso de apoyo o soporte: en este proceso después de identificar los procesos claves, como su nombre lo dice de soporte se nombra así porque sirve de soporte para los procesos claves de una organización

gestionando los recursos necesarios para que le permita alcanzar objetivos de la institución. Así mismo apoyan al control de la calidad, la selección de personal y las compras.

## **Variable 2: Gobierno digital**

(Davies, 2015) determina al gobierno digital como una transformación que permite a las entidades públicas reestructurar los procesos de atención al ciudadano y generar un buen clima laboral en la entidad. Para lograra así romper muchos paradigmas.

La OCDE (2014) define como un conjunto de técnicas digitales que ese unifican a los procesos para adoptar una modernización de gobierno para lograr establecer políticas institucionales que ayuden implementar un gobierno orientado al ciudadano brindándole un mejor bien o servicio.

Bounabat, (2017) comunica que él gobierno digital está orientado a los ciudadanos para reestructurar la administración para establecer una gobernanza digital para que mejore la calidad de servicio.

OECD (2016): define que las nuevas tecnologías de fácil uso, han permitido que el trabajo que se realiza en los municipios es menos rutinario y burocrático realizando el colaborador un eficaz y eficiente, así mismo permitirá que se rindan mejor las cuentas.

Decreto 1008 Sector tecnología de la información y las comunicaciones (2018): Aprovechar el uso de las nuevas tecnologías para que, en las instituciones públicas y la ciudadanía, puedan crear una confianza.

(DL N.º 1412-2018) es el uso estratégico de las tecnologías en el gobierno para crear una concientización con el ciudadano, y ofrecerle un mejor servicio y resolver algunas dudas que tengan que hacer de manera rápida y sencilla optimizando tiempo.

Valencia (2021) El gobierno digital es un instrumento de gestión que ayuda a crear nuevas políticas para ejecutar de manera oportuna logrando brindar un servicio eficiente y eficaz. En los últimos años la pandemia ha obligado a las instituciones a implementar tecnologías que ayuden a atender los trámites vía online para reducir los riesgos, es por ello que el gobierno digital ha sido una herramienta importante para cubrir con la demanda de la población.

Carrera (2017) define al Gobierno digital como un proceso permanente que permite a las organizaciones a diseñar estructuras que se adapten a cambios en términos de interrelaciones personales y organizacionales, de liderazgo y de compromisos, Así mismo mediante el gobierno digital con funcionarios especializados se pueda realizar la compra de tecnologías para que se diseñen proceso muchos más accesibles para los usuarios que tengan mejores resultados.

El presente autor establece las siguientes capacidades para la mejor implementación del gobierno digital:

Capacidades para la gobernanza.: Es la interacción con el sector privado, generando así una contribución con el proceso. Sus indicadores son: mecanismos de transparencia y rendición de cuentas.

Capacidad jurídica: Permite construir nuevas políticas que ayuden a la modernización del gobierno gestionando de la mejor manera el gobierno digital. Sus dimensiones son: La privacidad o la seguridad cibernética.

Capacidad de capital humano: Es la mejor contratación de un personal idóneo para aprovechar de una mejor manera el uso de las TIC, para crear nuevas políticas. Sus indicadores: selección y el reclutamiento.

Capacidad tecnológica: Es la tecnología con la que cuenta la institución. Su indicador es: equipo de TIC.

Capacidad para el análisis de datos: Permite mejorar la toma de decisiones en una entidad con ayuda de personal adecuado y una tecnología idónea. Sus dimensiones son: Soporte técnico y sistemas de información.

Capacidad orgánica: Es la implementación de un nuevo sistema administrativo que permita desarrollar nuevas políticas de gobierno. Sus indicadores son: Estructura orgánica y procesos administrativos.

Capacidad financiera: es la capacidad para costear los diferentes gastos de la institución para la ejecución del gobierno digital. Sus dimensiones son: Estrategia y negocios sostenibles.

### **Teoría de la sostenibilidad de las Variables:**

#### **Variable 1: Gestión por procesos**

**Teoría científica:** (PCM 2018) Define a la gestión por procesos como proceso administrativo para que las organizaciones desempeñen sus actividades de manera eficaz para lograr cumplir las expectativas de los ciudadanos y cumplir con las metas de la institución.

**Definición operacional:** La gestión por procesos su enfoque está en seguir un objetivo bien estructurado para aplicar: lo estratégico, misional y de soporte.

#### **Variable 2: Gobierno digital**

**Teoría científica:** Carrera (2017) define al Gobierno digital como una transformación donde el uso de las nuevas tecnologías ayudan a la creación de los de nuevos diseños de procesos de atención al cliente de manera rápida y oportuna para cumplir con las necesidades de los ciudadanos y las metas de la organización.

**Definición operacional:** El gobierno digital permite a las entidades a desarrollarse mediante las siguientes capacidades: Capacidades para la

gobernanza, Capacidad jurídica, Capacidad de capital humano, Capacidad tecnológica, Capacidad para el análisis de datos, Capacidad orgánica, Capacidad financiera.

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

#### **3.3.1 Población**

Para la investigación la población está conformada 300 del personal administrativo, de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

La jornada laboral es de lunes a viernes de 8am a 4.30 pm. Cuenta con una plana administrativa con capacitación con muchas ganas de trabajar y alcanzar su autorrealización

Gómez (2016): La población se utiliza para una investigación de estudio donde se selecciona un conjunto ya sea de personas, animales etc. para determinar una muestra.

La teoría de muestreo es donde se selecciona una población para determinar una muestra, para esta investigación se obtuvo una muestra de 169 colaboradores.

#### **3.3.2 Muestra**

Para la muestra se seleccionó 169 colaboradores de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, la muestra se define como “. Es la cantidad que se obtiene de una población de estudio para aplicar un instrumento de medición, Sánchez (2018).

#### **3.3.3 Muestreo**

Es un procedimiento simple que se efectúa después de conocer la muestra. Es un proceso que se utiliza para estudiar una muestra de una población en estudio. Sánchez (2018).

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

#### **Técnica**

La Encuesta: Se utilizó la técnica de la encuesta y que se empleó el cuestionario como instrumento con interrogantes creadas en base a los objetivos, variables y dimensiones de la investigación.

La encuesta permitió obtener resultados de manera cualitativa y evidente de los colaboradores de la institución.

#### **Instrumentos**

Para el presente estudio tiene como instrumento el cuestionario, las preguntas están desarrolladas con la escala de Likert.

Según Arias, J. (2020, septiembre) es una manera que tiene el estudiante para recopilar los datos de la muestra. En esta investigación se recopiló los datos de 169 colaboradores de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, con el propósito de obtener la información sobre Gestión por procesos y gobierno digital.

#### **Validación**

La validación del instrumento se presentó a tres peritos para su evaluación donde se detalla las dimensiones e indicadores de estudio con su respectivo ítem para la obtención de los datos: los expertos son; Dr. Gonzalo Alegría Varona, Mg. Paul Paucar Llanos, Mg. Luz Ricalde Chuco.

#### **Confiabilidad**

Para determinar la fiabilidad del instrumento, se realizó la muestra de los 169 colaboradores mediante el coeficiente de Alpha de Cronbach utilizando el software IBM SPSS Statistics v. 25.

### **3.5 Procedimientos:**

La presente investigación se elaboró obteniendo primero la con la aprobación del título de investigación, segundo se procedió a la elaboración de la matriz de consistencia estableciendo las dimensiones, tipo y diseño de la investigación, técnica e instrumento.

Tercero se presentó la solicitud a la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz para realizar la aplicación de la encuesta para realizar la recolección de datos.

Se trabajó la elaboración del cuestionario y se envió a tres expertos propuestos por la universidad para su aprobación.

Con la aprobación de la solicitud de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz se realizó la aplicación de la encuesta virtualmente a los colaboradores de la entidad.

Después de recolectar los datos se procedió a trabajar en el programa estadístico SPSS V.25 para poder obtener resultados a las hipótesis planteadas y lograr determinar las conclusiones y recomendaciones.

### **3.6 Métodos de Análisis de datos**

Mediante la encuesta se logró realizar la recolección de datos lo cual se aplicó de manera virtual en las oficinas de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.

### **3.7 Aspectos Éticos**

Para desarrollar la presente investigación he considerado como principios éticos los siguientes: la autonomía, competencia profesional y científica, beneficencia y cuidado del medio ambiente y biodiversidad. Así mismo se cuenta con el permiso correspondiente de la institución para poder

realizar la encuesta a sus colaboradores para poder recopilar los datos de la investigación, por otro lado, los resultados obtenidos beneficiarán a la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.

#### **IV. RESULTADOS**

La investigación presenta los siguientes resultados:

Según los resultados emitidos por la prueba estadística de la hipótesis general de la investigación, lo cual determinó existe correlación positiva de las variables Gestión por procesos y gobierno digital lo cual determino un 36,7%, podemos decir que existe una alta significación estadística entre las variables en estudio como lo muestra la tabla 10.

La prueba estadística determina los resultados de la hipótesis específica 1 de la investigación en estudio, lo cual determinó que existe una correlación positiva considerable entre el proceso estratégico y el Gobierno digital con un 79.1%; encontrando una alta significación estadística en la comparación como lo muestra la tabla 11.

La prueba estadística determina los resultados de la hipótesis específica 2 de la investigación en estudio, lo cual determinó que existe una correlación positiva media entre el proceso misional y el gobierno digital con un 74.3%; encontrando una alta significación estadística en la comparación como lo muestra la tabla 12.

La prueba estadística determina los resultados de la hipótesis específica 3 de la investigación en estudio, lo cual determinó que existe una correlación positiva media entre el proceso de soporte y el Gobierno digital con un 73.0%; encontrando una alta significación estadística en la comparación como lo muestra la tabla 13.

**Análisis estadístico descriptivo del Plan Piloto de la presente investigación aplicado a una muestra: n = 35.**

**Prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach variable 1**

**Tabla 1 : Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,925	7

**Tabla 2: Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	35	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	35	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

En la tabla 3 nos muestra que le valor de alfa de Cronbach es de 0.925, por lo que se puede determinar cómo excelente para aplicarlo en la presente investigación.

**Tabla 3: Estadísticas de elemento**

	Media	Desv. Desviación	N
P1	3,71	,860	35
P2	3,63	1,165	35
P3	3,54	1,268	35
P4	3,57	1,267	35
P5	3,77	1,087	35
P6	4,00	,907	35
P7	3,89	,963	35

**Tabla 4 : Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlaci ón total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	22,40	31,659	,760	,916
P2	22,49	28,610	,785	,911
P3	22,57	27,311	,817	,908
P4	22,54	27,314	,818	,908
P5	22,34	29,408	,777	,912
P6	22,11	32,281	,645	,924
P7	22,23	30,417	,791	,911

**Tabla 5 : Estadísticas de escala**

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
26,11	39,751	6,305	7

**Prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach variable 2**

**Tabla 6 : Resumen de procesamiento de casos**

	N	%	
	Válido	35	100,0
Casos	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	35	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 7: Análisis de confiabilidad de la variable “Gobierno digital”**

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,926	13

Fuente: Salida SPSS v. 25 con datos de una muestra piloto

En la tabla 8 nos muestra que le valor de alfa de Cronbach es de 0.926, por lo que se puede determinar cómo excelente para aplicarlo en la presente investigación.

**Tabla 8 : Estadísticas de elemento**

	Media	Desv. Desviación	N
P1	3,94	,938	35
P2	3,51	1,222	35
P3	3,94	1,027	35
P4	4,03	,822	35
P5	4,14	,974	35
P6	4,03	,985	35
P7	3,89	1,051	35
P8	3,80	1,158	35
P9	4,20	,933	35
P10	3,86	1,141	35
P11	3,80	1,208	35
P12	3,71	1,045	35
P13	4,14	,648	35

**Tabla 9 : 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	47,06	81,997	,655	,922
P2	47,49	76,316	,759	,918
P3	47,06	81,879	,595	,924
P4	46,97	84,205	,605	,923
P5	46,86	85,773	,403	,930
P6	46,97	82,264	,603	,923
P7	47,11	78,457	,776	,917
P8	47,20	76,047	,822	,915
P9	46,80	80,400	,761	,918
P10	47,14	77,891	,735	,919
P11	47,20	76,753	,746	,918
P12	47,29	79,151	,740	,918
P13	46,86	86,479	,589	,925

<b>Tabla 10 : Estadísticas de escala</b>			
Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
51,00	94,000	9,695	13

### Prueba de Normalidad

**Tabla 11 : Resumen de procesamiento de casos**

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
V1	169	100,0%	0	0,0%	169	100,0%
V2	169	100,0%	0	0,0%	169	100,0%

**Tabla 12 : Descriptivos**

		Estadístico	Desv. Error
Media		31,00	,310
95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	30,39	
	Límite superior	31,61	
1	Media recortada al 5%	31,48	
Mediana		32,00	
Varianza		16,24	

	Desv. Desviación	4,02 7	
	Mínimo	14	
	Máximo	35	
	Rango	21	
	Rango Inter cuartil	3	
	Asimetría	- 2,15 2	,187
	Curtosis	4,60 7	,371
	Media	58,6 4	,480
95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	57,7 0	
	Límite superior	59,5 9	
	Media recortada al 5%	59,4 2	
	Mediana	60,0 0	
2 \	Varianza	38,9 57	
	Desv. Desviación	6,24 2	
	Mínimo	31	
	Máximo	65	
	Rango	34	
	Rango intercuartil	4	
	Asimetría	- 2,136	,187
	Curtosis	4,55 3	,371

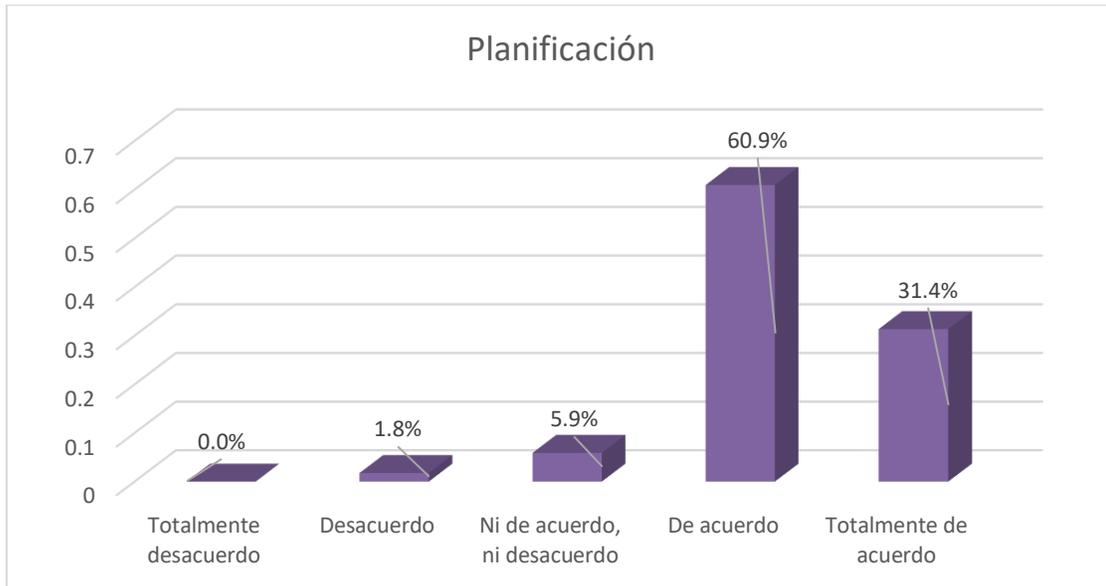
**Tabla 13 : Pruebas de normalidad**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1	,251	169	,000	,735	169	,000
V2	,264	169	,000	,743	169	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**INTERPRETACIÓN:** Para ambas variables dada la significancia de 0.05 del estadístico Kolmogorov-Smirnov, rechazamos que el conjunto de datos sigue una distribución normal.

