



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

**Gobierno digital y gestión por procesos de la unidad de gestión
educativa local, Camaná, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Laguna Céspedes, Roberto Carlos (orcid.org/ 0000-0003-1232-4240)

ASESORA:

Dra. Castañeda Nuñez, Eliana Soledad (orcid.org/ 0000-0003-3516-1982)

CO-ASESORA:

Dra. Ferrer Chata, Elizabeth Norma (orcid.org/0000-0002-3409-6237)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis padres y a mi esposa que son la fortaleza para seguir con el esfuerzo para el logro de mis metas y objetivos que me brindaron ánimos y aliento de superación.

Agradecimiento

En primer lugar, a Dios supremo que cada día me brinda vida y respiro, motivo mis logros, a mis asesores por su gran apoyo profesional y con sus recomendaciones en el presente estudio.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población,(criterios de selección) muestra, muestreo,unidad de analisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	39

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Frecuencia y porcentaje correspondiente a la variable Gobierno Digital	20
Tabla 2 Frecuencia y porcentaje correspondiente a la variable Gestión por procesos	21
Tabla 3 Correlación entre la variable gobierno digital y la variable gestión por procesos	22
Tabla 4 Coeficiente de correlación Rho de Spearman correspondiente la Hipótesis específica 1	22
Tabla 5 Coeficiente de correlación Rho de Spearman correspondiente la Hipótesis específica 2	23
Tabla 6 Coeficiente de correlación Rho de Spearman correspondiente la Hipótesis específica 3	23

Resumen

Esta investigación, cuya finalidad fue establecer la relación entre el gobierno digital y la gestión por procesos en la unidad de gestión educativa local, Camaná, 2022. Fue una investigación de tipo básica, no experimental, de enfoque cuantitativo que se trabajó con la técnica de la encuesta a 44 funcionarios de la UGEL Camaná. Se usó el coeficiente Alfa de Cronbach para saber el nivel de fiabilidad de los cuestionarios usados como instrumento, mismos que constaron de 20 preguntas por cada variable. Para establecer la relación existente entre las variables se empleó el coeficiente Rho de Spearman. Los resultados obtenidos mostraron un coeficiente de rho = 0,690 indicando esta una relación positiva entre las variables gobierno digital y gestión por procesos, dando a conocer que las mejoras dentro de un gobierno digital se ven reflejadas en una gestión por procesos brindando servicios y atención de calidad. Así mismo, se demuestra una relación moderada entre la gestión por procesos y las dimensiones de tecnología y colaboración; sin embargo, no es notoria una relación entre la gestión por procesos y la dimensión transparencia, lo que indica que se debe trabajar en implementar procesos que permitan mejorar esta falencia dentro de la unidad.

Palabras clave: Gobierno electrónico, tecnología de la información, gestión por procesos.

Abstract

This research, whose purpose was to establish the relationship between digital government and process management in the local educational management unit, Camaná, 2022. It was a basic, non-experimental type of research, with a quantitative approach that worked with the technique of the survey of 44 officials of the UGEL Camaná. Cronbach's Alpha coefficient was used to determine the level of reliability of the questionnaires used as an instrument, which consisted of 20 questions for each variable. To establish the relationship between the variables, Spearman's Rho coefficient was used. The results obtained showed a coefficient of $\rho = 0.690$, indicating a positive relationship between the digital government and process management variables, revealing that improvements within a digital government are reflected in process management providing quality services and care. Likewise, a moderate relationship is demonstrated between process management and the dimensions of technology and collaboration; however, there is no notorious relationship between process management and the transparency dimension, which indicates that work must be done to implement processes to improve this shortcoming within the unit.

Keywords: electronic government, information technology, process management.

I. INTRODUCCIÓN

Una de las limitantes que enfrentan muchos países en desarrollo dentro del continente latinoamericano se presentan dentro de sus propias instituciones de Estado, y tiene que ver con la falta de personal capacitado y deficiencias tecnológicas que permitan procesar y llevar a cabo el intercambio de datos, así mismo, están presentes una serie de barreras organizacionales, de normatividad y de interés político por pérdida de poder (Banco Interamericano de Desarrollo [BID] (2022)). La falta de implementación de un gobierno digital y con líderes capacitados en esta nueva forma de gobernar provocan servicios ineficientes que causan disconformidad a los ciudadanos por el motivo de una mala gestión administrativa y manejo de los recursos económicos. En los 5 últimos años y como consecuencia del COVID-19 se desarrolló en gran medida la implementación de los gobiernos digitales, significando un gran reto para varios de estos países, pues saltaron a la luz una serie de brechas digitales y con ellas la implementación mínima de políticas de gobierno digital para la administración pública, evidenciando el trabajo que se tiene aún por delante en América Latina (Pérez et al., 2015; Valencia, 2020). En tal sentido, esta investigación se enfocó en el estudio del gobierno digital y la gestión por procesos, ambos de mucha importancia y que se han implementado en el sector público y privado, lo que hace fundamental su análisis con el fin de conocer la relación entre ambas variables y los avances obtenidos a partir de su implementación dentro de entidades como las UGELs.

En el Perú se ha implementado gradualmente las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la administración pública como parte de las políticas de modernización del estado, no obstante, de acuerdo a la Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], (2018) no se ha logrado articular las TIC entre las distintas instituciones, principalmente en los trámites de administración de bienes, fondos y atención al cliente generando disconformidad en la ciudadanía. En cuanto a los aspectos políticos y administrativos el avance de las TIC se ha visto retrasado, y esto se evidencia en las estadísticas que han colocado en el puesto 63 al Perú de los 139 países que participan en la aplicación de las TIC para la ciudadanía según el Foro Económico Mundial [FEM] (2018). En el país las instituciones muchas veces no cuentan con herramientas tecnológicas para digitalizar sus formatos contables, desconocen del trabajo administrativo

eficiente y eficaz que va de la mano con la nueva tecnología por lo que las autoridades deben implementar un buen gobierno digital. Es importante hacer uso de las TIC e implementar para obtener un desarrollo eficiente en la aplicación de gestión por procesos, dando mejores resultados en la gestión pública.

En cuanto al gobierno digital dentro de las unidades de gestión educativa local (UGEL), entidades que tienen como órgano rector al Ministerio de Educación (MINEDU), y que cuentan con una Oficina de Tecnología de Información y comunicación (OTIC) la cual tiene como función la orientación en recursos informáticos en el sector educación. Sin embargo; a pesar de ello existen alrededor de 79% de locales escolares que no cuentan con internet o este se encuentra saturado, siendo en etapas en dónde la demanda de atención es alta, los servidores se saturan causando retrasos en los trabajos administrativos (MINEDU, 2019). Así mismo, esta misma institución hace mención de algunos puntos clave que se deben trabajar para lograr un adecuado gobierno digital los cuales incluye el garantizar que la información se brinde de forma íntegra y que esté disponible, así como asegurar la infraestructura tecnológica adecuada y por último se debe fortalecer las competencias relacionadas al gobierno digital de los funcionarios y servidores públicos del MINEDU (MINEDU, 2019). Al investigar sobre la variable gobierno digital, existe desconocimiento en el área de la educación en su gran mayoría y sobre todo se ve reflejado en las zonas rurales. Teniendo deficiencia en el aprendizaje de los estudiantes y retraso en la gestión por procesos de dichas entidades, mismas que no han logrado distinguir sus procesos estratégicos, operativos y de soporte que componen sus funciones según los objetivos institucionales, no existiendo las herramientas necesarias para un buen desempeño en sus actividades.

En cuanto a la realidad problemática existente en la UGEL Camaná las deficiencias y brechas antes mencionadas se traducen a una falta de infraestructura y sistemas informáticos que permitan lograr un buen gobierno digital, es así que se presentan en sus diferentes áreas softwares obsoletos y que en la mayoría del tiempo requieren de mantenimiento. A esto se suma algunos procedimientos de trámites o archivamientos que se dan en situaciones que pueden llevar a la obtención de errores y con ello a estancar procesos en una etapa determinada, sin poder llegar a concluirse, afectando de esta manera a la gestión por procesos, por

lo que con el tiempo se tornaría casi imposible la formulación de reportes en los tiempos requeridos, afectado a los siguientes procesos de información que estarían a cargo de entidades como la dirección regional de educación (DRE) y el ministerio de educación (MINEDU) y para los cuales se debe tener todo a tiempo con datos fidedignos y de calidad para el momento en que lo soliciten.

Por otro lado, la UGEL Camaná cuenta con una página web, a la cual se puede ingresar desde cualquier parte del Perú, esta no presenta la información en su totalidad o en algunos casos esta información se encuentra desfasada y en su mayoría atiende trámites específicos, así mismo, muchos de los usuarios e incluso trabajadores tiene problemas para encontrar lo que necesitan en el portal web, además, se ha identificado una deficiencia en la atención de los trámites vía online, y con ello en la atención de las sugerencias, lo que indicaría una falta de capacitación a los funcionarios dentro de la institución, conllevando a una mala atención hacia los usuarios, mismos que deben acercarse a las oficinas para realizar trámites que se podrían hacer mediante la página web. Ante esto, en la presente investigación se indagó sobre las brechas existentes en cuanto al gobierno digital y la gestión por procesos en la UGEL Camaná lo cual ha permitido tener bases que en el futuro afianzar el acceso a la información y a una variedad de trámites, y dará las facilidades a los funcionarios y administrativos de la institución para ofrecer una mejor asistencia a la ciudadanía.

A partir de la problemática antes mencionada se formuló como problema general: (1) ¿Cómo se relacionan el gobierno digital y la gestión por procesos en la unidad de gestión educativa local, Camaná, 2022?, así mismo se presentaron los problemas específicos: (2) ¿Cómo se relacionan la transparencia y la gestión por procesos en la unidad de gestión educativa local, Camaná, 2022?, (3) ¿Cómo se relaciona el trabajo colaborativo y la gestión por procesos en la unidad de gestión educativa local, Camaná, 2022?, (4) ¿Cómo se relacionan las TIC y la gestión por procesos en la unidad de gestión educativa local, Camaná, 2022?

El presente estudio se justifica desde un ámbito teórico porque se sustenta en teorías como la teoría difusión de innovación y la teoría de gestión administrativa con las que se buscó encontrar explicaciones a las situaciones internas respecto al gobierno digital en la UGEL Camaná; reafirmar o refutar las teorías ya existentes y/o complementarlas teóricamente enriqueciendo de esta manera a las variables

de estudio y promoviendo el uso del gobierno digital para mejorar los servicios de dicha unidad en el futuro. Así mismo, se justifica desde el punto metodológico debido a que para el desarrollo y realización de los objetivos se incluyó un diseño de investigación, método de investigación, técnicas e instrumentos adaptados y confiables que permitirán la recolección de datos verídicos que fueron analizados estadísticamente en función a las variables descritas, con lo que se dio a conocer las deficiencias existentes con respecto al gobierno digital en esta UGEL, de esta manera los resultados obtenidos estuvieron apoyados en técnicas de investigación válidas...Desde una perspectiva práctica esta investigación fortalece el uso del gobierno digital por parte de los profesionales de las instituciones públicas educativas para modernizar la gestión por procesos en sus respectivas unidades de gestión con el fin de brindar servicios eficientes con las TIC existentes. Así mismo, aportó a una variedad de entidades públicas y el estado en general los mismos que tiene la responsabilidad de mejorar la gobernabilidad digital y sus procesos de atención y ordenamiento de la información para mejorar la calidad en la atención al pueblo.