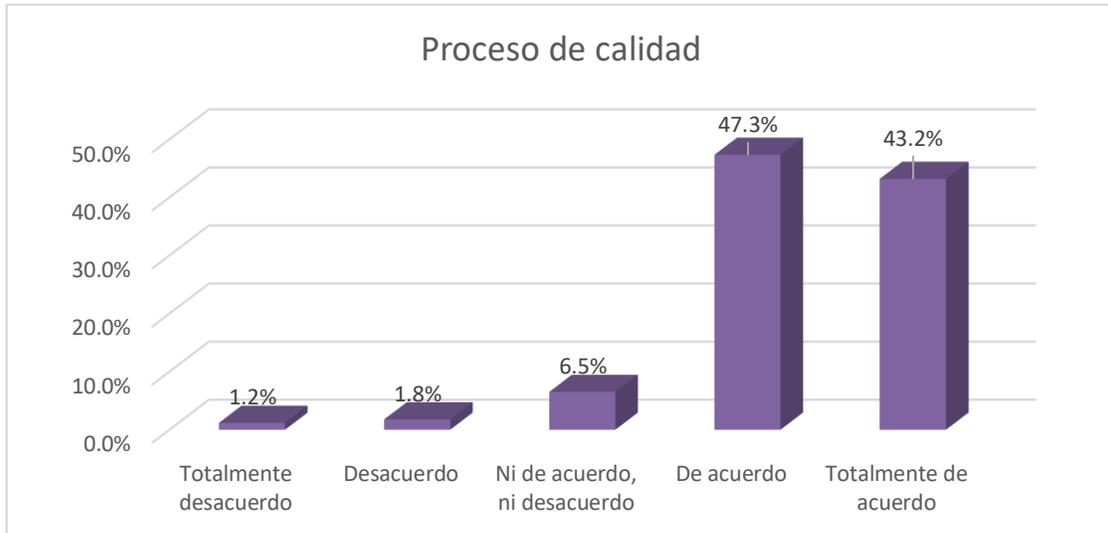
## Análisis de datos



**Figura 1 : PLANIFICACIÓN**

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.2021.

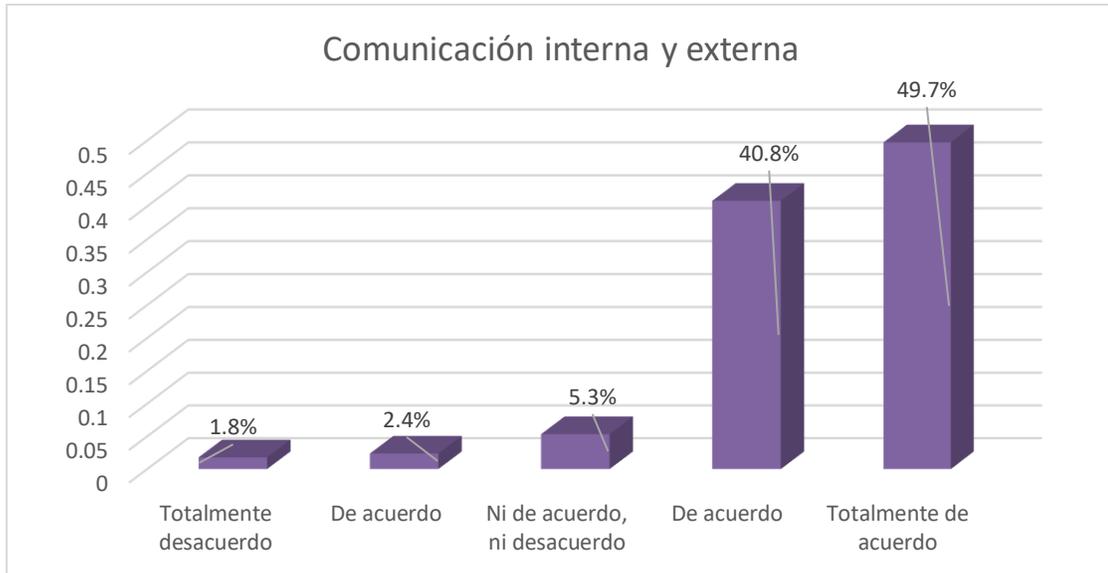
En la figura nº 1 podemos observar que de acuerdo a la planeación el 60.9% de los colaboradores indican que están de acuerdo, el 31,4% que están totalmente de acuerdo, el 5,9% indica que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 1.8% que están en desacuerdo.



**Figura 2: PROCESO DE CALIDAD**

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.2021.

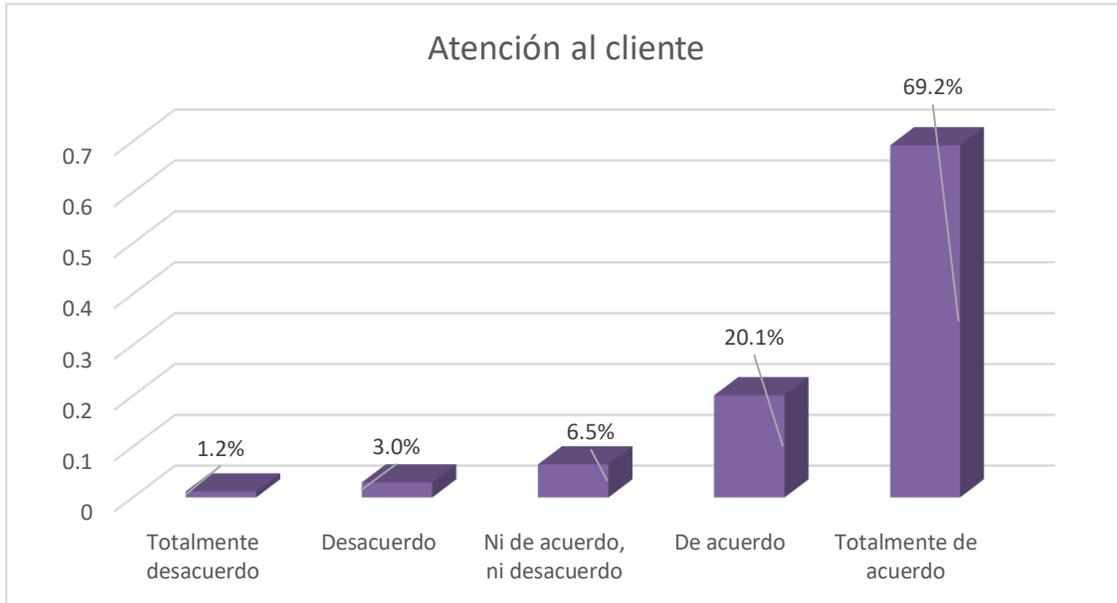
Con respecto al proceso de calidad el 47.3% de los colaboradores manifiestan que están de acuerdo, el 43.2% que están totalmente de acuerdo, el 6.5% indica que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 1.8% que están en desacuerdo y en un 1.2% que están totalmente desacuerdo como podemos ver en la figura nº 2.



**Figura 3 : COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA**

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.2021.

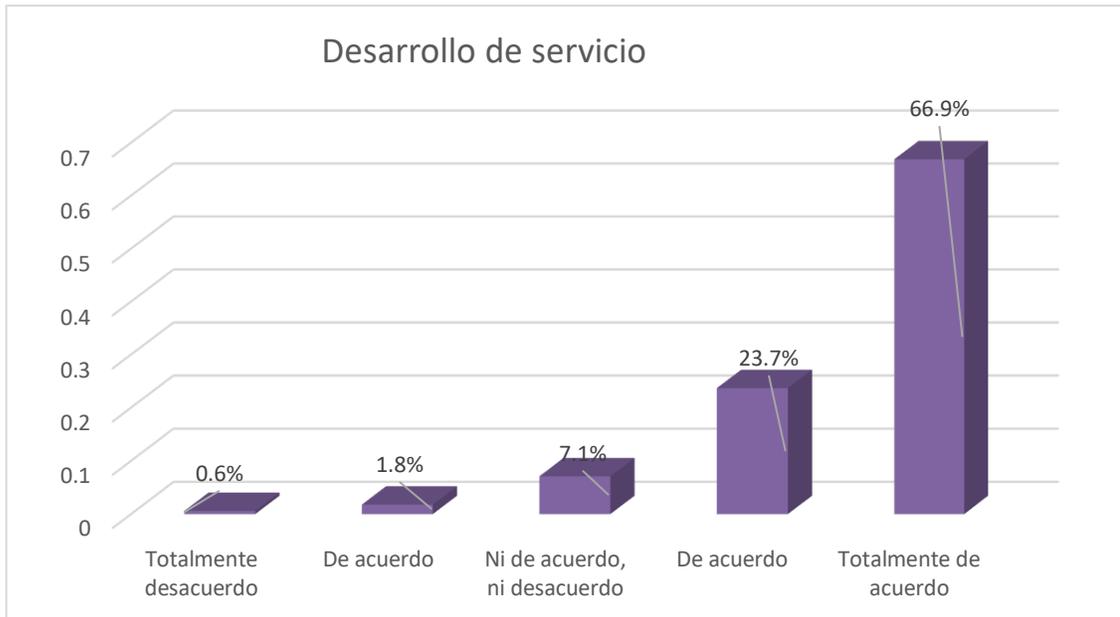
En la figura nº 3 podemos observar con respecto a la comunicación interna y externa el 49.7% de los colaboradores indican que están totalmente de acuerdo, el 40.8% que están de acuerdo, el 5,3% indica que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 2.4% que están en desacuerdo y el 1.8% en totalmente desacuerdo.



**Figura 4: ATENCIÓN AL CLIENTE**

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.2021.

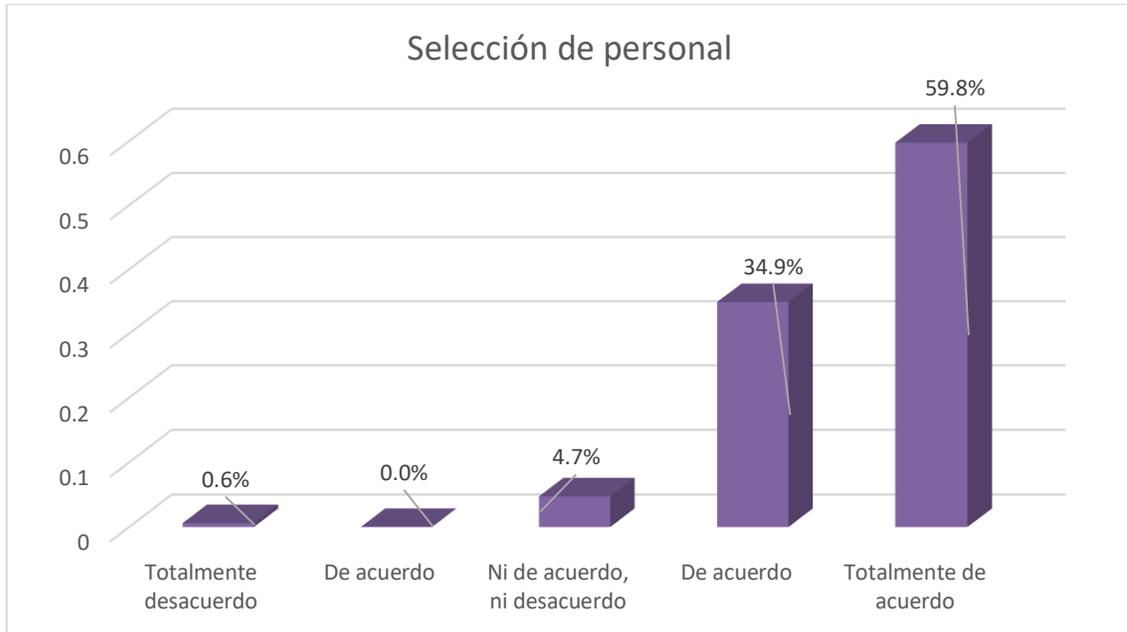
En la atención al cliente el 69.2% de los colaboradores indican que están totalmente de acuerdo, el 20.1% que están de acuerdo, el 6.5% indica que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 3.0% que están en desacuerdo. Y el 1.2 % en totalmente en desacuerdo como se muestra en la figura nº 4.



**Figura 5: DESARROLLO DEL SERVICIO**

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.2021.

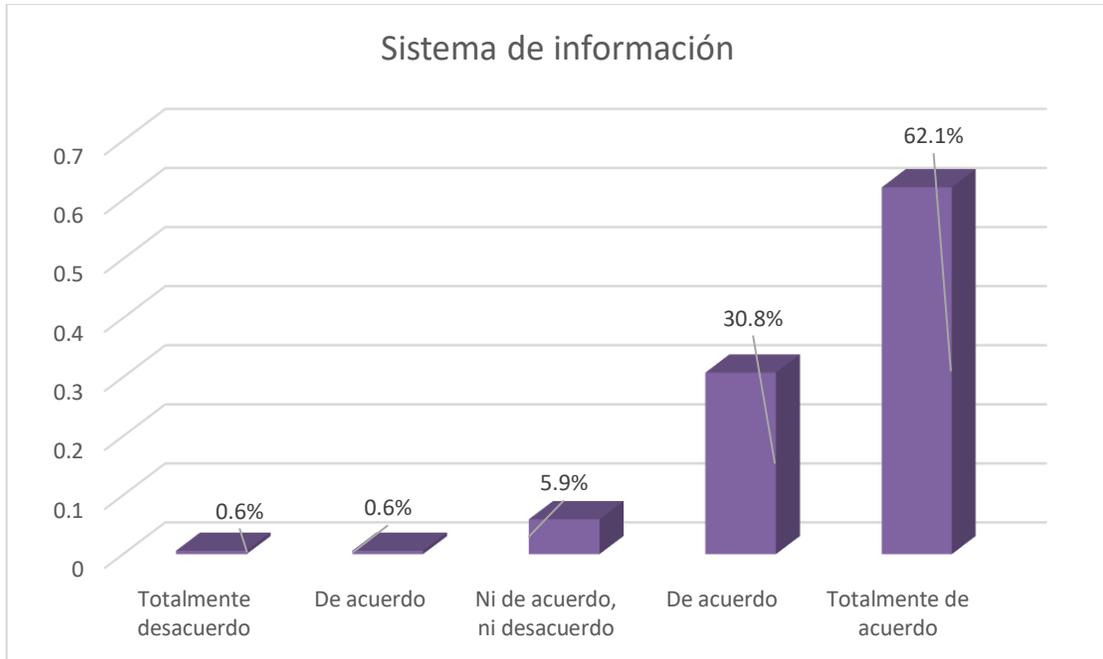
Con respecto al desarrollo de servicio el 66.9% de los colaboradores indican que están totalmente de acuerdo, el 23.7% que están de acuerdo, el 6.5% indica que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 1.8% que están en desacuerdo. Y el 0.6 % en totalmente en desacuerdo como se muestra en la figura nº 5.



**Figura 6: SELECCIÓN DE PERSONAL**

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.2021.

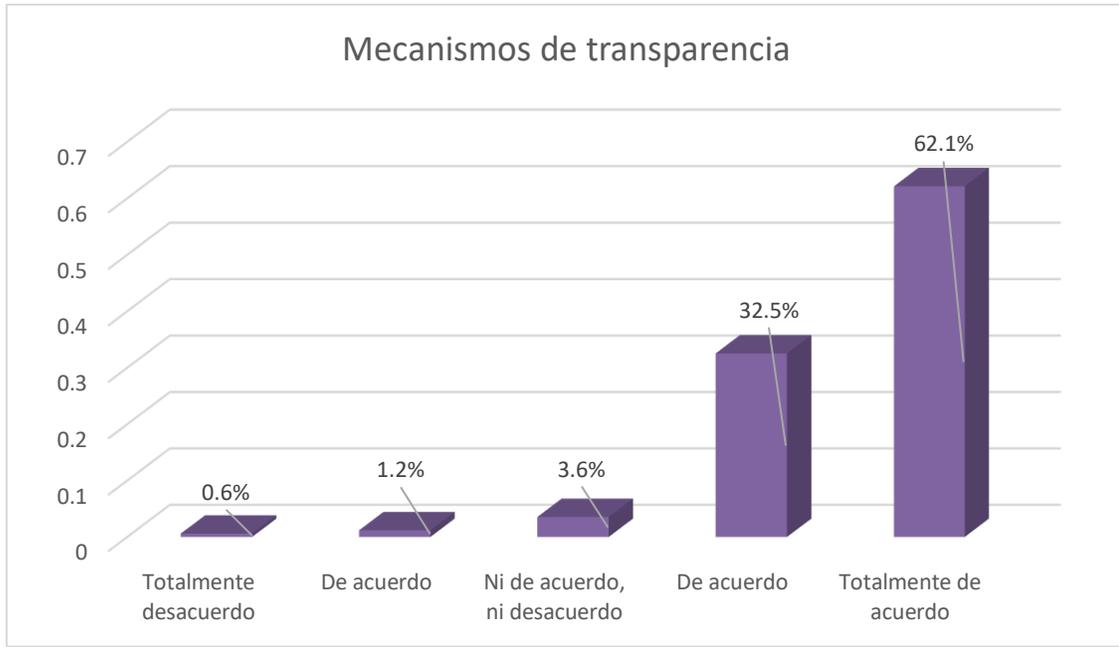
En la figura nº 06 podemos observar con respecto a la selección de personal el 59.8% de los colaboradores indican que están totalmente de acuerdo, el 34.9% que están de acuerdo, el 4.7% indica que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 0.6% en totalmente desacuerdo



**Figura 7: SISTEMA DE INFORMACIÓN**

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.2021.

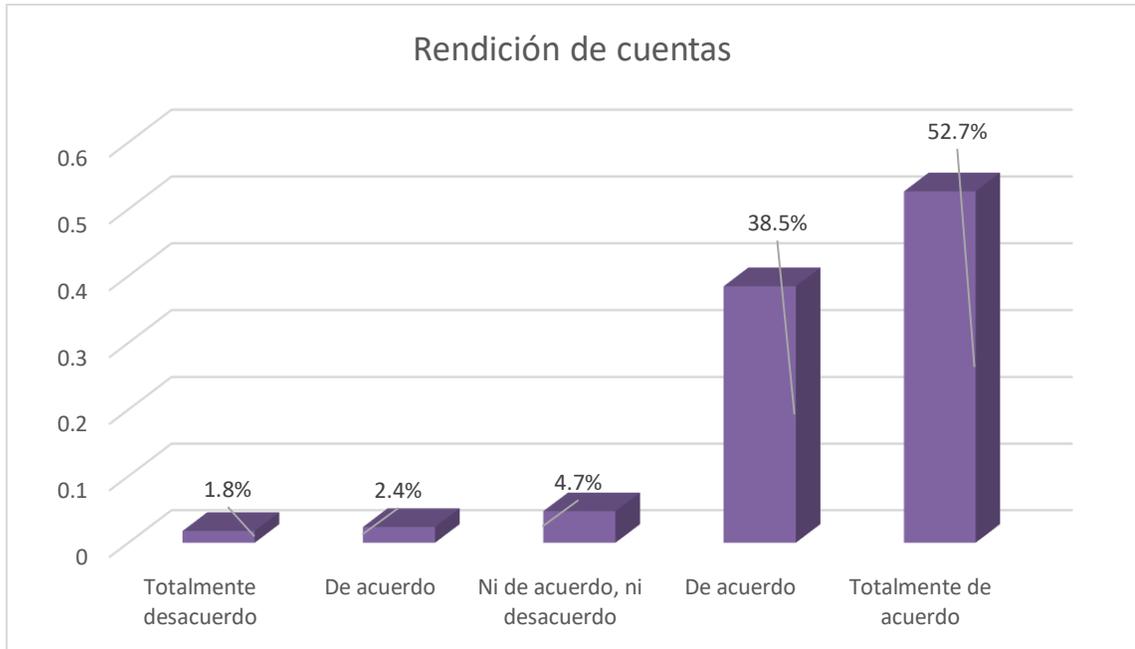
En la figura nº 07 podemos ver que en sistema de información el 62.1% de los colaboradores indican que están totalmente de acuerdo, el 30.8% que están de acuerdo, el 5,9% indica que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 0.6% que están en desacuerdo y el 0.6% en totalmente desacuerdo



**Figura 8 : MECANISMOS DE TRANSPARENCIA**

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.2021.

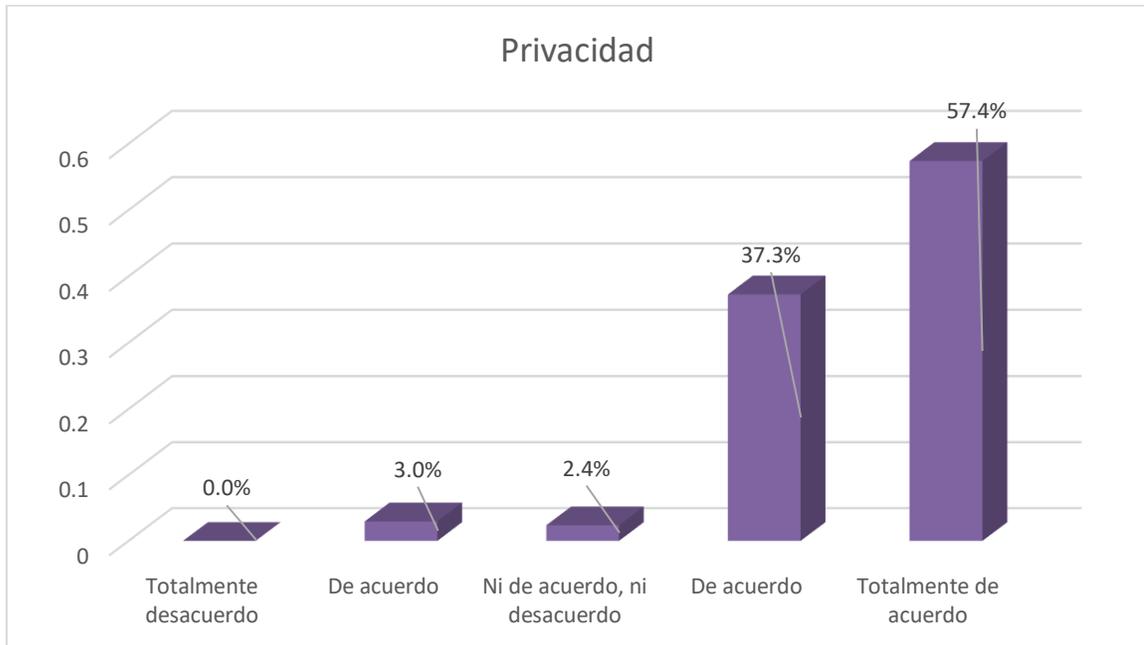
En la figura nº 08 podemos visualizar que en mecanismos de transparencia el 62.1% de los colaboradores indican que están totalmente de acuerdo, el 32.5% que están de acuerdo, el 3.6% indica que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 1.2% que están en desacuerdo y el 0.6% en totalmente desacuerdo.



**Figura 9: RENDICIÓN DE CUENTAS**

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.2021.

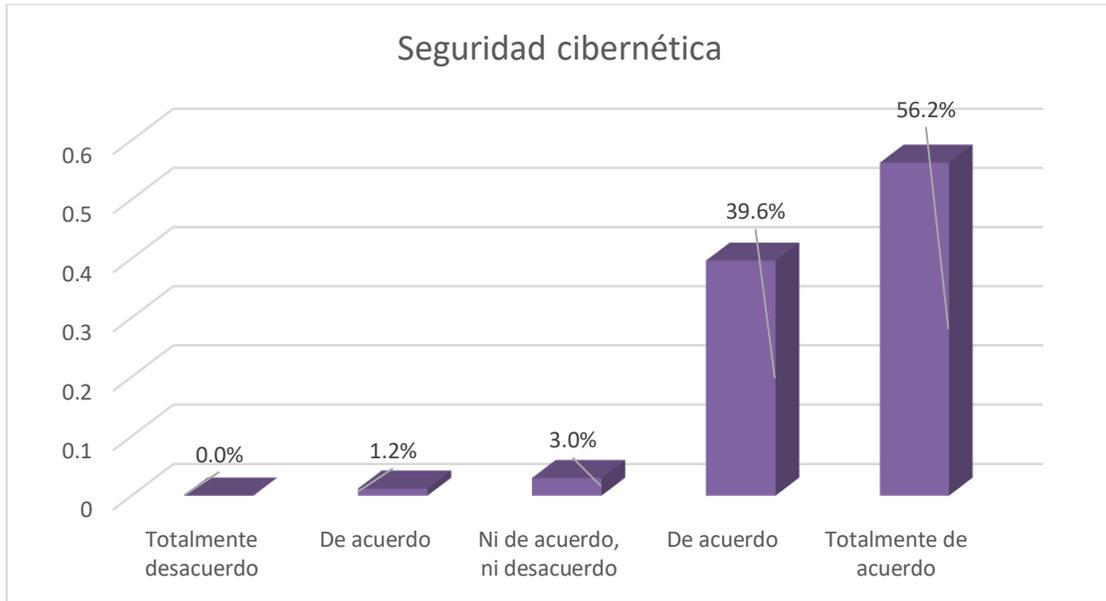
De acuerdo a la rendición de cuentas el 52.7% de los colaboradores indican que están totalmente de acuerdo, el 38.5% que están de acuerdo, el 4.7% indica que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 2.4% que están en desacuerdo. Y el 1.8% en totalmente en desacuerdo como se muestra en la figura nº 9.



**Figura 10 : PRIVACIDAD**

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.2021.

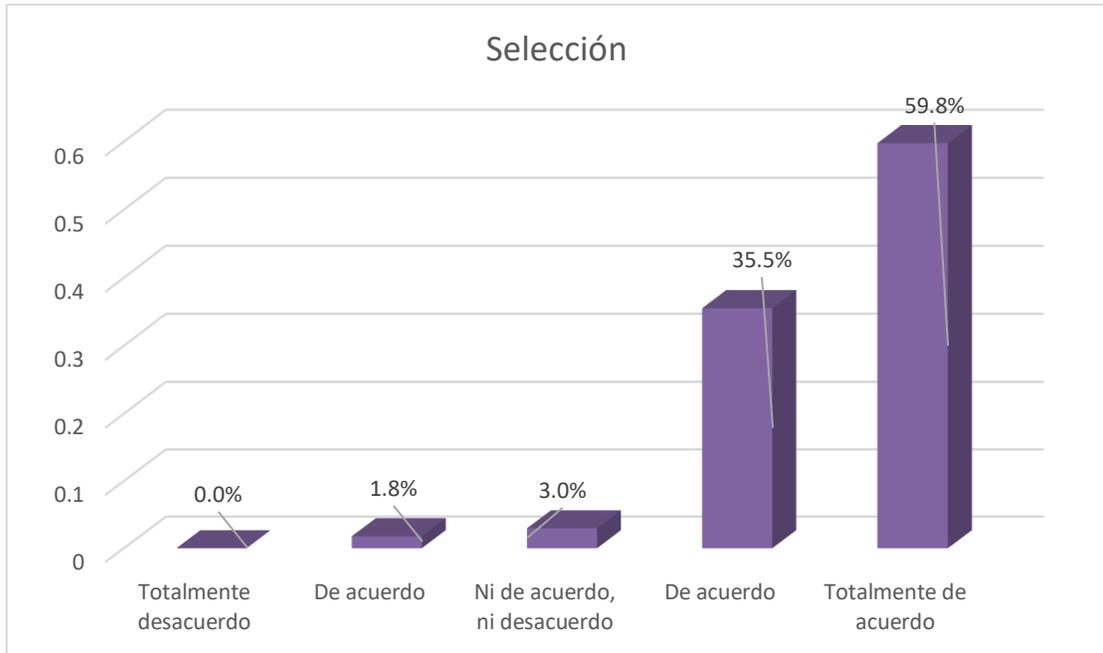
Con respecto a la privacidad el 57.4% de los colaboradores indican que están totalmente de acuerdo, el 37.3% que están de acuerdo, el 2.4% indica que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 3.0% que están en desacuerdo como se muestra en la figura nº 10.



**Figura 11 : SEGURIDAD CIBERNÉTICA**

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.2021.

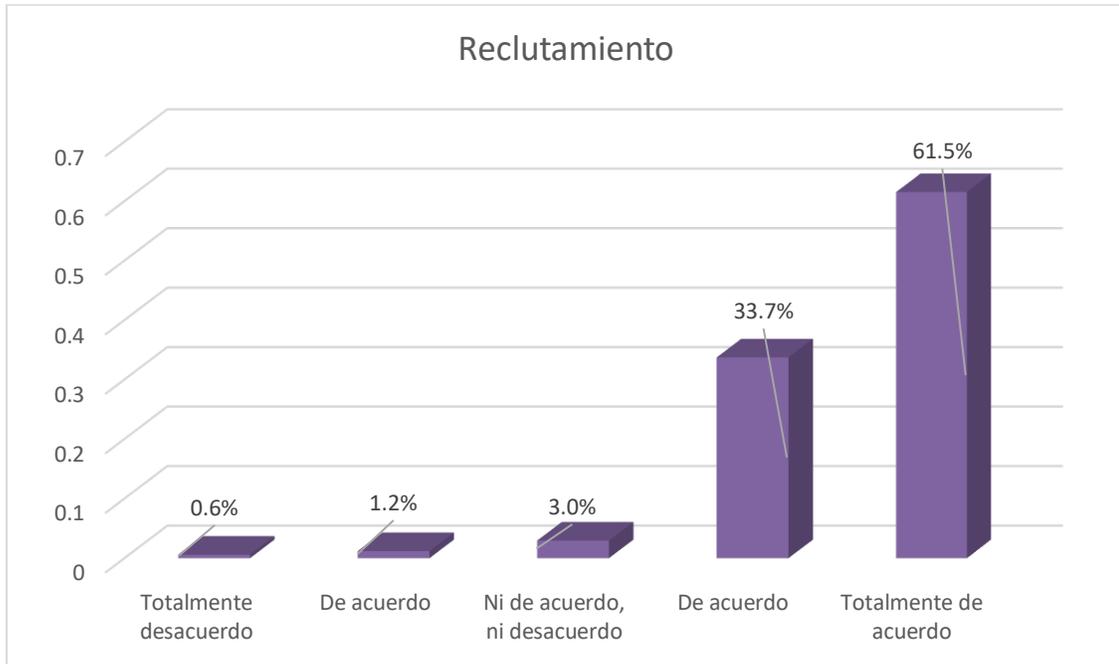
Con respecto al Seguridad cibernética el 56.2% de los colaboradores indican que están totalmente de acuerdo, el 39.6% que están de acuerdo, el 3.0% indica que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 1.2% que están en desacuerdo como se muestra en la figura nº 11.