En el siguiente estudio se planteó como objetivo general: (1) Establecer la relación entre el gobierno digital y la gestión por procesos en la unidad de gestión educativa local, Camaná, 2022. Y para el cumplimiento de ello se trabajó sobre los objetivos específicos descritos a continuación: (2) Identificar la relación entre la transparencia y la gestión por procesos en la unidad de gestión educativa local, Camaná, 2022; (3) Identificar la relación entre el trabajo colaborativo y la gestión por procesos en la unidad de gestión educativa local, Camaná, 2022; y, por último, (4) Identificar la relación entre las TIC y la gestión por procesos en la unidad de gestión educativa local, Camaná, 2022.

Por último, este estudio presentó la hipótesis general: (1) Existe relación significativa entre el gobierno digital y la gestión por procesos en la unidad de gestión educativa local, Camaná, 2022. Además, se plantean las siguientes hipótesis específicas: (2) Existe relación significativa entre la transparencia y la gestión por procesos en la unidad de gestión educativa local, Camaná, 2022; (3) Existe relación significativa entre el trabajo colaborativo y la gestión por procesos en la unidad de gestión educativa local, Camaná, 2022; y, por último, (4) Existe

relación significativa entre las TIC y la gestión por procesos en la unidad de gestión educativa local, Camaná, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Se han realizado algunas investigaciones relacionadas al presente tema de estudio, en ese sentido a nivel nacional se encuentran los siguientes antecedentes; Buitron (2021) realizó una investigación en la cual se propuso definir la relación entre gobierno digital y administración pública desde la perspectiva del personal de la UGEL 04 en el marco del COVID-19. Para ello, realizó un análisis de base, no experimental, transversal, cuantitativo y de revisión utilizando dos cuestionarios por variable en una muestra de 152 usuarios de este sitio. En sus resultados muestra que el 72.4% de los encuestados perciben un gobierno digital de nivel medio y en cuanto a la gestión administrativa el 57.9% de los encuestados percibió una gestión regular y poco eficiente, en base a los datos que obtuvo a partir de los cuestionarios y el uso de la medida de dependencia no paramétrico Rho de Spearman, concluyó que el gobierno digital está altamente asociado a la administración pública y que esta relación es positiva, moderada y significativa.

Por otra parte, Ramírez (2021) determinó si el uso de las TIC mejoraba los servicios cívicos en Ventanilla-Callao UGEL. A través de una encuesta de preguntas cerradas a 347 usuarios seleccionados de una muestra no probabilística empleando una metodología de diseño descriptivo no experimental – transversal y con un enfoque mixto. Como resultado, pudo confirmar que el empleo de las TIC para conservar la comunicación entre usuarios y funcionarios del gobierno ha tenido un gran progreso, y que la introducción de las TIC ha mejorado mucho los servicios al ciudadano en la UGEL, además mostramos un avance significativo en la interrelación y comunicación de usuarios y colaboradores de la organización gracias a la aplicación de TIC; a partir de esto el autor concluye que, el uso de TIC mejora considerablemente la atención en estas unidades, pues así lo perciben el 80% de los encuestados, esto permite una idea inicial de lo que podría significar poner marcha el uso de las TIC para la mejora del servicio en estas entidades.

Así mismo, Carrión (2019) se planteó como objetivo crear nuevas tácticas o enfoques con el fin de insertar un gobierno digital que posibilite mejorar los servicios al usuario por parte de la gestión pública de la entidad, para lo cual realizó un estudio de tipo mixto, no experimental – propositiva. De acuerdo a sus resultados el 46% de encuestados afirma que es necesario la implementación de capacitaciones a los empleados administrativos en el manejo de TIC, así también,

un 84% de los encuestados manifiesta la importancia que tiene mantener la página web actualizada, a partir de esto el autor resalta que efectivamente se debe realizar capacitaciones a los distintos trabajadores de las entidades con el fin de llevar a cabo un buen gobierno digital y con ello la aumentar la calidad en la atención hacia los usuarios.

De la misma manera, Jiménez (2019) se propuso estudiar la relación existente entre las capacidades digitales, fortalecimiento y liderazgo educativo en directores de colegios de educación básica regular, para lo cual utilizó un diseño correlacional y trabajó con una muestra de 127 directivos pertenecientes a las UGEL de Ferreñafe, como instrumento de investigación utilizó un cuestionario de autopercepción de las competencias digitales y un cuestionario de liderazgo profesional. Sus resultados evidenciaron la presencia de una relación significativa positiva entre sus variables, concluyendo que los directivos que tienen competencias digitales superiores a los demás muestran un mejor empoderamiento en su desempeño laboral y con ello un mejor liderazgo. Es necesario la implementación de las competencias digitales en las entidades públicas que mucho se ha retrasado en la actualidad. Con ello se desarrolla mejor las actividades y un adecuado desempeño laboral.

Finalmente, Moreno (2019) realizó una investigación con la finalidad de comprender cómo funciona el sistema electrónico del gobierno digital, para ello usó el enfoque cualitativo aplicando el método inductivo de nivel descriptivo, usando la entrevista como técnica y como instrumento una guía de preguntas, concluyendo que el sistema informático del gobierno digital no se encuentra en condiciones adecuadas, si bien es cierto la plataforma virtual tiene normativas de lineamiento, estas no se encuentran del todo implementadas, además, los resultados mostraron también que los usuarios no saben usar los aplicativos que tiene beneficios para los ciudadanos. A partir de los resultados alcanzados en esta investigación se notan fallas en la implementación y el manejo adecuado de las plataformas digitales, ante esto es indispensable que el personal se encuentre debidamente capacitado.

Al discutir los precedentes internacionales, se tuvieron en cuenta las experiencias de otros países que fueron relevantes para la presente investigación, Así mismo, Yikici et al. (2022) examinaron la suficiencia y capacidad profesional de maestros del nivel secundario que se desempeñan en las zonas rurales de la

República Turca del Norte de Chipre con el fin de investigar los problemas y modos de evaluación utilizados en la formación y el aprendizaje a distancia. La recopilación de información se realizó mediante encuestas cualitativas a 122 maestros de distintas entidades educativas, mediante el uso de diseño de caso holístico se comprendieron los eventos cualitativamente desde las perspectivas de los participantes. Sus resultados revelaron que las TIC resultaron útiles para la educación a distancia, sin embargo, los docentes encontraron agotadores los procesos de formación. Es importante conocer los métodos de evaluación en las entidades públicas para realizar mejores intervenciones se desarrollen de manera eficiente.

Del mismo modo, Villalobos (2021) con la finalidad de analizar las percepciones de los involucrados en la gestión de establecimientos educacionales en Chile respecto a la aceptación de un sistema de gestión digital de los documentos en un entorno de transformación digital realizó un análisis cualitativo a través una entrevista semiestructurada sobre las percepciones de 15 trabajadores (docente, directivos y administrativos) con más de 13 años en la organización, a partir de los datos obtenidos este concluye que si bien es cierto en el establecimiento en cuestión se tiene un conocimiento básico en términos de transformación digital, no se presencia una cultura de gestión organizacional que favorezca la implementación de herramientas digitales, es conveniente entonces capacitar al personal antes de poner en marcha un sistema de gestión digital. Se debe considerar poder implementar el gobierno digital de acuerdo a las realidades de cada institución educativa, obteniendo mejores resultados.

Por otro lado, Macchi (2020) sobre la gestión del personal en escuelas Montessori en época digital en el episodio que se ha presentado por el coronavirus en la actualidad, para ello, aplicó encuestas y cuestionarios mediante plataformas digitales a un total de 15 personas, entre los que se encontraron directivos, docentes y guías de instituciones, según sus hallazgos, detectó que la mayoría del personal se vio afectada negativamente por su falta conocimiento en las diferentes plataformas digitales, con lo que debieron formarse y adaptarse al cambio, por el lado de la gestión desde la dirección, se encontró que la necesidad de dar respuestas rápidas en los procesos educativos aclamados por la sociedad afectada hizo que todo se realice sin consultar con el personal docente y administrativo.

Mencionando que estamos en una era digital y se debe tomar en cuenta el uso de distintas plataformas digitales y ver que el personal debe estar capacitado adecuadamente en su área.

Además, Mhlanga y Moloji (2020) buscaron evaluar las secuelas provocadas por la pandemia COVID -19 al momento de la transición del sector a la era digital en Sudáfrica. Los métodos principales del estudio incluyeron revisiones de literatura, análisis de documentos y análisis conceptuales de fuentes secundarias. Como resultado, se descubrió que, durante el período de estudio, se utilizaron una serie de herramientas tecnológicas desde la educación primaria hasta la superior, y las actividades educativas en línea se desarrollaron con éxito.

De igual manera, Muños (2020) se propuso abordar las implicaciones de los procesos de gestión educativa al momento de incorporar las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en una fundación adscrita a la universidad que brinda servicios educativos en Colombia. Para hacerlo, utilizó un enfoque de método mixto basado en entrevistas con actores de la gestión educativa y, por otro lado, técnicas aplicadas de recopilación de información como el análisis documental y el trabajo de campo. Sus hallazgos muestran que la Fundación actualmente está implementando las TIC y la comunidad educativa es consciente de ello. Sin embargo, se carece de un plan integral para la gestión y mejora de las TIC. Es muy necesario poner en marcha el uso de las TIC en el sector educación, donde se pueda realizar una adecuada gestión por procesos.

Dos modelos teóricos destacados pueden contribuir a comprender y guiar la variable gobierno digital para esta investigación, de los cuales se detalla a continuación:

Conforme a la teoría de la difusión de innovación existen dos factores que apoyan la incorporación de tecnologías de comunicación (TIC) por parte de las organizaciones, siendo el primero de ellos las características de la innovación en sí, entre las que destacan la percepción de las ventajas relativas sobre las alternativas, la compatibilidad con valores, experiencias y necesidades que existen; la capacidad de prueba, complejidad y el poder realizar una buena observación de la innovación. El segundo factor se refiere a las características de la organización adoptante, la cual depende de la organización, innovación, el tamaño, la capacidad de adopción, y el uso. Esta teoría, además, reconoce que la influencia de la

gerencia y los líderes de opinión actúan como agentes de cambio y una fuerza aceleradora al afectar a los adoptantes potenciales (Rogers, 1995). En otras palabras, esta teoría se basa en la forma en cómo se entienden las ideas nacidas a partir del avance de la tecnología y a los procesos de comprensión sobre la forma en que estos avances se distribuyen, además explica el por qué en muchas ocasiones los adoptantes de las innovaciones no logran mantenerse por lo que no tienen éxito.

Por otro lado, se presenta también a la teoría relacionada con la aceptación de tecnología, que establece el éxito de aceptación de tecnología de la información por parte de los individuos después de la adopción e implementación, además, identifica la ventaja o beneficio relativo percibido como la mejor manera de comprender la aceptación y el uso de las TIC, es decir, ayuda a determinar por qué las innovaciones finalmente se consideran aceptables para su uso por parte de los miembros. Esta teoría, consta de dos factores interrelacionados, una de ellas, la utilidad percibida, factor que determina si la tecnología a implementar puede afectar a las personas hasta el nivel que pueden pensar que podría aumentar la calidad de su desempeño laboral, el segundo factor se refiere a la facilidad de uso percibida, la cual se presenta como la capacidad de determinar el nivel de los individuos creyendo que al utilizar un sistema en particular se realizaría sin esfuerzos o trabajo de dichas personas (Davis, 1989). Este modelo es por mucho uno de los más adecuados para analizar la adopción centrada en los ciudadanos y los servicios gubernamentales (Trotta, 2018), es decir, puede inferir que tan dispuesta esta una sociedad o grupo determinado a la incorporación de tecnologías, una teoría fundamental para la presente investigación ya que ayudará a comprender en un principio como las instituciones gubernamentales se van adaptando a los cambios tecnológicos.