**Figura 12: SELECCIÓN**

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.2021.

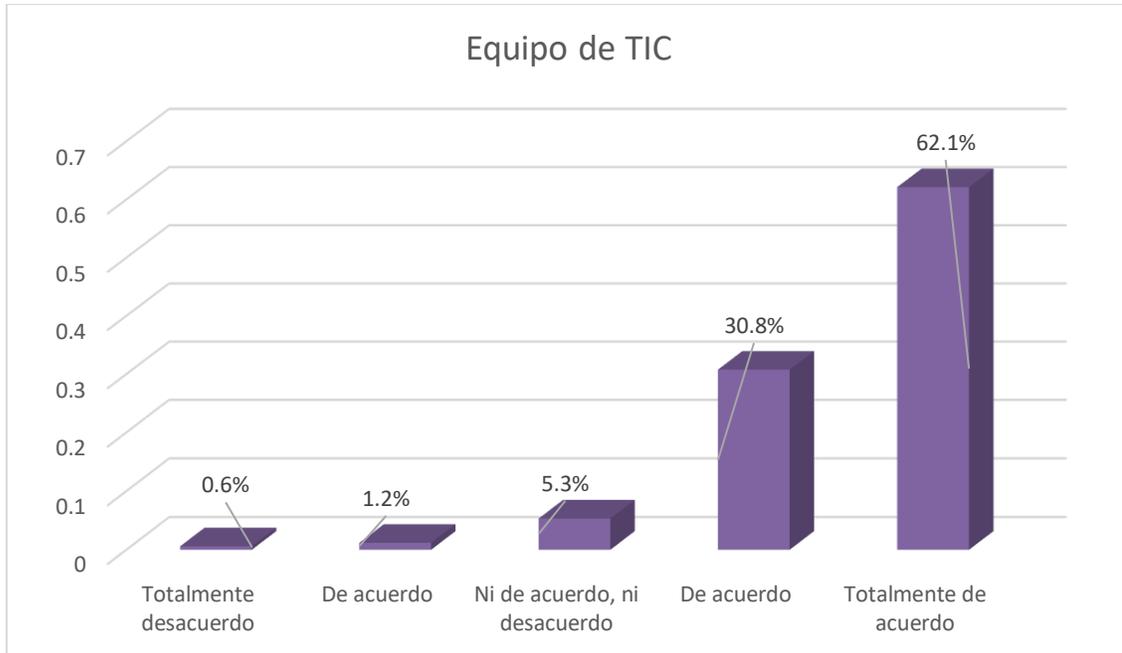
En la figura nº 12 podemos visualizar que en selección el 59.8% de los colaboradores indican que están totalmente de acuerdo, el 35.5% que están de acuerdo, el 3.0% indica que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 1.2% que están en desacuerdo.



**Figura 13 : RECLUTAMIENTO**

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.2021.

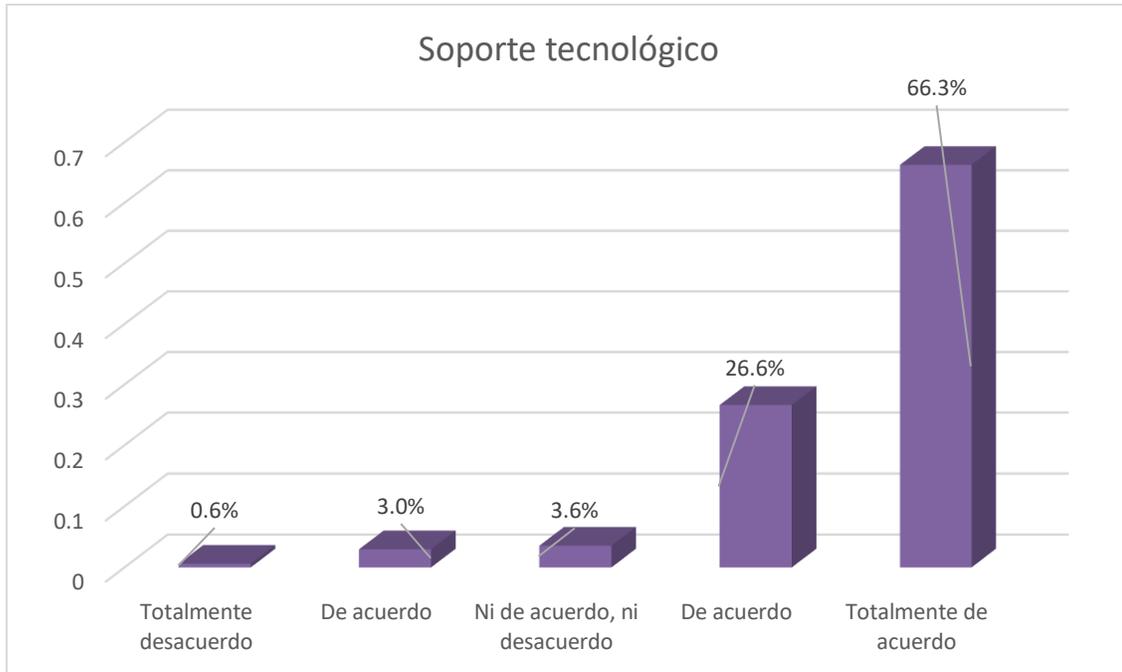
En la figura nº 13 podemos visualizar que en mecanismos de transparencia el 62.1% de los colaboradores indican que están totalmente de acuerdo, el 32.5% que están de acuerdo, el 3.6% indica que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 1.2% que están en desacuerdo y el 0.6% en totalmente desacuerdo.



**Figura 14: EQUIPO DE TIC**

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.2021.

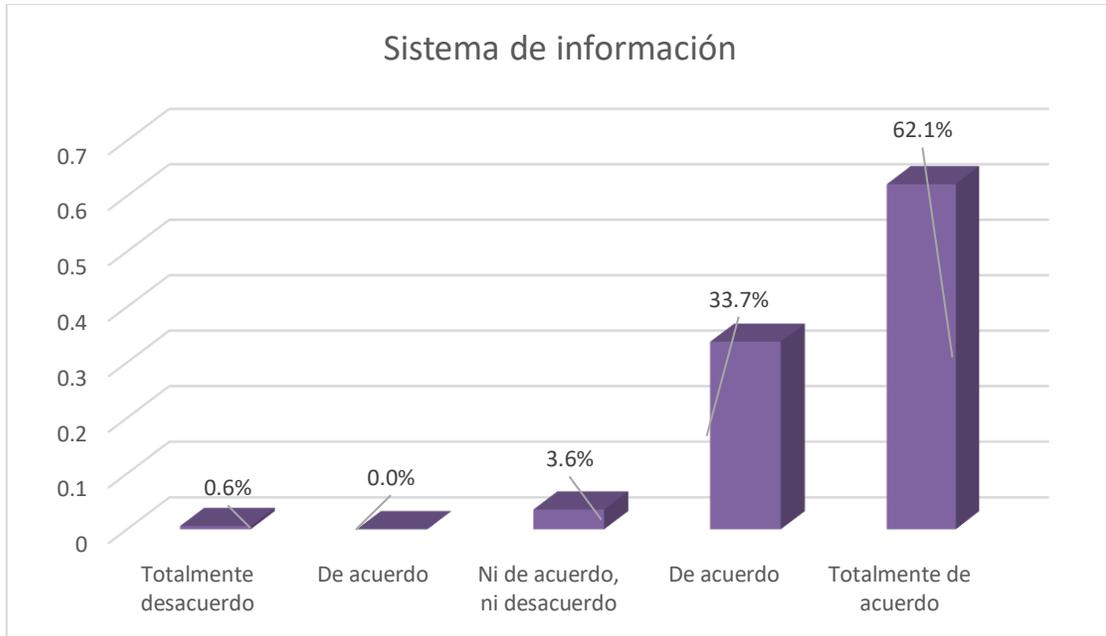
En la figura n° 14 podemos visualizar que en equipo de TIC el 62.1% de los colaboradores indican que están totalmente de acuerdo, el 30.8% que están de acuerdo, el 5.3% indica que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 1.2% que están en desacuerdo y el 0.6% en totalmente desacuerdo.



**Figura 15: SOPORTE TECNOLÓGICO**

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.2021.

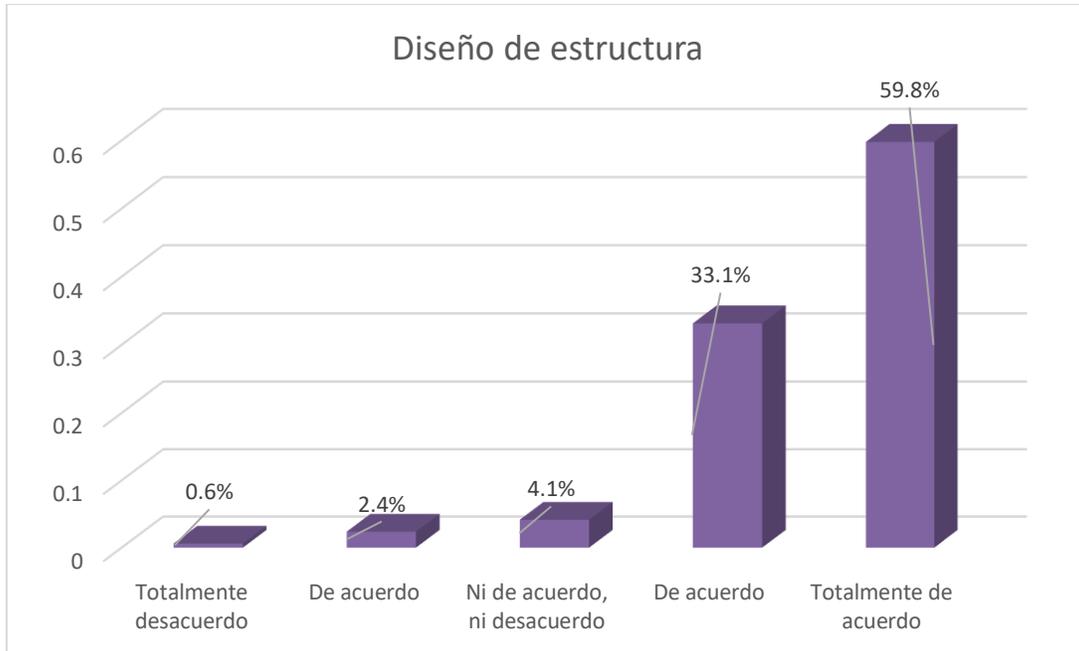
En la figura nº 15 podemos visualizar que en soporte tecnológico el 66.3% de los colaboradores indican que están totalmente de acuerdo, el 26.6% que están de acuerdo, el 3.6% indica que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 3.0% que están en desacuerdo y el 0.6% en totalmente desacuerdo.



**Figura 16 : SISTEMA DE INFORMACIÓN**

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.2021.

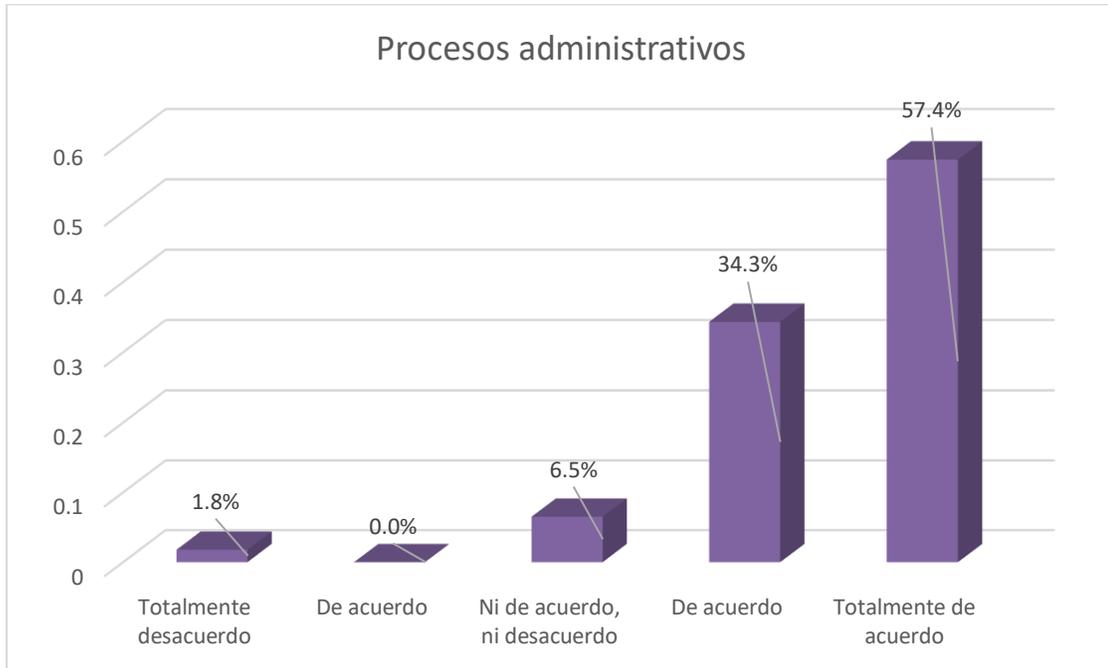
En la figura nº 16 podemos observar que en sistema de información el 62.1% de los colaboradores indican que están totalmente de acuerdo, el 33.7% que están de acuerdo, el 3.6% indica que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 0.6% en totalmente desacuerdo.



**Figura 17: DISEÑO DE ESTRUCTURA**

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.2021.

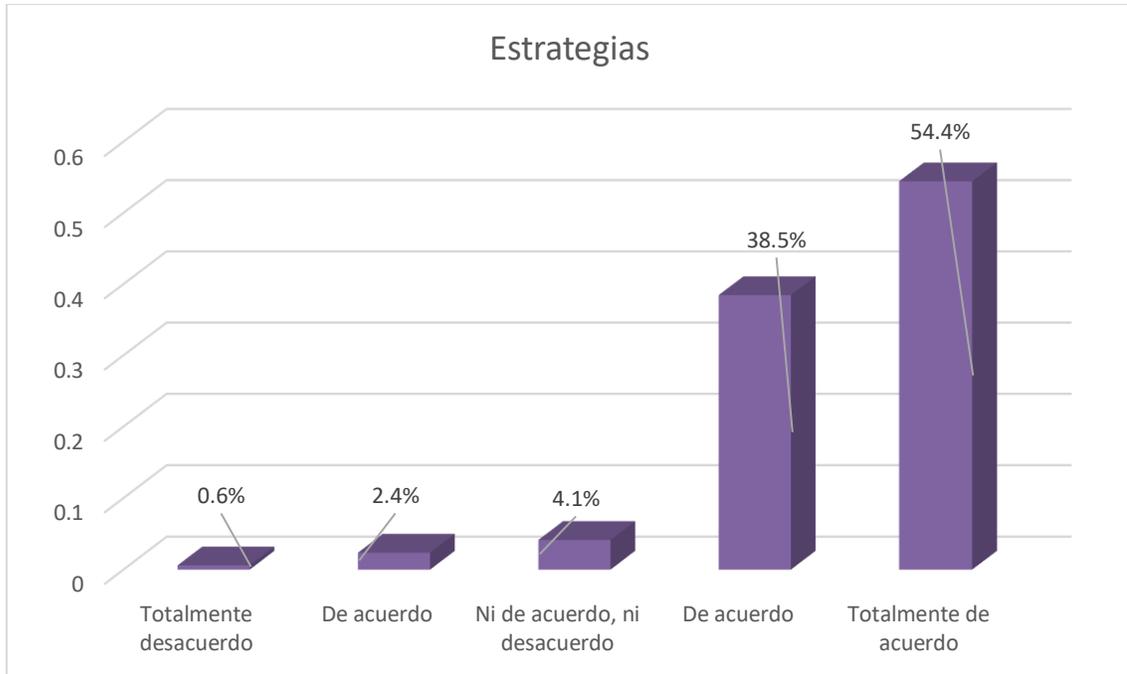
Con respecto al diseño de estructura el 59.8% de los colaboradores indican que están totalmente de acuerdo, el 33.1% que están de acuerdo, el 4.1 % indica que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 2.4% que están en desacuerdo y el 0.6% es totalmente desacuerdo como se muestra en la figura nº 17.



**Figura 18: PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.2021.

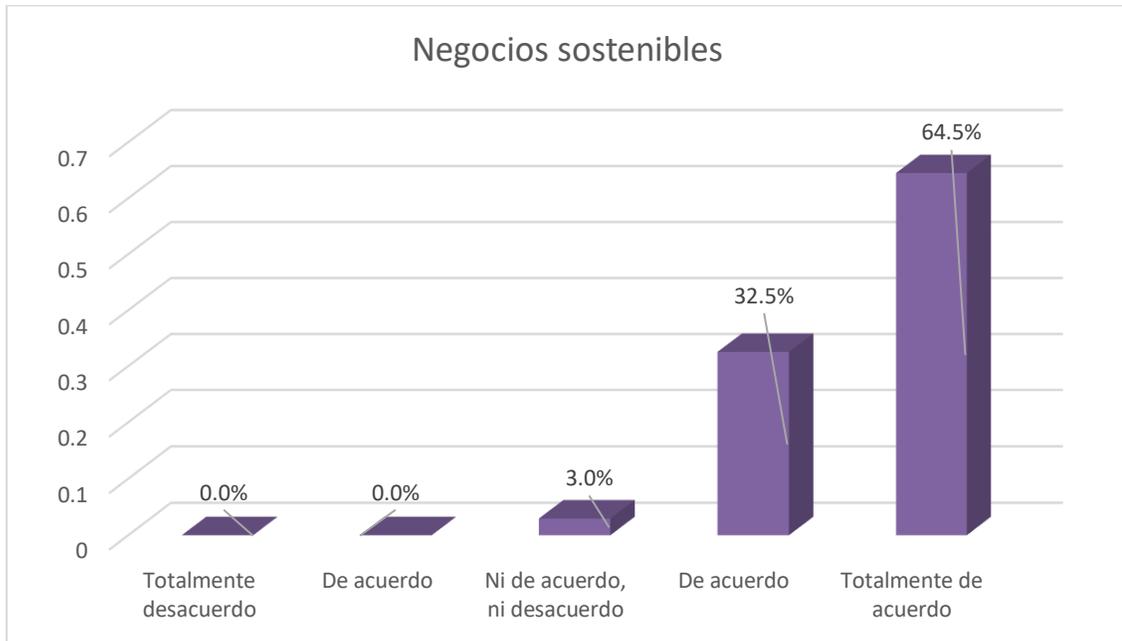
Con respecto al procedimientos administrativos el 57.4% de los colaboradores indican que están totalmente de acuerdo, el 34.3% que están de acuerdo, el 6.5% indica que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 1.8% que están totalmente desacuerdo como se muestra en la figura n° 18.



**Figura 19: ESTRATEGIAS**

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.2021.

Con respecto a las estrategias el 54.4% de los colaboradores indican que están totalmente de acuerdo, el 38.5% que están de acuerdo, el 4.1% indica que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 2.4% que están en desacuerdo y un 0.6% como se muestra en la figura nº 19.



**Figura 20 : NEGOCIOS SOSTENIBLES**

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.2021.

Con respecto a negocios sostenibles el 64.5% de los colaboradores indican que están totalmente de acuerdo, el 32.5% que están de acuerdo, el 3.0% indica que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo como se observa en la figura nº 20.

## Resultados de la Investigación y Análisis Inferencial

**Tabla 14 : Resultado de la prueba estadística de la hipótesis general la presente investigación.**

**H0:** No existe relación entre la Gestión por procesos y el gobierno digital.

**H1:** Existe relación entre la Gestión por procesos y el gobierno digital.

<b>Correlaciones de la Variable 1 y Variable 2</b>			
		V1	V2
Rho de Spearman	V1	Coeficiente de correlación	1,00 0
		Sig. (bilateral)	. ,000
	N		169
	V2	Coeficiente de correlación	,367**
Sig. (bilateral)		,000	.
N		169	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo a la prueba de correlación de Spearman se puede observar una correlación positiva de 36.7% entre la variable Gestión por procesos y gobierno digital, lo cual se determina que hay una alta significación estadística entre las dos variables de investigación.

La regla de decisión para probar la hipótesis es la siguiente si  $p = \text{Sig (bilateral)} < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula y si  $p = \text{Sig (bilateral)} > 0,05$  se acepta la hipótesis de investigación, por lo que se determinó que existe una correlación positiva de 36.7%, entre las variables gestión por procesos y gobierno digital en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.

**Tabla 15: Resultado de la prueba estadística de la hipótesis específica General de la presente investigación.**

**H0:** No existe relación entre el proceso estratégico y el gobierno digital.

**H1:** Existe relación entre el proceso estratégico y el gobierno digital.

**Correlación dimensión Proceso estratégico y Gobierno digital**

		D1 V2	V2
Rho de Spearman	V1D1	Coeficiente de correlación	1,00 0
		Sig. (bilateral)	. ,000
		N	169 169
	V2	Coeficiente de correlación	,791** 1,00 0
		Sig. (bilateral)	,000 .
		N	169 169

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo a la prueba de correlación de Spearman se puede observar una correlación positiva considerable de 79.1% entre la variable Gestión por procesos y gobierno digital, lo cual se determina que hay una alta significación estadística entre la dimensión proceso estratégico y la variable Gobierno digital.

La regla de decisión para probar la hipótesis es la siguiente si  $p = \text{Sig (bilateral)} < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula y si  $p = \text{Sig (bilateral)} > 0,05$  se acepta la hipótesis de investigación, por lo que se determinó que existe una correlación positiva considerable de 79.1%, la dimensión proceso estratégico y la variable Gobierno digital de investigación. en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.

**Tabla 16 : Resultado de la prueba estadística de la hipótesis específica de la presente investigación.**

**H0:** No existe relación entre el proceso misional y el gobierno digital.

**H1:** Existe relación entre el proceso misional y el gobierno digital.

**Correlación entre Proceso misional y Gobierno digital.**

		V1D2	V1
Rho de Spearman	V2D2	Coeficiente de correlación	1,00 0
		Sig. (bilateral)	. ,000
		N	169 169
	V2	Coeficiente de correlación	,743** 0
		Sig. (bilateral)	,000 .
		N	169 169

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo a la prueba de correlación de Spearman se puede observar una correlación positiva media de 74.3% entre la variable Gestión por procesos y gobierno digital, lo cual se determina que hay una alta significación estadística entre la dimensión proceso misional y la variable gobierno digital.

La regla de decisión para probar la hipótesis es la siguiente si  $p = \text{Sig (bilateral)} < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula y si  $p = \text{Sig (bilateral)} > 0,05$  se acepta la hipótesis de investigación, por lo que se determinó que existe una correlación positiva media de 74.3%, entre la dimensión proceso misional y la variable gobierno digital en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.

**Tabla 17: Resultado de la prueba estadística de la hipótesis Especifica de la presente investigación.**

**H0:** No existe relación entre el proceso de soporte y el gobierno digital.

**H1:** Existe relación entre el proceso de soporte y el gobierno digital.

**Correlación entre Proceso de soporte y Gobierno digital**

		V2D3	V2
Rho de Spearman	V2D3	Coefficiente de correlación	1,00 0
		Sig. (bilateral)	. ,000
		N	169 169
	V2	Coefficiente de correlación	,730** 0
		Sig. (bilateral)	,000 .
		N	169 169

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**INTERPRETACIÓN:** De acuerdo a la prueba de correlación de Spearman se puede observar una correlación positiva media de 73,0% entre la variable Gestión por procesos y gobierno digital, lo cual se determina que hay una alta significación estadística entre la dimensión proceso de soporte y la variable gobierno digital.

La regla de decisión para probar la hipótesis es la siguiente si  $p = \text{Sig (bilateral)} < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula y si  $p = \text{Sig (bilateral)} > 0,05$  se acepta la hipótesis de investigación, por lo que se determinó que existe una correlación positiva media de 73,0%, entre la dimensión proceso de soporte y la variable gobierno digital en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.

**Tabla 18: Tabla cruzada Gestión por procesos y gobierno digital**

GESTIÓN POR PROCESOS		GOBIERNO DIGITAL			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Bajo	n	0	2	0	2
	%	0,0%	1,2%	0,0%	1,2%
Medio	n	0	11	5	16
	%	0,0%	6,5%	3,0%	9,5%
Alto	n	0	2	149	151
	%	0,0%	1,2%	88,2%	89,3%
Total	n	0	15	154	169
	%	0,0%	8,9%	91,1%	100,0%

**INTERPRETACIÓN:**

En la tabla 19 podemos observar que un 88,2% de los colaboradores califica la variable gestión por procesos y gobierno digital como un nivel alto; mientras el 6.5% representa un nivel medio en la variable gestión por procesos y gobierno digital, lo cual se determina que existe una relación positiva muy significativa entre gestión por procesos y gobierno digital en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.

**Tabla 19 : Tabla cruzada Proceso Estratégico y gobierno digital**

Estratégico	GOBIERNODIGITAL			Total	
	Bajo	Medio	Alto		
Bajo	n	0	3	1	4
	%	0,0%	1,8%	0,6%	2,4%
Medio	n	0	12	36	48
	%	0,0%	7,1%	21,3%	28,4%
Alto	n	0	0	117	117
	%	0,0%	0,0%	69,2%	69,2%
Total	n	0	15	154	169
	%	0,0%	8,9%	91,1%	100,0%

#### **INTERPRETACIÓN:**

En la tabla 20 podemos observar que un 69.2% de los colaboradores califica a la dimensión proceso estratégico con la variable gestión por procesos como un nivel alto; mientras el 21.3% representa un nivel medio en la dimensión proceso estratégico y un nivel alto en la variable gobierno digital, lo cual se determina que existe una relación positiva muy significativa entre dimensión proceso estratégico y gobierno digital en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.

**Tabla 20 : Tabla cruzada Proceso misional y gobierno digital**

Misional		GOBIERNO DIGITAL			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Bajo	n	0	2	1	3
	%	0,0%	1,2%	0,6%	1,8%
Medio	n	0	11	6	17
	%	0,0%	6,5%	3,6%	10,1%
Alto	n	0	2	147	149
	%	0,0%	1,2%	87,0%	88,2%
Total	n	0	15	154	169
	%	0,0%	8,9%	91,1%	100,0%

**INTERPRETACIÓN:**

En la tabla 21 podemos observar que un 87.0% de los colaboradores califica la dimensión proceso misional y variable gobierno digital como un nivel alto; mientras el 6.5% representa un nivel medio en la dimensión proceso misional y gobierno digital, lo cual se determina que existe una relación positiva muy significativa entre dimensión proceso misional y la variable gobierno digital en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.

**Tabla 21 : Tabla cruzada Proceso de soporte y gobierno digital**

De soporte		GOBIERNO DIGITAL			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Bajo	n	0	1	0	1
	%	0,0%	0,6%	0,0%	0,6%
Medio	n	0	9	4	13
	%	0,0%	5,3%	2,4%	7,7%
Alto	n	0	5	150	155
	%	0,0%	3,0%	88,8%	91,7%
Total	n	0	15	154	169
	%	0,0%	8,9%	91,1%	100,0%

**INTERPRETACIÓN:**

En la tabla 22 podemos observar que un 88.8% de los colaboradores califica la dimensión proceso de soporte y variable gobierno digital como un nivel alto; mientras el 5.3% representa un nivel medio en la dimensión proceso de soporte y gobierno digital, lo cual se determina que existe una relación positiva muy significativa entre dimensión proceso misional y la variable gobierno digital en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.

## V. DISCUSIÓN

Presento la siguiente discusión de la investigación de estudio:

En mi investigación se determinó que existe correlación positiva determinando así una alta significación estadística entre la Gestión por procesos y el gobierno digital lo que responde al planteamiento de mi hipótesis general.

Con respecto a mi primera hipótesis que corresponde a la dimensión proceso estratégico y Gobierno digital, los resultados muestran una correlación positiva considerable con una alta significación estadística en la comparación efectuada.

Así mismo para la segunda hipótesis que corresponde al proceso misional y gobierno digital se muestra una correlación positiva media lo que indica una alta significación estadística en la comparación efectuada,

La tercera hipótesis corresponde al proceso de soporte y Gobierno digital, los resultados evidencian una correlación positiva media lo que indica una alta significación estadística en la comparación efectuada.

Moreno, Galiano, Yáñez y Fernández, (2018) Indica que la gestión por procesos permite que la organización adopte una estructura orgánica idónea y así el personal pueda desempeñar correctamente las funciones para lograr los objetivos para el desarrollo de sus funciones para el logro de sus objetivos.

Ponce, (2016) determina que la gestión por procesos permite a las organizaciones a buscar una mejora para sus procesos, para obtener una eficiencia y eficacia, así mismo ayuda a las entidades a crear una ventaja

competitiva.

Dyna, (2016). Comunica que cuando se realiza una planificación, organización, dirección y control, permite que los procesos que se han diseñado para las gestiones dentro de las entidades públicas, se realicen de una forma adecuada que ayude alcanzar las metas establecidas.

(RSGP N° 006 2018-PCM) En los procesos existen tres tipos que se dividen en, procesos estratégicos, procesos clave u operativo y procesos de apoyo o soporte.

Proceso estratégico: este proceso permite encaminar las empresas, para el cumplimiento de sus metas y objetivo para así conseguir una mejora en sus procesos. El proceso estratégico involucra a la planificación, organización y dirección para lograr la elaboración de mejores planes una fluida comunicación interna y externa y la revisión de mejores procesos.

Proceso misional u operativo: aquí se va a identificar los procesos claves. El proceso misional se relaciona de una forma directa con el producto y los servicios para generar mejoras.

Proceso de apoyo o soporte: en este proceso después de identificar los procesos claves, como su nombre lo dice de soporte se nombra así porque sirve de soporte para los procesos claves de una organización gestionando los recursos necesarios para que le permita alcanzar objetivos de la institución. Así mismo apoyan al control de la calidad, la selección de personal y las compras.

(Davies, 2015) determina que el gobierno digital es la transformación del gobierno electrónico que permite a las entidades públicas reestructurar los procesos de atención al ciudadano y generar un buen clima laboral en la entidad.

La OCDE (2014) define como un conjunto de técnicas digitales que se unifican a los procesos para adoptar una modernización de gobierno para lograr establecer políticas institucionales que ayuden implementar un gobierno orientado al ciudadano brindándole un mejor bien o servicio.

Bounabat, (2017) comunica que el gobierno digital está orientado a los ciudadanos para reestructurar la administración para establecer una gobernanza digital para que mejore la calidad de servicio.