A continuación, se realizan las definiciones de las variables de investigación y sus dimensiones, en primer lugar, se definirá a la variable Gobierno Digital y sus dimensiones.

Gobierno digital se define como el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en las actividades de las entidades públicas, teniendo como propósito crear un gobierno más accesible y eficaz, así mismo, este intenta fomentar que la población pueda ser partícipe en los distintos procesos en tomar

decisiones y estar involucrados en conocer y mejorar las políticas, aumentando la transparencia de dicha administración gubernamental (Information for Development Program [InfoDev], (2002)); Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencias y la Cultura [UNESCO], (2007)). El impacto del gobierno electrónico dependerá no solo de la tecnología, sino también de los recursos organizacionales y la visión estratégica (Malodia et al., 2021).

Las dimensiones correspondientes a la variable gobierno digital son: La transparencia, el trabajo colaborativo y las TIC. En lo que se refiere a la dimensión transparencia, esta debe estar integrada a la hora del diseño de TIC, la mayoría de la población conoce poco sobre cómo se toman las decisiones de gobierno, lo que no permite su participación activa como ciudadanos y por ende protesta por decisiones que considere injustas, además la falta de transparencia oculta de la corrupción o el favoritismo (Information for Development Program [InfoDev] (2002). Además, Al-Hakim (2006) menciona que los niveles de confianza altos son determinantes al momento de la implementación de una gobierno digital.

En lo concerniente al trabajo colaborativo, Milakovich y Gordon (2013) indican que las estrategias de colaboración son vitales en todos los gobiernos, pues no todos los administradores públicos tienen acceso a la mejora de sus habilidades; en cuestión de gobernanza digital la colaboración va más allá de la simple instalación de las tecnologías de información, pues abarca también el desenvolvimiento de las actividades necesarias que proporcionen los servicios necesarios. Además, Bretschneider (1990) menciona que la gobernanza tradicional crea de alguna manera interdependencias que llevan a aumentar los niveles de supervisión en lugar de la colaboración. Por último, en referencia a la dimensión correspondiente a las TIC, Zeller (2019) sostiene que las tecnologías, principalmente las de la información y de la comunicación exploran la intercomunicación, además, permiten la adquisición, producción acceso, presentación de datos, entre otros a grandes distancias. Así mismo, en la opinión de Tota et al. (2020) la introducción de las tecnologías permite un mejor tratamiento de la información por lo que ayuda al progreso de los procesos dentro de una organización.

Por otro lado, como teorías fundamentales para el desarrollo de la variable gestión por procesos se incluye a la teoría de sistemas de Von Bertalanffy (1963),

que trata de unir las necesidades, requerimientos y aspectos técnicos de una determinada organización con las de las personas asociadas a la misma; el enfoque recae sobre la organización del trabajo en general, la interrelación, el comportamiento y la gama de variables de estructura dentro y fuera de la organización; proporciona una visión de cómo se ven afectadas las diferentes partes de una organización cuando otra se ve afectada; internamente muestra cómo y por qué las personas de una organización realizan su trabajo individual y grupal, mientras que externamente integra el trato de la organización con otras organizaciones e instituciones por lo que se entiende que esta teoría brinda mayor atención a la organización considerándola como la bases y el todo, y cree que la colaboración, unión y la entropía son de carácter fundamental.

Otra teoría base de esta investigación es la denominada; de gestión administrativa de Fayol (1949) donde sostiene que se debe definir pautas sobre cómo deben comportarse los gerentes y subordinados en las relaciones laborales; además le da un valor máximo al empeño que se hace para obtener una economía eficiente y eficaz mediante la gestión de las características de comportamiento necesarias según los principios generales de gestión; los elementos que componen esta teoría incluyen la función gerencial, en la cual gerente debe encargarse de la planificación y organización, además de la dirección, coordinación y control sobre los empleados basando siempre sobre el respeto a los mismos, lo que conlleva a otro factor establecido por esta teoría, referido a la motivación de los trabajadores, quienes según la presente teoría más allá de su necesidad de ganar dinero lo cual puede motivarlos a trabajar, necesitan recibir un trato justo y este debe incluir la comunicación constante, lo cual es esencial para un gestión exitosa.

En relación a la variable gestión por procesos se refiere a un modo de gestión organizacional fundamentada en procesos que apunta a alinear la misión, las metas y la estrategia y como un sistema interconectado que tiene el propósito de acrecentar la satisfacción del cliente, la contribución de valor y la capacidad de respuesta; esto supone rediseñar los flujos de trabajo para que sean más flexibles y rápidos para responder a los cambios y averiguar por qué y para quien se va a realizar el trabajo (Medina, 2019). Asimismo, la gestión de procesos permite gestionar una empresa iniciando desde las etapas y procesos de desarrollo de dicha organización, entendiéndose como una serie de actividades que agregan

valor en el inicio con la finalidad de producir resultados factibles, teniendo como beneficio la satisfacción de los requerimientos del cliente (Carvajal et al. 2017).

La gestión por procesos se puede explicar a partir de la definición del término proceso el cual se entiende como una serie de actividades diseñadas para crear un producto o servicio valioso para personas ajenas al proceso, así también, está compuesto de actividades vinculadas entre sí que interactúan para modificar elementos de entrada (materias primas, dinero o información) en resultados que crean valor como un producto o servicios que son útiles para algunos clientes y otros actores del entorno (Organización Internacional de Normalización [ISO], (2015)). El enfoque por procesos se caracteriza por poner énfasis en la gestión de las interrelaciones, demuestra los vínculos de causa-efecto entre cada actividad; determina las necesidades de los clientes externos y guía a la empresa para ser beneficiada logrando así, la materialización de este enfoque hacia el cliente (González et al., 2019). Para lograr resultados deseados, el proceso debe planificarse, ejecutarse, probarse y ajustarse en respuesta al ciclo planificar-hacer-probar-actuar (Deming, 2013).

La variable gestión por procesos se enmarca en las siguientes dimensiones: Los procesos operativos, procesos estratégicos y procesos de soporte. En cuanto a la dimensión procesos operativos se describen como aquellos que están directamente relacionados con las tareas de producción de la organización y relacionados con la realización de un producto o servicio (Gallego, 2013). Así también, los procesos operativos brindan la oportunidad de agregar valor a un servicio e influyen directamente en la satisfacción del cliente y están estrechamente vinculados a los procesos estratégicos y de soporte. También son llamados procesos misionales que contienen las demandas y necesidades de una determinada comunidad, los cuales deben ser satisfechos y generar valor agregado, concepto relacionado con las cadenas de valor (Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, 2013, p. 6)

En cuanto a los procesos estratégicos, estos tienen que ser incluidos en la unidad organizacional en donde se debe establecer articulaciones que permitan dar seguimiento y valorar el cumplimiento de cada proceso individual en la unidad organizacional; mientras que los procesos de soporte son aquellos procesos que realizan las acciones necesarias para que el proceso operativo o proceso de misión

pueda funcionar adecuadamente (Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, 2013, p. 6). Dichos procesos están interrelacionados para lograr los resultados previstos de la organización. Por lo tanto, la secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (2016) expresa que el proceso estratégico se orienta hacia donde debe funcionar el proceso operativo según a la cadena de valor de la entidad, la cual necesita ayuda de los procesos de apoyo que permitirán el alcance de los objetivos; la correcta elaboración y acoplamiento de los procesos permitirá crear un trabajo armonioso al momento de coordinar el accionar en conjunto con los miembros de una organización, permitiendo de esta manera alcanzar resultados acordes a las necesidades y exigencias definidas por el cliente.

Con respecto a la normatividad, en el Perú se han creado algunas normas referidas a las variables en estudio, a continuación, se mencionan algunas de ellas, en el 2018 el gobierno peruano implementó la Norma Técnica N°001-2018-PCM/SGP para las entidades de Administración pública, la cual serviría como instrumento fundamental de metodologías y procedimientos de trabajo que estas entidades apliquen en sus actividades (Secretaría de Gestión Pública, 2018). En cuanto al gobierno digital, en ese mismo año se implementaron los lineamientos del Líder de Gobierno Digital mediante el DS N°033-2018-PCM el cual muestra los roles a tomar en cuenta como parte de la transformación digital en las entidades públicas, además busca resaltar la importancia de contar con equipos multidisciplinarios y las interacciones requeridas con otros órganos y unidades orgánicas que permitan crear iniciativas en bien de la ciudadanía (Secretaría de Gobierno Digital, 2018). Por otro lado, en el año 2020 el poder ejecutivo publica el Decreto de urgencia N°006-2020, el mismo que crea el sistema de transformación digital bajo principios como los de transparencia e inclusión, compromiso, colaboración, competencias digitales y transformación digital, este tiene como finalidad impulsar la transformación, innovación y la economía digital, además de fortalecer el acceso e inclusión de herramientas digitales en la administración pública, permitiendo generar sostenibilidad y bienestar en los procesos públicos (Gobierno del Perú, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

El estudio aquí descrito pertenece a una investigación relacionada al tipo básica o fundamental, caracterizada por partir de un marco teórico y apuntar a la generación de teorías nuevas o la modificación de las ya existentes, se decir se generará conocimiento teórico (Hernández et al., 2018; Otero-Ortega y Atlántico, 2018). Así mismo, esta investigación tendrá un enfoque cuantitativo, denominado de esa manera debido a que se trata fenómenos o datos que pueden ser medidos mediante el uso de técnicas estadísticas, de manera que se recolectará, procesará y analizará los datos numéricos obtenidos en relación a cada variable, con el fin de probar la hipótesis (Sánchez, 2019).

3.1.2 Diseño de investigación

Por otro lado, este análisis seguirá la ruta del diseño no experimental, por no realizarse tratamiento de variables y no hay presencia de aleatorización ni grupos de comparación, sino que el investigador reflexiona sobre lo que sucede de manera natural sin realizar alguna interferencia en las variables (Hernández y Mendoza, 2018). Además, esta investigación es descriptiva correlacional ya que solo se va a observar, describir y fundamentar varios aspectos del fenómeno sin la manipulación de las variables así también se va a describir la relación que se da de manera natural entre las variables; también es transversal en el sentido en que el estudio será evaluado en un tiempo y momento específicos (Gabriel-Ortega, 2017; Sousa et al., 2007). Así mismo, el estudio será transversal porque se recolectarán todos los datos e información en un solo momento, siendo el objetivo principal describir la relación que existe entre las variables (Bauce et al., 2018; Cabezas et al., 2018).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gobierno digital

Definición conceptual. El gobierno digital se define como el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en las actividades de las entidades públicas, teniendo como propósito crear un gobierno más accesible y eficaz (UNESCO, 2007).

Definición operacional. Se refiere a la medición de la variable de investigación aplicada al total de la muestra, tomando en cuenta sus dimensiones que incluyen transparencia, el trabajo colaborativo y las TIC. Cada dimensión cuenta con sus indicadores, representados de la siguiente manera, la dimensión transparencia fueron: (1) portal web, (2) boletines informativos, (3) datos institucionales; de la dimensión trabajo colaborativo los indicadores fueron: (1) Redes sociales accesibles, (2) buzón de sugerencias en portal web y de la dimensión TIC fueron: (1) Software actualizados, (2) Infraestructura tecnológica; a su vez se usó la escala de medición ordinal como se presenta a continuación; nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5) y los intervalos; malo [20-46], regular [47-73] y bueno [74-100].