El gobierno digital en la gestión municipal OECD (2016): el gobierno digital por medio de las nuevas tecnologías de fácil uso, han permitido que el trabajo que se realiza en los municipios es menos rutinario y burocrático realizando el colaborador un eficaz y eficiente, así mismo permitirá que se rindan mejor las cuentas.

Implementación de la Política de Gobierno Digital Decreto 1008 de (2018): Aprovechar el uso de las nuevas tecnologías para que, en las instituciones públicas y la ciudadanía, puedan crear una confianza.

(DL N.º 1412-2018) es el uso estratégico de las tecnologías en el gobierno para crear una concientización con el ciudadano, y ofrecerle un mejor servicio y resolver algunas dudas que tengan que hacer de manera rápida y sencilla

optimizando tiempo.

Valencia (2021) El gobierno digital es un instrumento de gestión que ayuda a crear nuevas políticas para ejecutar de manera oportuna logrando brindar un servicio eficiente y eficaz. En los últimos años la pandemia ha obligado a las instituciones a implementar tecnologías que ayuden a atender los trámites vía online para reducir los riesgos, es por ello que el gobierno digital ha sido una herramienta importante para cubrir con la demanda de la población.

Carrera (2017) La construcción de capacidades institucionales para el gobierno digital es un proceso endógeno y permanente que va más allá de actualizar manuales, comprar computadoras o capacitar a los funcionarios en el uso de software. Es un cambio estructural en términos de poder, identidad y relaciones, tanto personales como institucionales, en el que cada uno de los actores involucrados debe asumir responsabilidades para lograr los cambios necesarios.

Capacidades para la gobernanza.: Es la interacción con el sector privado, generando así una contribución con el proceso. Sus indicadores son: mecanismos de transparencia y rendición de cuentas.

Capacidad jurídica: Permite construir nuevas políticas que ayuden a la modernización del gobierno gestionando de la mejor manera el gobierno digital. Sus dimensiones son: La privacidad o la seguridad cibernética.

Capacidad de capital humano: Es la mejor contratación de un personal idóneo para aprovechar de una mejor manera el uso de las TIC, para crear

nuevas políticas. Sus indicadores: selección y el reclutamiento.

Capacidad tecnológica: Es la tecnología con la que cuenta la institución.  
Su indicador es: equipo de TIC.

Capacidad para el análisis de datos: Permite mejorar la toma de decisiones en una entidad con ayuda de personal adecuado y una tecnología idónea. Sus dimensiones son: Soporte técnico y sistemas de información.

Capacidad orgánica: Es la implementación de un nuevo sistema administrativo que permita desarrollar nuevas políticas de gobierno. Sus indicadores son: Estructura orgánica y procesos administrativos.

Capacidad financiera: es la capacidad para costear los diferentes gastos de la institución para la ejecución del gobierno digital. Sus dimensiones son: Estrategia y negocios sostenibles.

## **VI. CONCLUSIONES**

La investigación presenta las siguientes conclusiones:

1. Si existe una correlación positiva entre la variable Gestión por procesos y la variable Gobierno digital de la investigación aplicada a los colaboradores de la municipalidad de José Leonardo Ortiz, determinando una correlación de Spearman de 36.7%.
2. Según los resultados determinan que la primera dimensión, que existe una correlación positiva considerable entre el proceso estratégico y el Gobierno digital en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, así lo determina la correlación de Spearman al 79.1%. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral), concluyendo que la correlación es alta significación estadística.
3. Según los resultados determinan que la segunda dimensión, que existe una correlación positiva media entre el proceso estratégico y el Gobierno digital en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, así lo determina la correlación de Spearman al 74.3%. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral), concluyendo que la correlación tiene una alta significación estadística.
4. Según los resultados determinan que la primera dimensión, que existe una correlación positiva media entre el proceso de soporte y el Gobierno digital en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, así lo determina la correlación de Spearman al 73.0%. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral), concluyendo que la correlación tiene alta significación estadística.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a los principales funcionarios que implementar en sus actividades talleres de capacitación de los temas gestión por procesos y

gobierno digital, así mismo incluir temas de modernización del estado, de igual manera implementar mecanismos de evaluación para conocer si los talleres están siendo eficientes.

2. Se recomienda a los funcionarios de la entidad tener como prioridad la seguridad de la información ya que es muy útil porque previene pérdidas en caso ocurriese un siniestro, porque estando digitalizado con un backup correspondiente no habría pérdidas además hace que los accesos a la información son mucho más rápidos, porque no se tendría que estar buscando entre tanto documento con una búsqueda adecuada en el ordenador se tendría a la brevedad posible. Además, con esta información se podría crear con alguna app sencilla ingresos en este caso para la municipalidad creando accesos como, por ejemplo: Cuando se requiere una copia de partida de nacimiento, o de matrimonio, con el pago correspondiente poder imprimir este documento con el pago previo y así haría que los usuarios puedan realizar gestiones sin necesidad de colas y muchas en este panorama que nos aqueja.
3. Se recomienda a las autoridades establecer conversación entre autoridades sobre una nueva institucionalidad de gobierno digital tomando como base la implementación de la ley de transformación digital, donde por medio de ello les permita diseñar iniciativas para la creación de una gestión por procesos en el marco de gobierno digital, sincerando costos y tiempo. Robustecer las operaciones que realiza la oficina de gobierno digital para puedan crear plataformas digitales con un personal especializado para que logren satisfacer las necesidades de los ciudadanos manera rápida y oportuna.
4. Se recomienda diseñar una estructura orgánica adaptándola a la transformación digital y a un enfoque de gestión por procesos basándose en las normativa brindadas por el estado, donde indica que las organizaciones deben de diseñar procesos que estén alineados a los objetivos y alcance de

la institución para que aporten valor y creen servicios digitales que sean accesibles donde involucren a la ciudadanía y logren brindar un servicios mejorados de forma más rápida y de calidad con personal capacitado y especializado para dar respuestas a las interrogantes y gestiones de los usuarios.

## REFERENCIAS

- Alves C, Jatoba´ I, Valenc,a G, Fraga G (2018) Exploring the influence of organizational culture on BPM success: the experience of the Pernambuco Court of Accounts. In: vom Brocke J, Mendling J (eds) Business process management cases: digital innovation and business transformation in practice, vol 1.
- Ayala Ñ, Gonzales S (2015). Tecnologías de la información y la comunicación <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1189/Libro%20TIC%20%282%29-1-76%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed>
- Bezes P, Jeannot G (2018) Autonomy and managerial reforms in Europe: let or make public managers manage? Public Admin.
- Becher, M. (2021). Gestión de Procesos: principales problemas y cómo solucionarlos. excellence.
- Bravo, J. (2016). Rediseño de procesos. Santiago de Chile: Evolución S.A.
- Castellnou, R. (2021). La necesidad de la gestión por procesos.
- Caillier JG (2017) The impact of high-quality workplace relationships in public organizations. Public Admin
- Calciolari S, Prenestini A, Lega F (2018) An organizational culture for all seasons? How cultural type dominance and strength influence different performance goals. Public Manag Rev.
- Campos & Lao (2018); Propuesta de mejora en el proceso de gestión humana basado en gestión del conocimiento para la mejora en la productividad en una empresa de la industria de plástico.

Cisneros (2017); Implementación de la gestión de procesos para la optimización de la productividad laboral en la empresa Jordy Security S.A.C. San Isidro.

Coaguila (2017); Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C.

Lavado, Sofía (2020) Entrevista al alcalde de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

Cosquillo, S (2020). Gobierno Digital y la Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma - Junín, periodo 2019 - 2020.

Chanduví, E. (2016). Gestión de procesos para la mejora de la eficacia y eficiencia en una UGEL. Tesis para optar el grado de Ingeniero, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Obtenido de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4923/Chanduví\\_ie.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4923/Chanduví_ie.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

David. (2015). Gobierno Digital.

De Pablo M (2018). El uso de las TICs en la gestión empresarial. <https://infolibros.org/pdfview/17864-el-uso-de-las-tic-en-la-gestion-empresarial-sandra-de-pablo-martin/>

Decreto supermo nº 004-2013-PCM. (9 de enero de 2013). Política de modernización de la gestión pública. Diario el Peruano, pág. 10.

Delgado. (2020). digital government.

ECD (2014) Recommendation of the Council on Digital Government Strategies, Paris.

Farro Veramendi, I. (2018, agosto 24). La urgencia de estrategias ágiles en las

instituciones públicas. Conexiones san.

<https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2018/08/24/la-urgencia-deestrategias-agiles-en-las-instituciones-publicas>.

Krege, I. (2021). Culture of Business Process Management in the public sector and its determinants.

Llivicura Vásquez, M. R. (2016). Modelo de Gestión por Proceso y Determinación de Costos del Servicio Judicial de

Lugo M (2015). Gestión por procesos e indicadores de gestión <https://es.slideshare.net/juanlugomarin/jl-curso-gestin-por-procesos-e-indicadores-de-gestion>.

Mallar (2010). La gestión por procesos, un enfoque de gestión eficiente <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>

Municipalidad de José Leonardo Ortiz. (2011). Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz. José Leonardo Ortiz - Chiclayo.

Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz. Reglamento de Organización y Funciones MDJLO (2011). Perú.

Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz. (2013). organigrama\_MDJLO. Retrieved July 19, 2016, from <http://www.munijlo.gob.pe/web/index.php/organigrama>

Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz. (2016). Instrumentos de gestión,

planes y polí

Ruiz, D., Almaguer, R., Torres, I., & Hernandez, A. (2015). La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos. Ciencias Holguín.

Riquelme, Rodrigo (2018), Claves sobre gobierno electrónico para administración de AMLO, El Financiero, 3 de diciembre, disponible en: <https://www.economista.com.mx/tecnologia/Claves-sobre-gobierno-electronico-para-administracion-deAMLO-20181203-0115.html> (20/11/2019).

Salimbeni. (2019). Management of Business Processes in the Public Sector.

San Martin, F. (2021). La evolución de la gestión por procesos en la era digital con Goldenbelt. Goldendelt.

Salvador S (2016). Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas <https://docplayer.es/8225615-Gobierno-electronico-y-gobiernos-locales-transformaciones-integrales-y-nuevos-modelos-de-relacion-mas-alla-de-las-modas.html>

Sub-gerencia de planeamiento y racionalización de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz. (2014). Plan Estratégico Institucional José Leonardo Ortiz 2014-2018. José Leonardo Ortiz - Chiclayo.

OCDE, L. O. (2014). GObierno digital.

OECD (2003), The e-Government imperative, Paris.

OECD-IDB (2016), Broadband Policies for Latin America and the Caribbean. A

Digital Economy Toolkit, Paris: OECD. • PAE (2016) La Comisión publica el Plan de acción de administración electrónica 2016-2020, disponible en: [https://administracionelectronica.gob.es/pae\\_Home/pae\\_Actualidad/pae\\_Noticias/Anio2016/Junio/Noticia-2016-06-02-Plan-accion](https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Actualidad/pae_Noticias/Anio2016/Junio/Noticia-2016-06-02-Plan-accion).

Ortiz, M. d. (2014). Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.

Pacheco Martínez, G. (2017) Retos y desafíos de la inclusión digital en el Perú.

PCM (2018). Implementación gestión administración por procesos.

PCM (006-2018--PCM, R. N. (2018). Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP. Lima.

Porrúa, M. (14 de 02 de 2019). La Agenda Digital en América Latina: Un avance a distintas velocidades. Obtenido de <https://blogs.iadb.org/administracionpublica/es/la-agenda-de-gobierno-digital-en-america-latina/>

Prado Quintana, E. D., & Valdivieso Alvarado, W. E. (2019). Propuesta de transformación digital y mejora del gobierno de TI para el organismo estatal encargado de la identificación de los peruanos.

Ulrich, R. (2016). Value orientation in process management.

Vega, Briones, & Mendoza. (2022). Gestión por procesos.

Zapa , E. (2016). Impacto de la Gestión por Procesos en la Innovación de las Organizaciones. Cintex. <https://sgp.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2020/11/IMPLEMENTACI%C3%93N-DE-LA-GESTI%C3%93N.pdf>

## ANEXOS

### ANEXO 1: Matriz de coherencia entre problema principal y problemas específicos.

PROBLEMA GENERAL	PROBLEMAS ESPECÍFICOS
<p>- ¿De qué manera la gestión por procesos se relaciona con el gobierno digital en la Municipalidad Distrital “José Leonardo Ortiz”- Chiclayo, 2021?</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- ¿De qué manera el proceso estratégico se relaciona con el gobierno digital en la Municipalidad Distrital “José Leonardo Ortiz”- Chiclayo, 2021?</li><li>- ¿De qué manera el proceso misional se relaciona con el gobierno digital en la Municipalidad Distrital “José Leonardo Ortiz”- Chiclayo, 2021?</li><li>- ¿De qué manera el proceso de soporte se relaciona con el gobierno digital en la Municipalidad Distrital “José Leonardo Ortiz”- Chiclayo, 2021?</li></ul>

## ANEXO 2: Matriz de operacionalización de las variables

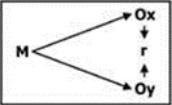
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM
<b>V1</b> <b>GESTIÓN POR PROCESOS</b>  <b>(RSGP N° 006 2018-PCM)</b>	<p>Forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de manera transversal y secuencial a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el propósito de satisfacer la necesidades y expectativas de los ciudadanos, así como el logro de los objetivos institucionales.</p>	<p>La gestión por procesos su enfoque está en seguir un objetivo bien estructurado para aplicar: lo estratégico, misional y de soporte.</p>	1. Estratégico	1. Planificación 2. Proceso de calidad total. 3. Comunicación interna y externa	1. Considera que el proceso estratégico se relaciona con la planificación de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz. 2. Considera que el proceso de calidad es eficiente en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz. 3. Estima que la comunicación interna y externa es asertiva y fluida en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.
			2. Misional	4. Atención al cliente. 5. Desarrollo del servicio	4. Considera que atención al cliente que brinda la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz es óptima. 5. Considera el desarrollo del servicio como un recurso para el desarrollo de la institución.
			3. De Soporte	6. Selección de personal 7. Sistema de información.	6. Estima que una adecuada selección de personal permite obtener un óptimo desempeño laboral. 7. Considera que los sistemas de información implementados ayudan a desarrollar eficientemente los procesos diseñados.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM
<b>V2 GOBIERNO DIGITAL</b>  <b>CARRERA (2017)</b>	El llamado gobierno digital está orientado a la atención del ciudadano; creando procesos de gobernanza, es decir un gobierno que vela por la satisfacción de los ciudadanos por medio de las nuevas tecnologías.	El gobierno digital permite a las entidades a desarrollarse mediante las siguientes capacidades: - Capacidades para la gobernanza. - Capacidad jurídica. - Capacidad de capital humano - Capacidad tecnológica - Capacidad para el análisis de datos - Capacidad orgánica - Capacidad financiera.	1. Capacidades para gobernanza. la	1. Mecanismos de transparencia. 2. Rendición de cuentas.	1. Considera Ud. Que los mecanismos de transparencia mejoran la productividad y la eficiencia de los procesos organizacionales. 2. Considera Ud. Que la rendición de cuentas se está realizando de manera oportuna.
			2. Capacidad jurídica.	3. Privacidad 4. Seguridad cibernética.	3. Considera que la privacidad es un elemento primordial dentro de una entidad. 4. Considera que la seguridad cibernética es muy importante dentro de la municipalidad distrital de José leonardo Ortiz.
			5. Capacidad de capital humano	5. Selección 6. El reclutamiento	5. Considera que la selección de personal es muy importante para obtener un personal optimo. 6. Estima Ud. que el proceso de reclutamiento permite atraer a los mejores candidatos para elegir al más idóneo.
			6. Capacidad tecnológica	7. Equipo de TIC	7. Considera que el equipo del tic es idóneo para el diseño y desarrollo de los procesos.

			8. Capacidad para el análisis de datos	9. Soporte tecnológico 10. Sistemas de información	8. Considera que el soporte tecnológico de la institución es el más óptimo. 9. Considera que el acceso de correo electrónico facilita la comunicación entre los colaboradores de la entidad
			11. Capacidad orgánica	12. Diseño de estructuras 13. Procesos administrativos	10. Considera que el diseño de estructura esta implementado de manera óptima. 11. Considera que la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz desarrolla de la una manera eficiente los procesos administrativos.
			14. Capacidad financiera	15. Estrategia 16. Negocios sostenibles	12. Considera que la institución desarrolla las estrategias de manera óptima. 13. Considera que los negocios sostenibles permiten obtener mejores resultados.

### ANEXO 3: Matriz de consistencia de investigación

GESTIÓN POR PROCESOS Y GOBIERNO DIGITAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL “JOSÉ LEONARDO ORTIZ”- CHICLAYO, 2021.						
PROBLEMA GENERAL Y ESPECÍFICO	OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS GENERAL Y ESPECÍFICO	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	ESCALA DE VALORES

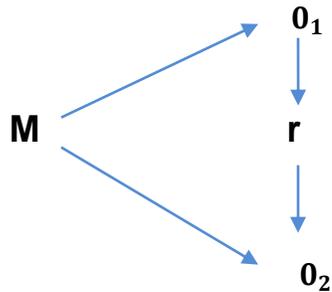
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p>- ¿De qué manera la gestión por procesos se relaciona con el gobierno digital en la Municipalidad Distrital “José Leonardo Ortiz”- Chiclayo, 2021??</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>- ¿De qué manera el proceso estratégico se relaciona con el gobierno digital en la Municipalidad Distrital “José Leonardo Ortiz”- Chiclayo, 2021?</p> <p>- ¿De qué manera el proceso misional se relaciona con el gobierno digital en la Municipalidad</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>- Determinar el grado de relación entre la gestión por procesos y gobierno digital en la Municipalidad Distrital “José Leonardo Ortiz”- Chiclayo, 2021.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>- Determinar el grado de relación entre los procesos estratégicos y gobierno digital en la Municipalidad Distrital “José Leonardo Ortiz”- Chiclayo, 2021.</p> <p>- Determinar el grado de relación entre los procesos misionales y</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b></p> <p>- Existe relación entre la gestión por procesos y gobierno digital en la Municipalidad Distrital “José Leonardo Ortiz”- Chiclayo, 2021.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b></p> <p>- Existe relación entre los procesos estratégicos y gobierno digital en la Municipalidad Distrital “José Leonardo Ortiz”- Chiclayo, 2021.</p> <p>- Existe relación entre los procesos misionales y gobierno digital en la Municipalidad Distrital “José</p>	<p><b>VARIABLE 1</b></p> <p>Gestión por procesos</p> <p><b>DIMENSIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estratégicos</li> <li>- Misionales</li> <li>- De soporte.</li> </ul> <p><b>VARIABLE 2</b></p> <p>Gobierno digital</p> <p><b>DIMENSIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidades para la gobernanza.</li> <li>- Capacidad jurídica.</li> <li>- Capacidad de capital humano</li> <li>- Capacidad tecnológica</li> </ul>	<p><b>MÉTODO Y DISEÑO: TIPO:</b></p> <p>Investigación Aplicada</p> <p><b>NIVEL:</b></p> <p>Descriptivo- Correlacional</p> <p><b>DISEÑO:</b></p> <p>No experimental: Transversal.</p> <p><b>ENFOQUE:</b></p> <p>Cuantitativo. El diseño planteado es esquematizado como sigue:</p> 	<p><b>POBLACION:</b></p> <p>La población está constituida por los colaboradores de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz – Chiclayo, 2021.</p> <p>Asimismo, la muestra probabilística que calcula un aproximado de: 169 colaboradores.</p> <p><b>MUESTRA:</b> 169</p>	<p>Escala de Likert de 5 niveles de concepto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Totalmente de acuerdo (5)</li> <li>• De acuerdo (4)</li> <li>• Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)</li> <li>• En desacuerdo (2)</li> <li>• Totalmente en desacuerdo (1)</li> </ul>
---	---	---	--	--	---	---

<p>Distrital “José Leonardo Ortiz”- Chiclayo, 2021?, - ¿De qué manera el proceso de soporte se relaciona con el gobierno digital en la Municipalidad Distrital “José Leonardo Ortiz”- Chiclayo, 2021?</p>	<p>gobierno digital en la Municipalidad Distrital “José Leonardo Ortiz”- Chiclayo, 2021. - Describir el grado de relación entre los procesos de apoyo y gobierno digital en la Municipalidad Distrital “José Leonardo Ortiz”- Chiclayo, 2021.</p>	<p>Leonardo Ortiz”- Chiclayo, 2021. - Existe relación entre los procesos de apoyo se relacionan y gobierno digital en la Municipalidad Distrital “José Leonardo Ortiz”- Chiclayo, 2021.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad para el análisis de datos</li> <li>- Capacidad orgánica</li> <li>- Capacidad financiera.</li> </ul>			
---	---	---	--	--	--	--

## ANEXO 4: Diseño de investigación

El diseño utilizado en el tratado es descriptiva transversal porque busca las influencias de los niveles o modalidad entre una o más variables en una población. (Valderrama, 2015, p. 69)

Hernández (2010) nos dice “Un estudio descriptivo busca definir la identidad y perfil de los individuos, grupos, sistemas, etc.



M = Corresponde a la muestra tomada de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz

O1 = Corresponde a la variable de estudio independiente: Gestión por procesos

O2 = Corresponde a la variable de estudio dependiente: Gobierno digital

r = Es la correspondencia que hay entre ambas variables estudiadas O1 y O2

## ANEXO 5: Cálculo de la muestra

Para determinar el tamaño de muestra se utilizó la siguiente expresión:

$$n = \frac{(Z)^2 * N * p * q}{(N - 1) E^2 + (Z)^2 * p * q}$$

**Dónde:**

n= Tamaño de la muestra N= Tamaño de la población

Z= Valor de la variable normal estándar = 1.96

p= Prevalencia favorable de la variable de estudio = 0.5

q= Prevalencia no favorable de la variable de estudio = 0.5

E= Error de precisión = 0.05

Reemplazando por los valores numéricos de la fórmula:

$$n = \frac{(1.96)^2 * 300 * 0.5 * 0.5}{(300 - 1)0.05^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 288.12/1.708$$

**Tabla 1**                      **n = 169: Distribución Poblacional y Muestral de la  
Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.**

<b>Población</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Proporcionalidad</b>	<b>Tamaño de muestra</b>
<b>Funcionarios designados</b>	24	0.08	<b>14</b>
<b>Personal Nombrado</b>	211	0.70	<b>118</b>
<b>Personal contratado</b>	65	0.22	<b>37</b>
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>1</b>	<b>169</b>

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 5: Autorización de la entidad.



Municipalidad  
Distrital de  
José Leonardo Ortiz

GERENCIA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

José Leonardo Ortiz, 02 de agosto del 2022.

**CARTA N° 903-2022-MDJLO/GGRH.**

**Srta. WENDY ASTRID NOLE VARGAS.**

Estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

Presente. -

**ASUNTO : OTORGA FACILIDADES.**

**REF. : Expediente N° 7084-2022-MDJLO/UTD.  
Registro N° 4739-MDJLO/GGRH.**

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que, en atención a lo solicitado mediante documento de la referencia, se **AUTORIZA** a que a la finalización de la Investigación Titulada **“Gestión por Procesos y Gobierno Digital de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz- Chiclayo 2022”**, pueda ser publicada en el repositorio de la Universidad Cesar Vallejo, debiendo establecer el compromiso de que la información que forma parte del trabajo de investigación deberá ser utilizada únicamente con fines académicos. Asimismo, el trabajo finalizado deberá de hacerse de conocimiento a esta entidad según los procedimientos establecidos para tal fin.

Atentamente.

Municipalidad Distrital de José L. Ortiz  
Gerencia de Gestión de Recursos Humanos  
Abog. Jazmine América Salazar Sotlapuco  
GERENTE GG, RR, HH.

C.c  
Archivo.  
JASSLJ.

## ANEXO 6: Validación de los expertos al instrumento de la presente investigación

### FICHA DE EVALUACIÓN

TÍTULO:

**Gestión por procesos en las tecnologías de la información y comunicaciones de la municipalidad Distrital “José Leonardo Ortiz”- Chiclayo, 2021.**

NOMBRES Y APELLIDOS: **Wendy Astrid Nole Vargas.**

GRADO ACADÉMICO: **Licenciada en Administración.**

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN POR PROCESOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIÓN: ESTRATÉGICO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Considera que el proceso estratégico se relaciona a la planificación de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.	X		x		x		
2	Considera que el proceso de calidad es eficiente en la municipalidad distrital de José leonardo Ortiz.	X		X		X		
3	Estima que la comunicación interna y externa es asertiva y fluida en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: MISIONALES</b>							
4	Considera que atención al cliente que brinda la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz es óptima.	X		X		X		
5	Considera el desarrollo del servicio como un recurso para el desarrollo de la institución.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: DE SOPORTE</b>							
6	Estima que una adecuada selección de personal permite obtener un óptimo desempeño laboral.	X		X		X		
7	Considera que los sistemas de información implementados ayudan a desarrollar eficientemente los procesos diseñados.	x		X		x		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GOBIERNO DIGITAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>5</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN: CAPACIDADES PARA LA GOBERNANZA</b>							
1	Considera Ud. Que los mecanismos de transparencia mejoran la productividad y la eficiencia de los procesos organizacionales.	X		x		x		
2	Considera Ud. Que la rendición de cuentas se está realizando de manera oportuna.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD JURIDICA</b>							
3	Considera que la privacidad es un elemento primordial dentro de una entidad.	X		X		X		
4	Considera que la seguridad cibernética es muy importante dentro de la municipalidad distrital de José leonardo Ortiz.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE CAPITAL HUMANO</b>							
5	Considera que la selección de personal es muy importante para obtener un personal optimo.	X		X		X		
6	Estima Ud. que el proceso de reclutamiento permite atraer a los mejores candidatos para elegir al más idóneo.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD TECNOLÓGICA</b>							
7	Considera que el equipo del tic es idóneo para el diseño y desarrollo de los procesos.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD PARA EL ANALISIS DE DATOS</b>							
8	Considera que el soporte tecnológico de la institución es el más optimo.	X		X		X		
9	Considera que el acceso de correo electrónico facilita la comunicación entre los colaboradores de la entidad.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD ORGANICA</b>							
10	Considera que el diseño de estructura esta implementado de manera óptima.	X		X		X		
11	Considera que la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz desarrolla de la una manera eficiente los procesos administrativos.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD FINANCIERA</b>							
12	Considera que la institución desarrolla las estrategias de manera óptima.	X		X		X		
13	Considera que los negocios sostenibles permiten obtener mejores resultados.	x		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): sí hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validadore Dr. Gonzalo Alegría Varona

DNI: 06513752

Especialidad del validador: Investigador – Gestión pública

17 de junio del 2022



-----  
Firma del Experto Informante

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

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

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

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

A

## FICHA DE EVALUACIÓN

TÍTULO:

**Gestión por procesos en las tecnologías de la información y comunicaciones de la municipalidad Distrital “José Leonardo Ortiz”- Chiclayo, 2021.**

NOMBRES Y APELLIDOS: **Wendy Astrid Nole Vargas.**

GRADO ACADÉMICO: **Licenciada en Administración.**

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN POR PROCESOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Considera que el proceso estratégico se relaciona a la planificación de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.	X		X		X		
2	Considera que el proceso de calidad es eficiente en la municipalidad distrital de José leonardo Ortiz.	X		X		X		
3	Estima que la comunicación interna y externa es asertiva y fluida en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: MISIONALES</b>							
4	Considera que atención al cliente que brinda la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz es óptima.	X		X		X		
5	Considera el desarrollo del servicio como un recurso para el desarrollo de la institución.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: DE SOPORTE</b>							
6	Estima que una adecuada selección de personal permite obtener un óptimo desempeño laboral.	X		X		X		
7	Considera que los sistemas de información implementados ayudan a desarrollar eficientemente los procesos diseñados.	X		X		X		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO DIGITAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN: CAPACIDADES PARA LA GOBERNANZA</b>							
1	Considera Ud. Que los mecanismos de transparencia mejoran la productividad y la eficiencia de los procesos organizacionales.	X		X		X		
2	Considera Ud. Que la rendición de cuentas se está realizando de manera oportuna.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD JURIDICA</b>							
3	Considera que la privacidad es un elemento primordial dentro de una entidad.	X		X		X		
4	Considera que la seguridad cibernética es muy importante dentro de la municipalidad distrital de José leonardo Ortiz.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE CAPITAL HUMANO</b>							
5	Considera que la selección de personal es muy importante para obtener un personal optimo.	X		X		X		
6	Estima Ud. que el proceso de reclutamiento permite atraer a los mejores candidatos para elegir al más idóneo.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD TECNOLÓGICA</b>							
7	Considera que el equipo del tic es idóneo para el diseño y desarrollo de los procesos.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD PARA EL ANALISIS DE DATOS</b>							
8	Considera que el soporte tecnológico de la institución es el más optimo.	X		X		X		
9	Considera que el acceso de correo electrónico facilita la comunicación entre los colaboradores de la entidad.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD ORGANICA</b>							
10	Considera que el diseño de estructura esta implementado de manera óptima.	X		x		X		
11	Considera que la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz desarrolla de la una manera eficiente los procesos administrativos.	X		x		X		
	<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD FINANCIERA</b>							
12	Considera que la institución desarrolla las estrategias de manera óptima.	X		X		X		
13	Considera que los negocios sostenibles permiten obtener mejores resultados.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable    Aplicable después de corregir    No aplicable

Apellidos y nombres Del juez validadores. Dr. Paúl Paucar Llanos                      DNI: 25691179

Especialidad del validador: Docente de organización, funcionamiento y estructura del estado en gestión pública.