Variable 2: Gestión por procesos

Definición conceptual. La gestión por procesos se define como un modo de gestión organizacional fundamentada en procesos que apunta a alinear la misión, las metas y la estrategia como un sistema interconectado que tiene la finalidad de mejorar la satisfacción del cliente (Medina, 2019).

Definición operacional. Medición de la variable de investigación aplicada al total de la muestra, tomando en cuenta sus dimensiones que incluyen procesos operativos, procesos estratégicos y procesos de soporte. Cada dimensión cuenta con sus indicadores mencionado a continuación, de la dimensión procesos operativos fueron: (1) Estructura organizacional, (2) identificación de procesos, (3) identificación de recursos; los indicadores de la dimensión procesos estratégicos fueron: (1) Identificación de las necesidades, (2) selección de problemas, (3) diseño, articulación e integración y de la dimensión procesos de soporte fueron: (1) Implementación de mejoras (2) medición y supervisión de procesos, (3) fiscalización; a su vez, se usó la escala de medición es ordinal como se muestra a continuación; nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5) y los intervalos; malo [20-46], regular [47-73] y bueno [74-100].

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo unidad de análisis

Población

Está definida como un conjunto de sujetos o patrones, normalmente personas, objetos u eventos, en los que un investigador está interesado, así lo afirmaron

(McClave et al., 2021; Prieto & De la Orden Hoz, 2017). En cuanto a este estudio la población fue constituida por todas las personas que trabajan y forman parte de la UGEL-Camaná, la cual asciende a 44 servidores públicos, teniendo en cuenta que se consideró a todos como muestra para realizar esta investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

Se empleó una encuesta, la cual que se define como un método que utiliza una colección de procedimientos de investigación estándares en los cuales se recopilan y analizan datos de una muestra representativa de una población para describir o explicar un conjunto de características (Hernández y Avila, 2020). La encuesta utilizada en este estudio contó con una serie de interrogantes basadas en cada una de las variables y sus dimensiones que permitieron conocer las opiniones de la población encuestada sobre el tema tratante.

3.4.2. Instrumento

Así mismo, se utilizó un cuestionario como instrumento (Anexo 3), mismo que se define como el documento en el que se organizan las variables indicadoras del estudio. En este aspecto se hace mención a un determinado nivel por el cual la variable es medible de un determinado estudio (Valderrama, 2019).

Validez: Para ello se aplicó el método de juicio por expertos (Anexo 6).

Confiabilidad: Por otro lado, la confiabilidad fue trabajada en base al método de Alfa de Cronbach, el cual mide la confiabilidad con coeficiente de fiabilidad de 0 a 1, que se interpreta de la siguiente manera; si el valor se acerca a 0 la confiabilidad es nula, y si se acerca a 1 resulta en que el instrumento es altamente confiable para ser utilizado en la investigación (Virla, 2010). Luego de realizada la prueba piloto a 10 funcionarios de la UGEL Camaná, se obtuvo una excelente confiabilidad con un índice de 0.87 para la variable gobierno digital, y una excelente confiabilidad con un índice de 0.94 para la variable gestión por procesos (Anexo 5).

3.5. Procedimientos

La recolección de los datos fue realizada de la siguiente manera; en primer lugar, se realizaron las solicitudes hacia la autoridad correspondiente, mismas que permitieron usar el nombre la entidad estudiada y la aplicación de los instrumentos, los cuales consistieron en 2 cuestionarios, uno por cada variable y con 20 preguntas cada uno, validados cada uno por el juicio de 3 expertos con grados de Magister,

antes de su aplicación. Así mismo, se determinó la credibilidad de cada instrumento en base a la prueba Alfa de Cronbach.

Una vez obtenidos los permisos se pasó a la recolección de la información, para ellos se hizo llegar las encuestas a cada uno de los 44 servidores públicos que participaron de esta investigación, antes de empezar a llenar sus encuestas se les informó sobre el estudio que se estaba llevando a cabo y la importancia de su sincera y verídica participación, además, se les brindó un consentimiento informado detallado el cual firmaron confirmado su participación libre y voluntaria, una vez completados los cuestionarios se procedió a agradecer la participación de los encuestados y se recogieron todas las encuestas para posteriormente pasar los datos obtenidos a una base de datos para el análisis correspondiente.

3.6. Método de análisis de datos

Una vez obtenidos los datos de las encuestas, estos fueron ordenados en una tabla por cada variable, para ello se usó el software de Microsoft Excel.

Por otro lado, para el análisis de los resultados, todos los datos pasaron por el software SPSS v.27 a partir del cual se obtuvieron tablas y gráficos de frecuencias y porcentajes como parte del análisis estadístico descriptivo, en cuanto al análisis inferencias se usó el mismo software para la realización de la prueba estadística no paramétrica de Rho de Spearman para datos no normales, resultados en luego permitió realizar la contrastación de hipótesis para posteriormente realizar la discusión.

3.7. Aspectos éticos

En esta investigación se ha respetado las ideas de otros investigadores que se han plasmado en artículos científicos, tesis y libros publicados; estas ideas han servido para el desarrollo del presente estudio por lo que se han citado y referenciado correctamente bajo el estándar de la versión APA 7ma edición. En ese mismo sentido, este estudio fue desarrollado bajo el reglamento de grados y títulos aprobado por la universidad, y respetando el código de ética de la universidad plasmada en la resolución N°0126-2017/UCV aprobado en consejo universitario. Por otro lado, la presente ha sido desarrollada de manera ética y no plagiada lo que se puede comprobar revisando el porcentaje de similitud obtenido por la plataforma antiplagio Turnitin.

Por último, se presentaron los documentos pertinentes a la entidad donde se realizó la recolección de información de acuerdo a la muestra establecida, en este caso a la unidad de gestión educativa local, respetando la autonomía de cada encuestado en el momento de su participación; así también los participantes firmaron un consentimiento informado para el respectivo tratamiento de los datos recabados.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

En el presente estudio se dan a conocer los resultados que han sido obtenidos a partir del procesamiento de datos mediante Excel y SPSS versión 27, según el tipo de variable en estudio y sus respectivas dimensiones, resultados que se presentan a continuación mediante tablas estadísticas.

Gobierno Digital

La Tabla 1 da a conocer los resultados en relación a la variable gobierno digital donde se ha considerado en un nivel alto con 40.9%. Del mismo modo, la dimensión transparencia fue considerada en un nivel alto con 40.9% de los trabajadores, en relación a la dimensión de trabajo colaborativo fue considerada en un nivel medio con 36.4%, finalmente para la dimensión TIC con 34.1% en un nivel alto.

Tabla 1

Gobierno digital y sus dimensiones

	V1. Gobierno digital		D1. Transparencia		D2. Trabajo colaborativo		D3. TIC	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	6	13.6	7	15.9	7	15.9	8	18.2
Medio	14	31.8	11	25.0	16	36.4	12	27.3
Alto	18	40.9	18	40.9	14	31.8	15	34.1
Muy alto	6	13.6	8	18.2	7	15.9	9	20.5
Total	44	100.0	44	100.0	44	100.0	44	100.0

Nota. Resultados según datos de encuesta

Gestión por procesos

La tabla 2 muestra la apreciación de los encuestados quienes consideran que la variable gestión por procesos es percibida en su mayoría en un nivel medio con 34.1%. Asimismo, la dimensión procesos operativos fue considerado por los trabajadores en un nivel medio con 40.9%, por otro lado, para la dimensión procesos estratégicos fue considerado en un nivel alto con 38.6% y finalmente la dimensión procesos de soporte en un nivel medio con un 38.6%.

Tabla 2

Niveles de la gestión por procesos y sus dimensiones

	V2. Gestión por procesos		D1. Procesos operativos		D2. Procesos estratégicos		D3. Procesos de soporte	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	7	15.9	7	15.9	9	20.5	7	15.9
Medio	15	34.1	18	40.9	10	22.7	17	38.6
Alto	14	31.8	11	25.0	17	38.6	13	29.5
Muy alto	8	18.2	8	18.2	8	18.2	7	15.9
Total	44	100.0	44	100.0	44	100.0	44	100.0

Nota. Resultados según datos de encuesta

4.2. Resultados inferenciales

Prueba de hipótesis general

La Tabla 3 muestra el valor calculado de $p_valor = 0.001 < 0.05$ que permite determinar que entre las variables gobierno digital y gestión por procesos hay una relación significativa, misma que es positiva moderada, demostrada por el coeficiente $\rho = 0.690^{**}$.

Tabla 3

Correlación entre las variables gobierno digital y gestión por procesos

		V2. Gestión por procesos
V1. Gobierno digital	Coeficiente de correlación	,690 ^{**}
	Significancia	.001
	N	44

Prueba de hipótesis específica 1

En la tabla 4, la prueba realizada mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman resultó en un índice igual a $0,246^{**}$, lo que indica la existencia de una relación baja entre la dimensión transparencia y la variable gestión por procesos, lo cual se comprueba por el valor de la significancia (0,108) determinando que no se encuentra una relación significativa lo que lleva a aceptar la hipótesis nula y por consiguiente rechazar la hipótesis alterna.

Tabla 4

Correlaciones de la dimensión transparencia y gestión por procesos

		Gestión por procesos
D1. Transparencia	Coeficiente de correlación	,246 ^{**}
	Significancia	,108
	N	44

Prueba de hipótesis específica 2

En la tabla 5, la prueba realizada mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman resultó en un índice igual a 0,583**, lo que indica la existencia de una relación moderada entre la variable gestión por procesos y la dimensión trabajo colaborativo, lo que se confirma con el valor de la significancia (<0,001), misma que revela una relación estadísticamente significativa entre las variables.

Tabla 5

Correlaciones de la dimensión trabajo colaborativo y gestión por procesos

		Gestión por procesos
D2. Trabajo colaborativo	Coeficiente de correlación	,583**
	Significancia	.001
	N	44

Prueba de hipótesis específica 3

En la tabla 6, la prueba realizada mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman resultó en un índice igual a 0,493**, lo que indica la existencia de una relación moderada entre la dimensión TIC y la variable gestión por procesos, lo cual se comprueba por el valor de la significancia (<0,001) indicando una relación estadísticamente significativa entre ambas variables.

Tabla 6

Correlaciones de la dimensión TIC y gestión por procesos

		Gestión por procesos
D3. TIC	Coeficiente de correlación	,493**
	Significancia	.001
	N	44

V. DISCUSIÓN

Luego de analizar los datos obtenidos de la aplicación de las herramientas a los trabajadores de la UGEL Camaná, quienes a través de la encuesta brindaron su opinión sobre cómo se están llevando a cabo la gestión por procesos y gobierno digital en su organización, una vez obtenidos los resultados se procedió a la interpretación y la contrastación de estos de manera que se pueda verificar la relación entre esta investigación y otros similares.

En relación al objetivo general, los resultados presentados en la tabla 3 evidencian una relación directa significativa entre las variables gestión por procesos y gobierno digital, lo que significa que si una de esta variable mejora, la otra mejorará también, es decir, los servidores públicos de la entidad estudiada concuerdan en que una buena ejecución de un gobierno digital mejoraría los procesos operativos que se ejecutan al interior de la UGEL Camaná y permitiría con ellos brindar un mejor servicio a los usuarios, estos datos tienen relación con la investigación de Vásquez (2021) quien asevera según su estudio que la magnitud de desarrollo del gobierno digital es altamente dependiente de la gestión por procesos y ante eso concluye que existe la necesidad de que todos los implicados en la gestión pública deben accionar en forma conjunta de acuerdo con las normas técnicas de la gestión por procesos y el gobierno digital. Es decir, recalca la importancia de una sincronización, en el caso de las UGELs, esta se debe dar en conjunto con las demás entidades del Ministerio de Educación, con el fin de que se cumplan los objetivos de estas entidades los cuales son el prestar un servicio de calidad al sistema educativo.

En ese mismo sentido, Flores (2021) resalta la importancia de la implementación de un gobierno digital y su relación con los procesos en la gestión pública, su investigación revela también la relación existente entre un gobierno digital y la gestión por procesos en la gestión pública, e indica que si ambas variables van de la mano permitiría una mejor ejecución de los planes y estrategias políticas enfocadas a satisfacer las necesidades de la ciudadanía; además, concluye que el implementar un gobierno digital en los distintos niveles de la gestión pública brindaría un sinnúmero de beneficios como mantener el orden y eliminar la burocracia por retrasos en documentaciones lo que a que a largo plazo contribuirían a tener un país más productivo. De igual manera, existe semejanza con lo hallado

por Sandobal (2022) trabajó sobre la relación entre gestión por procesos con el gobierno digital en una empresa, revela una relación significativa directa entre ambas variables, lo cual se determinó por el coeficiente de correlación de Spearman equivalente a 0.608, concluyendo que la gestión por procesos mejoraría conforme se implemente el gobierno digital. En este sentido, ambas variables se encuentran estrechamente relacionadas, y en la actualidad es indispensables dirigir una organización con el uso de las herramientas digitales, por otro lado, el poder computacional sistematizado que brinda la tecnología brinda una visión general de cómo funcionan los procesos dentro de una entidad sea esta pública o privada (Dumont et al., 2022; Sarantis et al., 2010).

Los resultados alcanzados reflejan el conocimiento por parte de los trabajadores de la UGEL Camaná en cuanto a la importancia de mantener su sistema informático o portal web actualizado, en dónde los usuarios puedan informarse a tiempo sobre los distintos procesos que se llevan a cabo dentro en dicha institución. Ante esto Márquez (2021) plantea que si bien es cierto hoy en día los TIC permiten producir, almacenar e intercambiar información entre diferentes instituciones, mediante el internet ahora es posible la digitalización de los servicios públicos; esto requerirá siempre de una buena organización o gestión por procesos, lo que permitirá que las instituciones públicas adopten de mejor manera los enfoques actuales de la gestión pública, este mismo autor, sustenta también que la implementación de un gobierno digital como una forma de modernizar los servicios públicos es estratégicamente fundamental para el estado peruano, pues ello le permitirá ser un gobierno más organizado.

Por otro lado, si bien es cierto se conoce de los beneficios que brinda la introducción de un gobierno digital como parte de una nueva gestión pública, poco se habla de cómo se llega a mejorar la calidad de la gestión a través de ella; es decir, si bien es cierto que los trabajadores de las instituciones públicas conocen las facilidades obtenidas a partir del uso de tecnología, estos necesitan de alguna manera ser capacitados para entender cómo mejorar su servicio con estas nuevas herramientas y cómo llegar a los usuarios a través de ellas, con el fin de que estos últimos aprovechen de igual manera su disposición. En este sentido Torres y Amelec (2010) manifiestan que, el cómo mejorar la calidad y la administración de la información en las entidades públicas se relaciona directamente con la gestión

por procesos, pues una adecuada gestión requiere la evolución en los procesos y flujos de trabajo, lo que promueve y estimula un uso transparente y compartido; además, indican que para obtener una exitosa implementación del gobierno digital y que este alcance sus objetivos, debe estar estrechamente relacionado con la eficiencia de la circulación de la información y la calidad de los procesos, y eso implica incentivar tanto en los funcionarios como en los ciudadanos una cultura informacional.

Respecto al primer objetivo específico, este estudio no se encontró relación alguna entre la transparencia y la gestión por procesos (Tabla 4) en la UGEL Camaná, dándonos luces de que los procesos sistemáticos no están cumpliendo su labor a la hora de publicar la información relevante de la institución. Esto implica además que no existe una gestión con base en la red de procesos operativos, estratégicos y de soporte, mismos que cumplen la labor de elaborar bienes y servicios, plantean las políticas y objetivos, aseguran los recursos para que estos se cumplan y proporcionan los recursos para elaborar los servicios previstos por la entidad. En ese sentido Huapaya (2019) afirma que la gestión por procesos al menos dentro del Perú y en el sistema educacional, es de implementación reciente, lo que significa que poco a poco los modelos en los que se trabaja irán cambiando, y una de los principios fundamentales y orientadores de la gestión por procesos es la transparencia, es decir, estas variables deben encontrarse directamente relacionadas, lo que permitirá llevar a cabo un gobierno digital de acceso público y por ende, una gestión transparente. Lo que implicaría que en la UGEL Camaná la gestión por procesos se está dando paulatinamente, por lo que aún no se incorpora en su totalidad la transparencia, esto concuerda con lo planteado por Mori et al., (2022) quien analizó la calidad de la gestión por procesos en una UGEL peruana mostrando en sus resultados que en cuanto a la transparencia en nivel de gestión por procesos es regular y que la institución actualmente se encuentra atravesando un proceso de implementación de nuevas metas organizacionales con la cuales se plantean minimizar temas de burocracia y mejorar los niveles de satisfacción de sus usuarios.

Por su parte Rodas (2018) en su estudio sobre la influencia de la transparencia en la gestión organizacional de un gobierno sostiene que existe una influencia significativa entre ambas variables en la entidad estudiada, sin embargo,

menciona también que la detección de niveles de transparencia regulares según la percepción del usuario. Es importante mencionar que los altos niveles de transparencia brindan más confianza y esto permite un mejor impulso de gobiernos digitales dentro de la gestión pública (Al-Hakim, 2006). En ese sentido, la transparencia como principio fundamental de la gobernanza pública, e implica el cumplimiento de una serie de deberes que van más allá de la mera difusión de la información proporcionada por el gobierno, también implica incorporar estándares que permitan corregir prácticas de larga data, fomentando además la confianza y la seguridad frente a la corrupción; y la confianza es un factor que ayuda a construir un sistema gubernamental saludable (Arévalo y Barbarán, 2021). En ese sentido, hay quienes hacen mención en cuanto al papel que desempeña la transparencia en la gestión por procesos ya sea a nivel gubernamental o empresarial, y recalcan la importancia del uso de herramientas como las redes sociales para brindar procesos operativos transparentes, lo que además permite una mejora continua en lo referente a los flujos de atención (Cubero y Valdez, 2022; Kirchmer et al., 2013).

En cuanto al segundo objetivo y según los resultados descritos en la tabla 5, se evidencia una relación moderada entre la gestión por procesos y el trabajo colaborativo dentro de la UGEL Camaná; es decir, los procesos llevados a cabo en el gobierno digital implementado dentro de esta institución se basan en la colaboración entre funcionarios, mismos que indican que existen niveles colaboración entre medio y alto dentro de su establecimiento de trabajo, lo cual permitirá el desarrollo de mejores modelos de prestación de servicios a medida que se vaya implementando el gobierno digital, por otro lado, la cooperación es una buena estrategia a nivel organización y permite mantener una capacidad de innovación haciendo que los procesos funcionen de manera eficiente, en referencia a esto, Rodríguez (2020) plantea que la gestión por procesos está constantemente en transformación y evolución y ello converge con la colaboración entre individuos implicados, quienes además requieren de las nuevas tecnologías que favorezcan la gestión sistematizada de cada procedimiento. Así también, Nariño et al., (2013) argumentan que la gestión por proceso requiere tanto de colaboración, como de coordinación, de lo contrario sería complicado encaminar los objetivos de la organización.

Por otro lado, Ponce (2016) manifiesta de igual manera que para que se realice un proceso sistematizado dentro de una organización es necesaria la colaboración entre las áreas implicadas, unido esto, se debe promover la integración interna dentro de las instituciones de gobierno, pues es esa la que promueve la colaboración, este mismo autor menciona además que la colaboración lleva a mejorar la experiencia de los funcionarios de la institución y con ello mejora el rendimiento del proceso y la calidad de sus servicios, así mismo, se logra eficiencia operativa gracias a la colaboración con otras entidades. Otras investigaciones relacionadas a las implicancias de la colaboración dentro de la gestión por procesos indican que estos se encuentran especialmente relacionados, y que tanto los participantes internos como externos a una institución son fundamentales para que los procesos se lleven de mejor manera (García, 2018; Niehaves y Plattfaut, 2011).

Por último, en referencia al tercer objetivo específico de este estudio, nuestros resultados revelan la presencia de una relación moderada entre la gestión por procesos y las TIC dentro de la UGEL Camaná, revelando que esta entidad usa la tecnología dentro de sus procesos de atención, lo que es fundamental en la organización en estos últimos tiempos y permiten ser más competitivos, ante ello Ramos (2019) muestra en su investigación la influencia de una forma de gestión por procesos sobre el desarrollo tecnológico dentro de una institución de educación superior, su investigación encontró que los procesos realizados en esta institución no tenían en cuenta el uso de la tecnología, lo que hacía que los trámites se retrasen por aproximadamente 70 días, con lo cual se propuso un modelo de procesos basado en herramientas tecnológicas, disminuyendo la demora a 19.2 días y aumentando la disponibilidad de la información a un 100%, ante esto, el autor afirma que la tecnología y la gestión por procesos se encuentran muy relacionados y su implementación dentro de las instituciones mejora la gestión de ellas mismas.

Los resultados aquí mostramos son además similares a los descritos por Gómez (2015) quien indica que sin gestión administrativa de los procesos no se logrará una innovación educativa a nivel tecnológico, esto debido a que ambas prácticas se encuentran estrechamente relacionadas. Lo que concuerda con lo encontrado por Parra et al., (2019) quienes hacen hincapié en la necesidad por parte de las instituciones encargadas de la educación de adecuarse a los cambios

tecnológicos, con el fin de abrir un nuevo campo de manejo de herramientas que permitan mejorar los procesos que estos llevan a cabo y con ello enrumbarse a nuevas formas de organización, además, mencionan que no es posible dejar de promover planes tecnológicos que incluyan la implementación de proyectos informáticos, esto permitirá a los mismos funcionarios hacer más agradable su trabajo por la simplificación de tareas, las cuales son muchas veces procesos engorrosos si no se cuenta con la implementación tecnológica necesaria.

Así mismo, García y Unzueta (2022) en el cual se propusieron definir la relación entre la gestión por procesos y la tecnología basada en la transformación digital dentro de una dirección regional de educación, mostrando en sus resultados que estas variables se relacionan de manera significativa mediante una correlación positiva moderada que se demuestra por un valor de 0,488 en índice del coeficiente de Spearman, concluyen también que el buen manejo de la tecnología en los procesos de transformación digital contribuye a una mejor gestión por procesos, y de no manejarse correctamente esto acabaría en un mal servicio a los usuarios en la gestión de dicha organización.