06 de junio del 2022



-----  
**Firma del Experto Informante.**

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

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

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

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

Activar Win

## FICHA DE EVALUACIÓN

TÍTULO:

**Gestión por procesos en las tecnologías de la información y comunicaciones de la municipalidad Distrital “José Leonardo Ortiz”- Chiclayo, 2021.**

NOMBRES Y APELLIDOS: **Wendy Astrid Nole Vargas.**

GRADO ACADÉMICO: **Licenciada en Administración.**

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN POR PROCESOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN: ESTRATÉGICO</b>							
1	Considera que el proceso estratégico se relaciona a la planificación de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.	X		X		X		
2	Considera que el proceso de calidad es eficiente en la municipalidad distrital de José leonardo Ortiz.	X		X		X		
3	Estima que la comunicación interna y externa es asertiva y fluida en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: MISIONALES</b>							
4	Considera que atención al cliente que brinda la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz es óptima.	X		X		X		
5	Considera el desarrollo del servicio como un recurso para el desarrollo de la institución.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: DE SOPORTE</b>							
6	Estima que una adecuada selección de personal permite obtener un óptimo desempeño laboral.	X		X		X		
7	Considera que los sistemas de información implementados ayudan a desarrollar eficientemente los procesos diseñados.	X		X		X		

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO DIGITAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Considera Ud. Que los mecanismos de transparencia mejoran la productividad y la eficiencia de los procesos organizacionales.	X		X		X		
2	Considera Ud. Que la rendición de cuentas se está realizando de manera oportuna.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD JURIDICA</b>							
3	Considera que la privacidad es un elemento primordial dentro de una entidad.	X		X		X		
4	Considera que la seguridad cibernética es muy importante dentro de la municipalidad distrital de José leonardo Ortiz.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE CAPITAL HUMANO</b>							
5	Considera que la selección de personal es muy importante para obtener un personal optimo.	X		X		X		
6	Estima Ud. que el proceso de reclutamiento permite atraer a los mejores candidatos para elegir al más idóneo.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD TECNOLÓGICA</b>							
7	Considera que el equipo del tic es idóneo para el diseño y desarrollo de los procesos.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD PARA EL ANALISIS DE DATOS</b>							
8	Considera que el soporte tecnológico de la institución es el más optimo.	X		X		X		
9	Considera que el acceso de correo electrónico facilita la comunicación entre los colaboradores de la entidad.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD ORGANICA</b>							
10	Considera que el diseño de estructura esta implementado de manera óptima.	X		X		X		
11	Considera que la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz desarrolla de la una manera eficiente los procesos administrativos.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD FINANCIERA</b>							
12	Considera que la institución desarrolla las estrategias de manera óptima.	X		X		X		
13	Considera que los negocios sostenibles permiten obtener mejores resultados.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres Del juez validadores. Mgtr. Luz Marlene Ricalde Chuco

DNI: 41844177

Especialidad del validador: Investigador – Gestión pública

Lima 26 de junio de 2022



-----  
**Firma del Experto Informante.**

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

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

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

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

## ANEXO 7: Recolección de datos de las variables de estudio

ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA PARA LAS 15 PREGUNTAS DE LAS VARIABLES EN LA PRESENTE INVESTIGACIÓN, TAMAÑO DE MUESTRA 169																									
	Estrategica			Misionales		De soporte		Capacidad de gobierno		Capacidad jurídica		Capacidad de capital humano		Capacidad tecnológica	Capacidad para el análisis de datos		Capacidad orgánica		Capacidad financiera		Variable	Variable	Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3
	Planificación	Practica de calidad	comunicación interna y externa	Atención al cliente	Desarrollo del servicio	Selección de personal	Sistema de información	Mecanismos de transparencia.	Rendición de cuentas.	Privacidad	Seguridad cibernética.	Selección	Reclutamiento	Equipo de TIC	Soporte tecnológico	Sistema de información	Diseño de estructura	Procesos administrativos	Estrategia	Hoja de Ruta	V1	V2	VID1	VID2	VID3
Colaborador 1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	35	65	15	10	10
Colaborador 2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	2	4	3	4	4	4	2	4	27	44	12	7	8
Colaborador 3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	35	65	15	10	10
Colaborador 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	28	51	12	8	8
Colaborador 5	2	2	2	2	4	4	2	2	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	18	42	6	6	6
Colaborador 6	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	52	6	4	8
Colaborador 7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	39	9	6	6
Colaborador 8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	35	65	15	10	10	
Colaborador 9	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	4	4	22	55	9	6	7	
Colaborador 10	4	1	1	1	4	4	3	4	1	2	2	4	5	3	2	4	3	1	2	4	18	37	6	5	7
Colaborador 11	2	1	1	1	2	4	3	4	1	4	4	5	4	4	2	3	2	1	4	14	39	4	3	7	
Colaborador 12	3	3	3	3	1	1	1	1	1	5	3	5	1	1	1	1	1	3	3	5	15	31	9	4	2
Colaborador 13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	39	9	6	6	
Colaborador 14	4	2	2	3	5	4	4	4	2	2	5	5	4	3	2	4	2	3	2	4	24	42	8	8	8
Colaborador 15	4	3	3	2	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	2	4	2	3	4	26	46	10	6	10	
Colaborador 16	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	2	4	4	23	50	10	6	7	
Colaborador 17	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	52	12	8	8	
Colaborador 18	3	3	3	3	3	3	3	5	5	2	4	5	3	3	3	3	3	3	3	21	45	9	6	6	
Colaborador 19	4	3	1	2	3	4	4	4	2	4	5	3	4	3	4	4	4	5	2	3	21	47	8	5	8
Colaborador 20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	28	48	12	8	8	
Colaborador 21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	39	9	6	6	
Colaborador 22	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	25	49	12	5	8	
Colaborador 23	3	4	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	21	49	9	6	6	
Colaborador 24	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	23	47	9	7	7	
Colaborador 25	4	4	3	3	2	3	3	2	2	2	2	4	4	4	5	5	1	4	4	22	41	11	5	6	
Colaborador 26	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	32	59	14	9	9	
Colaborador 27	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	31	61	13	10	8	
Colaborador 28	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	31	55	12	10	9	
Colaborador 29	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	33	62	14	9	10	
Colaborador 30	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	31	64	13	9	9	
Colaborador 31	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	64	12	9	9	
Colaborador 32	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	35	63	15	10	10	
Colaborador 33	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	34	61	14	10	10	
Colaborador 34	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	33	59	14	10	9	
Colaborador 35	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	34	58	14	10	10	
Colaborador 36	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	30	61	12	9	9	
Colaborador 37	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	28	64	12	8	8	
Colaborador 38	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	33	63	14	9	10	
Colaborador 39	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	29	62	12	7	10	
Colaborador 40	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	35	61	15	10	10	
Colaborador 41	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	33	64	13	10	10	
Colaborador 42	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	31	60	14	9	8	
Colaborador 43	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	30	59	12	8	10	
Colaborador 44	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	34	59	14	10	10	
Colaborador 45	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	33	59	13	10	10	
Colaborador 46	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	33	58	14	10	9	
Colaborador 47	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	33	61	13	10	10	
Colaborador 48	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	34	63	14	10	10	
Colaborador 49	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	35	62	15	10	10	
Colaborador 50	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	33	58	13	10	10	
Colaborador 51	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	34	58	14	10	10	
Colaborador 52	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	34	61	14	10	10	
Colaborador 53	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	35	60	15	10	10	
Colaborador 54	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	32	64	14	8	10	
Colaborador 55	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	34	62	15	9	10	
Colaborador 56	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	34	58	15	10	9	
Colaborador 57	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	32	63	15	8	9	

Calabarodan 58	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	33	58	14	9	10
Calabarodan 59	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	33	59	13	10	10
Calabarodan 60	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	34	64	14	10	10
Calabarodan 61	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	32	64	13	9	10
Calabarodan 62	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	35	63	15	10	10
Calabarodan 63	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	33	62	13	10	10
Calabarodan 64	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	34	59	14	10	10
Calabarodan 65	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	32	64	14	8	10
Calabarodan 66	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	32	64	13	10	9
Calabarodan 67	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	34	61	15	10	9
Calabarodan 68	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	33	61	14	10	9
Calabarodan 69	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	34	64	15	10	9
Calabarodan 70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	35	65	15	10	10
Calabarodan 71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	35	65	15	10	10
Calabarodan 72	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	34	63	14	10	10
Calabarodan 73	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	30	57	14	8	8
Calabarodan 74	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	34	59	14	10	10
Calabarodan 75	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	30	63	12	9	9
Calabarodan 76	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	28	65	12	8	8
Calabarodan 77	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	33	61	14	10	9
Calabarodan 78	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	33	61	13	10	10
Calabarodan 79	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	31	59	13	10	8
Calabarodan 80	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	31	63	13	10	8	
Calabarodan 81	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	31	58	12	10	9
Calabarodan 82	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	33	59	13	10	10
Calabarodan 83	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	31	61	12	10	9
Calabarodan 84	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	31	59	12	10	9
Calabarodan 85	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	33	60	13	10	10
Calabarodan 86	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	31	63	12	9	10
Calabarodan 87	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	30	59	13	9	8
Calabarodan 88	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	33	55	14	10	9
Calabarodan 89	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	34	57	15	10	9
Calabarodan 90	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	32	60	12	10	10
Calabarodan 91	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	30	61	13	9	8
Calabarodan 92	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	33	60	13	10	10
Calabarodan 93	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	31	58	12	9	10
Calabarodan 94	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	32	58	14	10	8
Calabarodan 95	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	33	60	13	10	10
Calabarodan 96	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	32	59	14	8	10
Calabarodan 97	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	32	63	12	10	10
Calabarodan 98	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	32	62	12	10	10
Calabarodan 99	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	33	60	14	10	9
Calabarodan 100	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	30	62	12	9	9
Calabarodan 101	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	29	60	12	8	9
Calabarodan 102	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	32	60	12	10	10
Calabarodan 103	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	32	61	12	10	10
Calabarodan 104	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	30	59	13	9	8
Calabarodan 105	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	31	64	14	9	8
Calabarodan 106	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	32	58	13	10	9
Calabarodan 107	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	34	61	15	10	9
Calabarodan 108	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	32	63	14	10	8
Calabarodan 109	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	32	58	15	8	9
Calabarodan 110	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	29	60	13	8	8	
Calabarodan 111	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	33	60	13	10	10
Calabarodan 112	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	33	59	13	10	10
Calabarodan 113	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33	52	13	10	10
Calabarodan 114	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	62	14	8	8
Calabarodan 115	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	32	62	13	10	9
Calabarodan 116	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	31	60	13	9	9
Calabarodan 117	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	32	62	14	9	9
Calabarodan 118	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	34	60	14	10	10
Calabarodan 119	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	32	56	12	10	10
Calabarodan 120	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	32	63	13	10	9
Calabarodan 121	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	32	64	13	10	9
Calabarodan 122	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	32	62	13	10	9

Calabaradar 123	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	34	59	14	10	10
Calabaradar 124	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	30	62	13	8	9
Calabaradar 125	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	30	59	12	8	10
Calabaradar 126	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	33	64	13	10	10
Calabaradar 127	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	34	61	14	10	10
Calabaradar 128	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	34	58	14	10	10
Calabaradar 129	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	31	60	14	7	10
Calabaradar 130	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	33	63	14	9	10
Calabaradar 131	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	31	61	14	8	9
Calabaradar 132	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	33	62	14	10	9
Calabaradar 133	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	34	59	14	10	10
Calabaradar 134	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	34	61	14	10	10
Calabaradar 135	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	33	65	13	10	10
Calabaradar 136	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	33	62	13	10	10
Calabaradar 137	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	33	62	13	10	10
Calabaradar 138	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	35	60	15	10	10
Calabaradar 139	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	32	63	13	10	9
Calabaradar 140	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	33	62	13	10	10
Calabaradar 141	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	29	64	12	9	8
Calabaradar 142	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	29	55	12	9	8
Calabaradar 143	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	32	63	15	9	8
Calabaradar 144	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	33	62	14	9	10
Calabaradar 145	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	33	62	14	10	9
Calabaradar 146	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	32	59	14	10	8
Calabaradar 147	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	31	61	13	9	9
Calabaradar 148	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	32	59	13	10	9
Calabaradar 149	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	32	62	12	10	10
Calabaradar 150	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	32	58	13	9	10
Calabaradar 151	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	32	60	14	10	8	
Calabaradar 152	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	31	62	13	9	9
Calabaradar 153	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	33	59	13	10	10	
Calabaradar 154	4	5	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	31	61	14	10	7
Calabaradar 155	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33	53	14	9	10
Calabaradar 156	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	31	60	12	10	9
Calabaradar 157	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	31	57	12	10	9
Calabaradar 158	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	34	61	14	10	10
Calabaradar 159	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	33	61	13	10	10
Calabaradar 160	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	32	62	13	10	9
Calabaradar 161	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	33	60	14	10	9
Calabaradar 162	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	30	62	12	10	8
Calabaradar 163	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	32	61	12	10	10
Calabaradar 164	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	32	57	14	9	9
Calabaradar 165	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	34	59	14	10	10
Calabaradar 166	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	33	63	14	9	10
Calabaradar 167	5	4	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5	3	5	4	5	5	4	4	5	32	56	13	10	9
Calabaradar 168	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	33	60	13	10	10
Calabaradar 169	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	32	63	12	10	10

## Anexo 12: ENCUESTA

### ENCUESTA

La presente encuesta está orientada a los colaboradores de la Municipalidad distrital de “José Leonardo Ortiz”, la cual tiene la finalidad de conocer el estado en el que se encuentra la Gestión por procesos y gobierno digital, por favor responda con toda la sinceridad de acuerdo a su criterio en la escala de 1 a 5, donde 1 es muy bajo y 5 es muy alto, lo que usted estime conveniente ya que de ello dependerá que los resultados de esta investigación sean objetivos y puedan contribuir con el mejoramiento del servicio de atención al cliente en esta entidad.

N°	GESTIÓN POR PROCESOS	TOTALMENTE EN DESACUERDO	DESACUERDO	NI DE ACUERDO/NI DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
	PUNTAJE	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: ESTRATÉGICO</b>						
1	Considera que el proceso estratégico se relaciona a la planificación de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.					
2	Considera que el proceso de calidad es eficiente en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.					
3	Estima que la comunicación interna y externa es asertiva y fluida en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.					
<b>DIMENSIÓN: MISIONALES</b>						
4	Considera que atención al cliente que brinda la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz es óptima.					
5	Considera el desarrollo del servicio como un recurso para el desarrollo de la institución.					
<b>DIMENSIÓN: DE SOPORTE</b>						
6	Estima que una adecuada selección de personal permite obtener un óptimo desempeño laboral.					
7	Considera que los sistemas de información implementados ayudan a desarrollar eficientemente los procesos diseñados.					

N°	GOBIERNO DIGITAL	TOTALMENTE EN DESACUERDO	DESACUERDO	NI DE ACUERDO /NI DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
	PUNTAJE	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDADES PARA LA GOBERNANZA</b>						
1	Considera Ud. Que los mecanismos de transparencia mejoran la productividad y la eficiencia de los procesos organizacionales.					
2	Considera Ud. Que la rendición de cuentas se está realizando de manera oportuna.					
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD JURÍDICA</b>						
3	Considera que la privacidad es un elemento primordial dentro de una entidad.					
4	Considera que la seguridad cibernética es muy importante dentro de la municipalidad distrital de José leonardo Ortiz.					
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD PARA EL CAPITAL HUMANO</b>						
5	Considera que la selección de personal es muy importante para obtener un personal optimo.					
6	Estima Ud. que el proceso de reclutamiento permite atraer a los mejores candidatos para elegir al más idóneo.					
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD TECNOLÓGICA</b>						
7	Considera que el equipo del tic es idóneo para el diseño y desarrollo de los procesos.					
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD PARA EL ANÁLISIS DE DATOS</b>						
8	Considera que el soporte tecnológico de la institución es el más optimo.					
9	Considera que el acceso de correo electrónico facilita la comunicación entre los colaboradores de la entidad.					
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD ORGÁNICA</b>						

10	Considera que el diseño de estructura esta implementado de manera óptima.					
11	Considera que la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz desarrolla de la una manera eficiente los procesos administrativos.					
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD FINANCIERA</b>						
12	Considera que la institución desarrolla las estrategias de manera óptima.					
13	Considera que los negocios sostenibles permiten obtener mejores resultados.					



**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, NOLE VARGAS WENDY ASTRID estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión por procesos y gobierno digital de la Municipalidad Distrital José Leonardo Ortiz"- Chiclayo, 2021.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
NOLE VARGAS WENDY ASTRID : 70046253 <b>ORCID:</b> 0000-0003-0176-3627	Firmado electrónicamente por: WNOLEV el 07-09-2022 21:12:19

Código documento Trilce: INV - 0847561