Otra investigación que relaciona a la gestión por procesos con el soporte tecnológico es la descrita por Veliz (2019) en la cual evidenció que la gestión por procesos mejora de manera significativa el servicio de una institución educativa en el área de soporte tecnológico, los que indicaría nuevamente lo relacionadas que se encuentran estas variables, sus resultados muestran mejoras de aproximadamente 40 % al aplicar la gestión por procesos en los procesos de innovación y soporte tecnológico, además concluyen que esta relación sería directamente proporcional, es decir el aumento o disminución del uso de tecnologías haría que la gestión por procesos aumente o disminuya respectivamente. De igual forma, la investigación realizada por Guachamin (2014) hace mención también de la necesidad de generar modelos de gestión por procesos relacionados a los servicios de tecnología, mediante los cuales se pueda mejorar la eficiencia, el desempeño y con ello los resultados de los servicios brindados por las instituciones públicas, misma que deben entregar un servicio de calidad a la población usuaria.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se estableció una relación moderada positiva existente entre la variable gobierno digital y la variable gestión por procesos dentro de UGEL Camaná, 2022, lo cual está avalado por un coeficiente $\rho = 0,690$, lo que supone que las mejoras dentro de un gobierno digital se reflejan en una gestión por procesos eficiente, y con ello en un servicio y atención de calidad.

Segunda: Se identificó la relación entre la transparencia y la gestión por procesos en la UGEL Camaná, 2022, la cual es baja según la prueba no paramétrica de Rho de Spearman que muestra un índice de $0,246$, no existiendo una relación significativa, es decir, los procesos llevados a cabo dentro de la institución no promueven la transparencia lo que conlleva a que los usuarios de la entidad mencionada no se encuentren al tanto de los procesos que se llevan dentro de esta.

Tercera: Se identificó la relación entre el trabajo colaborativo y la gestión por procesos en la UGEL Camaná, 2022, la cual es una relación moderada según la prueba no paramétrica de Rho de Spearman que muestra un índice de $0,583$, existiendo una relación significativa, indicando la disposición por parte de los funcionarios de dicha UGEL para mejorar su organización en conjunto y con una sola meta, procesos de calidad y eficientes.

Cuarta: Se identificó la relación entre las TIC y la gestión por procesos en la UGEL Camaná, 2022, la cual es una relación moderada según lo revelado a partir de la prueba no paramétrica Rho de Spearman que muestra un índice de $0,493$, existiendo una relación significativa, lo que revela que la gestión por procesos va mejorando en conjunto con la inclusión de nuevas herramientas tecnológicas dentro de la entidad estudiada, herramientas que son vitales para mejorar los servicios hacia el público.

VII. RECOMENDACIONES

Partiendo de los resultados y conclusiones del presente estudio realizado en la UGEL Camaná, 2022, se hacen las siguientes recomendaciones:

Primera: Se sugiere continuar mejorando con la puesta en marcha de un gobierno digital de la mano con la gestión por procesos en la UGEL Camaná, para ello será fundamental tanto la capacitación al personal, como la modernización de los sistemas tecnológicos.

Segunda: En cuanto a la transparencia y luego de haber notado en nuestros resultados que está no se evidencia dentro de la gestión por procesos de la UGEL Camaná, se recomienda implementar y mejorar el portal web de la entidad evaluada, así como sus redes sociales, con el fin de que en ellas se muestren de manera clara los procesos que tiene lugar dentro de la unidad.

Tercera: Se sugiere implementar capacitaciones de manejo de nuevas tecnologías para el personal, así como impulsar la colaboración entre funcionarios de la unidad, lo que permitirá en un futuro mejorar la atención a los usuarios, haciéndola más eficiente.

Cuarta: Trabajar de manera articulada con la parte académica y ver sobre la gestión por procesos que debe seguir mejorando con la inclusión de nuevas herramientas tecnológica dentro de la entidad estudiada, siendo herramientas vitales para una buena gestión de una entidad tanto pública como privada.

REFERENCIAS

- Al-Hakim, L. (2006). Global e-government: Theory, applications and benchmarking. In *Global E-Government: Theory, Applications and Benchmarking*. <https://doi.org/10.4018/978-1-59904-027-1>
- Banco Interamericano de Desarrollo- BID. (2022). El ABC de la interoperabilidad de los servicios sociales Marco conceptual y metodológico. https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/El_ABC_de_la_interoperabilidad_de_los_servicios_sociales_Marco_conceptual_y_metodologico.pdf
- Bauce, G. J., Córdova, M. A., & Avila, A. V. (2018). Operacionalización de variables. *Operationalization of Variables. Revista Del Instituto Nacional de Higiene "Rafael Rangel" Operaci*, 49(2), 43–50. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/05/1096354/operacionalizacion-de-variables.pdf>
- Bretschneider, S. (1990). Management Information Systems in Public and Private Organizations: An Empirical Test. *Http://Lst-liep.liep-Unesco.Org/Cgi-Bin/Wwwi32.Exe/[In=epidoc1.in]/?T2000=018965/(100)*, 50. <https://doi.org/10.2307/976784>
- Buitron Colan, M. (2021). *Gobierno Digital y Gestión Administrativa en la percepción de los Trabajadores de la UGEL 04 durante la Covid-19, 2021*. Universidad César Vallejo.
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). Introducción a la metodología de la Investigación Científica. <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/handle/21000/15424>.
- Carrion Barco, G. (2019). *Estrategias en la implementación de gobierno electrónico para mejorar la gestión pública en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque*. 1–95. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6320>
- Carvajal, G., Valls, W., Lemoine, F. y Alcívar, V. (2017). Gestión por procesos. Un principio de la gestión de calidad. Manta: Mar abierto. Recuperado de

https://issuu.com/marabiertouleam/docs/gestion_por_procesos

- Cubero, J. P., & Valdez, M. E. (2022). Gestión de procesos de negocio como mecanismo de transparencia y Gobierno abierto en entidades públicas de Ecuador entre 2016-2020. *Estado & Comunes, Revista de Políticas y Problemas Públicos*, 1(14), 155–174. https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v1.n14.2022.249
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Dumont, J. R. D., Cierito, L. E. O., Cierito, J. D. O., Cueva-Ríos, M. A., Meza-Orue, L. A., Zorrilla-Tarazona, E., & Curo, G. G. (2022). Digital divide and communication and information technologies in a telecentre in the Peruvian Amazon: Towards the control of the COVID-19 2021 pandemic. *Boletín de Malariología y Salud Ambiental*, 62(2), 343–351. <https://doi.org/10.52808/BMSA.7E6.622.027>
- Deming, W. E. (2013). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Fayol, H. (1949). *General and industrial management*. Sir Isaac Pitman & Sons, Ltd. <https://archive.org/details/in.ernet.dli.2015.13518/page/n5/mode/2up?q=elements>.
- Gabriel-Ortega, J. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Journal of the Selva Andina Research Society*, 8(2), 155-156. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S207292942017000200008&lng=es&tlng=es
- Gallego, T. (2013). *Gestión integral*. Castellón de la Plana, España: Publicaciones de la Universidad Jaime. <http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/54803/s48.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- García, C. A. (2018). *El trabajo colaborativo mejora la gestión de los procesos pedagógicos en comprensión lectora en la Institución Educativa Pueblo Unido Acoria, Huancavelica*. Universidad San Ignacio de Loyola.
- Gobierno del Perú. (2020). *Decreto de urgencia N°006-2020 que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital* (p. 4). El Peruano.
- Hernández, R., Feránadez, C., & Baptizta, M. D. P. (2014). Metodología de la investigación. In *Metodología de la investigación*. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- González, G., Rodríguez, L., Caballero, M., & Fonte, M. (2019). Herramientas para la gestión por procesos. Cuadernos Latinoamericanos de Administración, XV(28). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?>
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la investigación. In *Mc Graw Hill* (Vol. 1, Issue Mexico).
- Hernández, S., & Avila, D. (2020). Data collection techniques and instruments. *Boletín Científico de Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 9(17), 51–53. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019/7678%0A%0A>
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education. ISBN: 978-1-4562-6096-5.
- IDB. (2022). *El ABC de la interoperabilidad de los servicios sociales Marco conceptual y metodológico*. https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/El_ABC_de_la_interoperabilidad_de_los_servicios_sociales_Marco_conceptual_y_metodologico.pdf

- Information for Development Program [InfoDev]. (2002). The E-Government Handbook for Developing Nations Advisory Board. In *The World Bank* (Issue November).
- Jiménez, G. (2019). *Competencias digitales, empoderamiento y liderazgo educativo en directores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ferreñafe - Chiclayo*.
- Kirchmer, M., Laengle, S., & Masias, V. (2013). Transparency-driven business process management in healthcare settings [Leading Edge]. *IEEE Technology and Society Magazine*, 32(4), 14–16. <https://doi.org/10.1109/MTS.2013.2286427>
- Macchi, A. (2020). *Gestión de personal en escuelas Montessori en época de trabajo digital* [Universidad Siglo 21]. <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/21995/TFG - Ailin Macchi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Malodia, S., Dhir, A., Mishra, M., & Bhatti, Z. A. (2021). Future of e-Government: An integrated conceptual framework. *Technological Forecasting and Social Change*, 173, 121102. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121102>
- McClave, J. T., Benson, G. P., & Sincich, T. T. (2021). *Statistics for Business and Economics* (14th editi). Pearson.
- Mhlanga, D., & Moloi, T. (2020). COVID-19 and the Digital Transformation of Education: What Are We Learning on 4IR in South Africa? In *Education Sciences* (Vol. 10, Issue 7). <https://doi.org/10.3390/educsci10070180>
- Milakovick, M., & Gordon, G. (2013). *Public Administration in America*.
- Ministerio de Educación-MINEDU. (2019). *Plan de Gobierno Digital*. <https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/392938-620-2019-minedu>
- Moreno, R. (2019). *El gobierno electrónico en la unidad de gestión educativa local 01-San Juan de Miraflores, 2019*. [Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37699/Moreno_CJR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Muños, O. (2020). *Implicaciones de la transformación digital en la gestión educativa de las Instituciones de educación superior* [Institución Universitaria Politécnico GranColobiano].

[https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/2092/Proyecto final - Muñoz.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/2092/Proyecto%20final%20Muñoz.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Niehaves, B., & Plattfaut, R. (2011). Collaborative business process management: status quo and quo vadis. *Business Process Management Journal*, 17(3), 384–402. <https://doi.org/10.1108/14637151111136342>

Organisation for Economic Co-operation and Development. (2018). *Perspectivas económicas de América Lat1*. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/43513/1/LEO2018_es.pdf

Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencias y la Cultura [UNESCO]. (2007). *E-Governance Capacity Building*. http://portal.unesco.org/ci/en/ev.php-URL_ID=2179&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html

Organización Internacional de Normalización (2015). ISO 9001: 2015. Recuperado de <http://sigug.uniguajira.edu.co:8080/sigug/pdf/ISO%209001%202008.pdf>

Otero-ortega, A., & Atlántico, U. (2018). *Enfoques de investigación*. August.

Pérez Zúñiga, R., Camacho Castillo, O., Mena Hernández, E., & Arroyo Cervantes, G. (2015). Análisis general del gobierno electrónico en México. *PAAKAT: Revista de Tecnología y Sociedad; Núm. 9 (5): Periodismo e Innovaciones Tecnológicas*.

<http://www.udgvirtual.udg.mx/paakat/index.php/paakat/article/view/253/376>

Prieto, J. H., & de la Orden Hoz, A. (2017). *Metodología de la investigación*. 216.

Ramires, Y. (2021). *El Uso de las TIC en la mejora de la Atención al Ciudadano de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ventanilla – Callao*.

https://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14095/1297/Ramirez_Yasmin_tesis_maestria_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rogers, E. M. (1995). *Diffusion of Innovations: Modifications of a Model for Telecommunications BT - Die Diffusion von Innovationen in der Telekommunikation* (M.-W. Stoetzer & A. Mahler (eds.); pp. 25–38). Springer Berlin Heidelberg. https://doi.org/10.1007/978-3-642-79868-9_2

Sánchez, F. A. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación En Docencia Universitaria*, 101–122. <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>

Secretaría de Gestión Pública. (2018). *Resolución de secretaría de getsión pública N°001-2018-PCM-SGP*. El Peruano.

Secretaria de Gobierno Digital. (2018). *Lineamientos del Gobierno Digital: En el marco del DS-N°033-2018-PCM* (p. 6).

Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (2013). Documento orientador: metodología para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública en el marco del D.S. n° 004-2013-pcm – política nacional de modernización de la gestión pública. Recuperado de http://sgp.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2015/03/Metodologia_de_GxP.pdf

Tota, L., Pereira, L., & Curiel, D. (2020). Tecnologías de información y Comunicación en la Cuarta Revolución Industrial 4.0. *Revista Electrònica de Estudios Telematicos.*, 19(2), 12.

Trotta, A. (2018). *Advances in E-Governance: Theory and Application of Technological Initiatives*.

Valencia-T. (2020). La centralidad del gobierno digital en tiempos de pandemia. *INTERNATIONAL JOURNAL OF DIGITAL LAW*, 1(2), 11–29. <https://doi.org/10.47975/10.47975/nupedjournal122020>

- Villalobos Pastorini, P. javier. (2021). *Gestión digital de documentos: Incorporación en la administración de establecimientos educacionales subvencionados por el estado, en un entorno de transformación digital*. Universidad del Desarrollo - Chile.
- Virla, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbac. *Revista de Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 3, 248–252.
<https://doi.org/10.1109/igarss.2004.1370608>
- Yikici, B., Altinay, F., Altinay, Z., Sharma, R. C., & Dagli, G. (2022). Adoption of Online Education and Pedagogy as New Codes of Life for New Future in Rural Regions. *Sustainability (Switzerland)*, 14(9), 1–19.
<https://doi.org/10.3390/su14095528>
- Zeller, V., Hocken, C., Stich, V., Zeller, V., Hocken, C., Stich, V., & Index, M. (2019). *acatech Industrie 4 . 0 Maturity Index – A Multidimensional Maturity Model To cite this version : HAL Id : hal-02177844*. 0–8.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia de la tesis.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones
<p>Problema general: ¿Cómo se relaciona el gobierno digital y la gestión por procesos en la unidad de gestión educativa local, Camaná, 2022?</p>	<p>Objetivo general: Establecer la relación entre el gobierno digital y la gestión por procesos en la unidad de gestión educativa local, Camaná, 2022</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre el gobierno digital y la gestión por procesos en la unidad de gestión educativa local, Camaná, 2022</p>	<p>V1: Gobierno digital</p>
<p>Problemas específicos: ¿Cómo se relaciona la transparencia y la gestión por procesos en la unidad de gestión educativa local, Camaná, 2022?</p>	<p>Identificar la relación entre la transparencia y la gestión por procesos en la unidad de gestión educativa local, Camaná, 2022</p>	<p>Existe relación significativa entre la transparencia y la gestión por procesos en la unidad de gestión educativa local, Camaná, 2022</p>	<p>Dimensiones: Transparencia Trabajo colaborativo TIC</p>
<p>¿Cómo se relaciona el trabajo colaborativo y la gestión por procesos en la unidad de gestión educativa local, Camaná, 2022?</p>	<p>Identificar la relación entre el trabajo colaborativo y la gestión por procesos en la unidad de gestión educativa local, Camaná, 2022</p>	<p>Existe relación significativa entre el trabajo colaborativo y la gestión por procesos en la unidad de gestión educativa local, Camaná, 2022</p>	<p>V2: Gestión por procesos</p>
<p>¿Cómo se relaciona las TIC y la gestión por procesos en la unidad de gestión educativa local, Camaná, 2022?</p>	<p>Identificar la relación entre las TIC y la gestión por procesos en la unidad de gestión educativa local, Camaná, 2022</p>	<p>Existe relación significativa entre las TIC y la gestión por procesos en la unidad de gestión educativa local, Camaná, 2022.</p>	<p>Dimensiones: Procesos operativos Procesos estratégicos Procesos de soporte</p>
<p>Método y diseño</p>	<p>Población</p>	<p>Técnicas e instrumentos</p>	
<p>Tipo: Básica Diseño: No experimental Enfoque: Cuantitativa</p>	<p>44 trabajadores de la UGEL-Camaná</p>	<p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>	

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
V1: Gobierno digital	Uso por parte del sector público de la tecnología de la información y la comunicación con el fin de crear un gobierno más accesible y eficaz (UNESCO, 2007)	Medición de la variable de investigación aplicada al total de la muestra, tomando en cuenta sus dimensiones. Intervalos: Malo: 20-46 Regular: 47-73 Bueno: 74-100	Transparencia	-Portal Web -Boletines informativos -Datos institucionales	Ordinal: Nunca Casi Nunca A veces Casi Siempre Siempre
			Trabajo colaborativo	-Redes sociales accesibles -Buzón de sugerencias en portal web	
			TIC	-Software actualizados -Infraestructura tecnológica	
V2: Gestión por procesos	Modo de gestión organizacional basada en procesos que apunta a alinear la misión, las metas y la estrategia como un sistema interconectado que tiene la finalidad de mejorar la satisfacción del cliente (Medina, 2019)	Medición de la variable de investigación aplicada al total de la muestra, tomando en cuenta sus dimensiones. Intervalos: Malo: 20-46 Regular: 47-73 Bueno: 74-100	Procesos operativos	-Estructura organizacional -Identificación de procesos -Identificación de recursos	
			Procesos estratégicos	-Identificación de las necesidades -Selección de problemas -Diseño, articulación e integración	
			Procesos de soporte	-Implementación de mejoras -Medición y supervisión de procesos -Fiscalización	

Anexo 3: Instrumentos de recolección de información

CUESTIONARIO SOBRE GOBIERNO DIGITAL

Estimado(a) encuestado, el presente cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre el Gobierno digital en la UGEL Camaná.

INDICACIONES:

1. Por razones éticas la presente encuesta es anónima
2. Marque con una X la alternativa que para su juicio es correcta
3. Gracias por su valiosa colaboración

Escala de valoración:

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

N°	DIMENSIONES/ítems	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: Transparencia					
1	Identifica usted el enlace del portal de Transparencia en el portal web de la UGEL Camaná.					
2	Considera usted que el portal web de la UGEL Camaná publica oportunamente la información de convocatorias laborales a la población en general.					
3	Considera usted que es importante y pertinente el uso de boletines informativos de manera continua para mantener informada a los usuarios y población en general					
4	Considera usted que es necesario que los usuarios tengan conocimiento de los datos institucionales (Organización, ubicación de sus oficinas, directorios, planillas, entre otros) de la UGEL Camaná					
5	Considera usted que los datos institucionales son accesibles para los usuarios de la UGEL Camaná					
6	Considera usted que las Resoluciones Directorales y Disposiciones Legales deben ser publicadas en el portal web de la UGEL Camaná para el conocimiento de los usuarios.					
7	Considera usted que la actualización del portal Web mejoraría la calidad y transparencia de los servicios en línea.					
	DIMENSIÓN 2: Trabajo colaborativo					

8	Identifica usted el enlace de mesa de partes en el portal web de la UGEL Camaná.					
9	Considera usted que es eficaz los trámites realizados vía online					
10	Ubica usted el enlace de Libro de reclamos en el portal web de la UGEL Camaná.					
11	Observa usted con facilidad los cursos de capacitación docente que le ayuden a mejorar sus habilidades en las redes sociales.					
12	Ubica usted el enlace de Buzón de sugerencia en el portal web de la UGEL Camaná.					
13	En la administración del buzón de sugerencia del portal Web de la UGEL de Camaná existe eficiencia.					
	DIMENSIÓN 3: TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación)					
14	Identifica usted los Software: MI BOLETA, Siagie, SI SE VE, Gestión documentaria y ESCALE en el portal Web.					
15	El enlace del Software MI BOLETA del portal Web de la UGEL de Camaná es eficiente.					
16	El enlace del Software Siagie del portal Web de la UGEL de Camaná es eficaz.					
17	El enlace del Software SI SE VE del portal Web de la UGEL de Camaná, es eficaz.					
18	El enlace del Software Gestión documentaria del portal Web de la UGEL de Camaná es adecuado y eficaz.					
19	El enlace del Software ESCALE del portal Web de la UGEL de Camaná, es eficaz.					
20	La página Web del portal UGEL de Camaná es eficiente, interactivo y dinámico.					

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN POR PROCESOS

Estimado(a) encuestado, el presente cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre gestión por procesos en la UGEL Camaná.

INDICACIONES:

1. Por razones éticas la presente encuesta es anónima
2. Marque con una X la alternativa que para su juicio es correcta
3. Gracias por su valiosa colaboración

Escala de valoración:

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

N°	DIMENSIONES/ítems	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: Procesos operativos					
1	En la institución se logran identificar las funciones y responsabilidades de cada trabajador dentro del ROF y el MOF.					
2	En su institución, existen protocolos en los que se indique las funciones de las diferentes áreas, según el MOF.					
3	Logra usted identificar los procesos que se debe llevar a cabo fuera y dentro de su área de acuerdo al MOF.					
4	Participa usted de la elaboración de las acciones que conllevan al cumplimiento de los objetivos y metas de la UGEL Camaná.					
5	Participa usted de la ejecución de las acciones que conllevan al cumplimiento de los objetivos y metas de la UGEL Camaná					
6	En la institución, se logra identificar los problemas o fallas para luego establecer los objetivos y metas					
	DIMENSIÓN 2: Procesos estratégicos					
7	Conoce y aplica los procedimientos para la implementación de tecnología de información y comunicación					
8	Se toma en cuenta las propuestas para mejorar la presentación de la UGEL Camaná en su página web					
9	Cuentan con los recursos necesarios para la atención a través de la página web y redes sociales					
10	Realizan actividades que permitan a los usuarios mejorar su navegación en la página web de la UGEL Camaná					

11	Cree usted que se cumple con el manual sobre los procedimientos a seguir para atender a los usuarios					
12	Las quejas o reclamos emitidas por los usuarios mediante la página web o redes sociales son atendidas debidamente					
13	Se aplica el seguimiento de satisfacción a usuarios y funcionarios de la UGEL Camaná con respecto al uso de los recursos computacionales.					
DIMENSIÓN 3: Procesos de soporte						
14	En la UGEL Camaná se analiza y responde los reclamos que se genera en la gestión de los procesos de soporte de manera oportuna					
15	Se han implementado acciones que permitan mejorar la atención a los usuarios a través de las páginas web o redes sociales.					
16	Se implementan capacitaciones periódicas para el fortalecimiento de las habilidades computacionales en la UGEL Camaná					
17	Se realiza el seguimiento y monitoreo constante a los procesos que se dan dentro de la UGEL Camaná					
18	Se identifican los problemas relacionados a los procesos que se llevan a cabo en la UGEL Camaná					
19	Se brinda asistencia técnica en temas informáticos y computacionales a los trabajadores de la UGEL Camaná cuando estaos lo requieren					
20	Se realizan auditorias dentro de la UGEL Camaná que permitan seguir los procesos que llevan cada uno de sus funcionarios o colaboradores					

Anexo 4: Validación de los instrumentos



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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Transparencia								
1	Identifica usted el enlace del portal de Transparencia en el portal web de la UGEL Camaná.	X		X		X		
2	Considera usted que el portal web de la UGEL Camaná publica oportunamente la información de convocatorias laborales a la población en general.	X		X		X		
3	Considera usted que es importante y pertinente el uso de boletines informativos de manera continua para mantener informada a los usuarios y población en general	X		X		X		
4	Considera usted que es necesario que los usuarios tengan conocimiento de los datos institucionales (Organización, ubicación de sus oficinas, directorios, planillas, entre otros) de la UGEL Camaná	X		X		X		
5	Considera usted que los datos institucionales son accesibles para los usuarios de la UGEL Camaná	X		X		X		
6	Considera usted que las Resoluciones Directorales y Disposiciones Legales deben ser publicadas en el portal web de la UGEL Camaná para el conocimiento de los usuarios.	X		X		X		
7	Considera usted que la actualización del portal Web mejoraría la calidad y transparencia de los servicios en línea.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Colaboración								
8	Identifica usted el enlace de mesa de partes en el portal web de la UGEL Camaná.	X		X		X		
9	Considera usted que es eficaz los trámites realizados vía online	X		X		X		
10	Ubica usted el enlace de Libro de reclamos en el portal web de la UGEL Camaná.	X		X		X		
11	Observa usted con facilidad los cursos de capacitación docente que le ayuden a mejorar sus habilidades en las redes sociales.	X		X		X		
12	Ubica usted el enlace de Buzón de sugerencia en el portal web de la UGEL Camaná.	X		X		X		
13	En la administración del buzón de sugerencia del portal Web de la UGEL de Camaná existe eficiencia.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Tecnología								
14	Identifica usted los Software: MI BOLETA, Siagie, SI SE VE, Gestión documentaria y ESCALE en el portal Web.	X		X		X		
15	El enlace del Software MI BOLETA del portal Web de la UGEL de Camaná es eficiente.	X		X		X		
16	El enlace del Software Siagie del portal Web de la UGEL de Camaná es eficaz.	X		X		X		
17	El enlace del Software SI SE VE del portal Web de la UGEL de Camaná, es eficaz.	X		X		X		
18	El enlace del Software Gestión documentaria del portal Web de la UGEL de Camaná es adecuado y eficaz.	X		X		X		
19	El enlace del Software ESCALE del portal Web de la UGEL de Camaná, es eficaz.	X		X		X		
20	La página Web del portal UGEL de Camaná es eficiente, interactivo y dinámico.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia para medir las dimensiones y la variable Gobierno Digital

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

Apellidos y nombres del juez validador: Díaz Apac Marco Antonio con **DNI: 00015698**

Especialidad del validador: con maestría en Investigación y docencia

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Pucallpa 22, de octubre de 2022



Dr. Marco Antonio Díaz Apac
CÓD. COLEG. CPP# 2000015698
DIP. GRADO M° UCV08199

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Procesos operativos								
1	En la institución se logran identificar las funciones y responsabilidades de cada trabajador dentro del ROF y el MOF.	X		X		X		
2	En su institución, existen protocolos en los que se indique las funciones de las diferentes áreas, según el MOF.	X		X		X		
3	Logra usted identificar los procesos que se debe llevar a cabo fuera y dentro de su área de acuerdo al MOF.	X		X		X		
4	Participa usted de la elaboración de las acciones que conllevan al cumplimiento de los objetivos y metas de la UGEL Camaná.	X		X		X		
5	Participa usted de la ejecución de las acciones que conllevan al cumplimiento de los objetivos y metas de la UGEL Camaná	X		X		X		
6	En la institución, se logra identificar los problemas o fallas para luego establecer los objetivos y metas	X		X		X		
DIMENSION 2: Procesos estratégicos								
7	Conoce y aplica los procedimientos para la implementación de tecnología de información y comunicación	X		X		X		
8	Se toma en cuenta las propuestas para mejorar la presentación de la UGEL Camaná en su página web	X		X		X		
9	Cuentan con los recursos necesarios para la atención a través de la página web y redes sociales	X		X		X		
10	Realizan actividades que permitan a los usuarios mejorar su navegación en la página web de la UGEL Camaná	X		X		X		
11	Cree usted que se cumple con el manual sobre los procedimientos a seguir para atender a los usuarios	X		X		X		
12	Las quejas o reclamos emitidas por los usuarios mediante la página web o redes sociales son atendidas debidamente	X		X		X		
13	Se aplica el seguimiento de satisfacción a usuarios y funcionarios de la UGEL Camaná con respecto al uso de los recursos computacionales.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Procesos de soporte								
14	En la UGEL Camaná se analiza y responde los reclamos que se genera en la gestión de los procesos de soporte de manera oportuna	X		X		X		
15	Se han implementado acciones que permitan mejorar la atención a los usuarios a través de las páginas web o redes sociales.	X		X		X		
16	Se implementan capacitaciones periódicas para el fortalecimiento de las habilidades computacionales en la UGEL Camaná	X		X		X		
17	Se realiza el seguimiento y monitoreo constante a los procesos que se dan dentro de la UGEL Camaná	X		X		X		
18	Se identifican los problemas relacionados a los procesos que se llevan a cabo en la UGEL Camaná	X		X		X		
19	Se brinda asistencia técnica en temas informáticos y computacionales a los trabajadores de la UGEL Camaná cuando estaos lo requieren	X		X		X		
20	Se realizan auditorias dentro de la UGEL Camaná que permitan seguir los procesos que llevan cada uno de sus funcionarios o colaboradores	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia para medir las dimensiones y la variable Gestión por Procesos

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

Apellidos y nombres del juez validador: Díaz Apac Marco Antonio con **DNI: 00015698**

Especialidad del validador: con maestría en Investigación y docencia

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Pucallpa, 22 de octubre de 2022



Dr. Marco Antonio Díaz Apac
CÓD. COLEG. CPP 2800015698
DIP. GRADO N° UCV08199

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

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Transparencia								
1	Identifica usted el enlace del portal de Transparencia en el portal web de la UGEL Camaná.	X		X		X		
2	Considera usted que el portal web de la UGEL Camaná publica oportunamente la información de convocatorias laborales a la población en general.	X		X		X		
3	Considera usted que es importante y pertinente el uso de boletines informativos de manera continua para mantener informada a los usuarios y población en general	X		X		X		
4	Considera usted que es necesario que los usuarios tengan conocimiento de los datos institucionales (Organización, ubicación de sus oficinas, directorios, planillas, entre otros) de la UGEL Camaná	X		X		X		
5	Considera usted que los datos institucionales son accesibles para los usuarios de la UGEL Camaná	X		X		X		
6	Considera usted que las Resoluciones Directorales y Disposiciones Legales deben ser publicadas en el portal web de la UGEL Camaná para el conocimiento de los usuarios.	X		X		X		
7	Considera usted que la actualización del portal Web mejoraría la calidad y transparencia de los servicios en línea.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Colaboración								
8	Identifica usted el enlace de mesa de partes en el portal web de la UGEL Camaná.	X		X		X		
9	Considera usted que es eficaz los trámites realizados vía online	X		X		X		
10	Ubica usted el enlace de Libro de reclamos en el portal web de la UGEL Camaná.	X		X		X		
11	Observa usted con facilidad los cursos de capacitación docente que le ayuden a mejorar sus habilidades en las redes sociales.	X		X		X		
12	Ubica usted el enlace de Buzón de sugerencia en el portal web de la UGEL Camaná.	X		X		X		
13	En la administración del buzón de sugerencia del portal Web de la UGEL de Camaná existe eficiencia.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Tecnología								
14	Identifica usted los Software: MI BOLETA, Siagie, SI SE VE, Gestión documentaria y ESCALE en el portal Web.	X		X		X		
15	El enlace del Software MI BOLETA del portal Web de la UGEL de Camaná es eficiente.	X		X		X		
16	El enlace del Software Siagie del portal Web de la UGEL de Camaná es eficaz.	X		X		X		
17	El enlace del Software SI SE VE del portal Web de la UGEL de Camaná, es eficaz.	X		X		X		
18	El enlace del Software Gestión documentaria del portal Web de la UGEL de Camaná es adecuado y eficaz.	X		X		X		
19	El enlace del Software ESCALE del portal Web de la UGEL de Camaná, es eficaz.	X		X		X		
20	La página Web del portal UGEL de Camaná es eficiente, interactivo y dinámico.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: *Samateo Huacho Juan Ramon*

DNI: *46647494*

Especialidad del validador: *Maestro en Gestion Pública*

24 , de octubre de 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Juan H

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Procesos operativos							
1	En la institución se logran identificar las funciones y responsabilidades de cada trabajador dentro del ROF y el MOF.	X		X		X		
2	En su institución, existen protocolos en los que se indique las funciones de las diferentes áreas, según el MOF.	X		X		X		
3	Logra usted identificar los procesos que se debe llevar a cabo fuera y dentro de su área de acuerdo al MOF.	X		X		X		
4	Participa usted de la elaboración de las acciones que conllevan al cumplimiento de los objetivos y metas de la UGEL Camaná.	X		X		X		
5	Participa usted de la ejecución de las acciones que conllevan al cumplimiento de los objetivos y metas de la UGEL Camaná	X		X		X		
6	En la institución, se logra identificar los problemas o fallas para luego establecer los objetivos y metas	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Procesos estratégicos	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Conoce y aplica los procedimientos para la implementación de tecnología de información y comunicación	X		X		X		
8	Se toma en cuenta las propuestas para mejorar la presentación de la UGEL Camaná en su página web	X		X		X		
9	Cuentan con los recursos necesarios para la atención a través de la página web y redes sociales	X		X		X		
10	Realizan actividades que permitan a los usuarios mejorar su navegación en la página web de la UGEL Camaná	X		X		X		
11	Cree usted que se cumple con el manual sobre los procedimientos a seguir para atender a los usuarios	X		X		X		
12	Las quejas o reclamos emitidas por los usuarios mediante la página web o redes sociales son atendidas debidamente	X		X		X		
13	Se aplica el seguimiento de satisfacción a usuarios y funcionarios de la UGEL Camaná con respecto al uso de los recursos computacionales.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Procesos de soporte	Si	No	Si	No	Si	No	
14	En la UGEL Camaná se analiza y responde los reclamos que se genera en la gestión de los procesos de soporte de manera oportuna	X		X		X		
15	Se han implementado acciones que permitan mejorar la atención a los usuarios a través de las páginas web o redes sociales.	X		X		X		
16	Se implementan capacitaciones periódicas para el fortalecimiento de las habilidades computacionales en la UGEL Camaná	X		X		X		
17	Se realiza el seguimiento y monitoreo constante a los procesos que se dan dentro de la UGEL Camaná	X		X		X		
18	Se identifican los problemas relacionados a los procesos que se llevan a cabo en la UGEL Camaná	X		X		X		
19	Se brinda asistencia técnica en temas informáticos y computacionales a los trabajadores de la UGEL Camaná cuando estos lo requieren	X		X		X		
20	Se realizan auditorías dentro de la UGEL Camaná que permitan seguir los procesos que llevan cada uno de sus funcionarios o colaboradores	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Samatelo Muacho Juan Ramon

DNI: 46647494

Especialidad del validador: Maestro en Gestion Publica

24, de octubre de 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Transparencia								
1	Identifica usted el enlace del portal de Transparencia en el portal web de la UGEL Camaná.	X		X		X		
2	Considera usted que el portal web de la UGEL Camaná publica oportunamente la información de convocatorias laborales a la población en general.	X		X		X		
3	Considera usted que es importante y pertinente el uso de boletines informativos de manera continua para mantener informada a los usuarios y población en general	X		X		X		
4	Considera usted que es necesario que los usuarios tengan conocimiento de los datos institucionales (Organización, ubicación de sus oficinas, directorios, planillas, entre otros) de la UGEL Camaná	X		X		X		
5	Considera usted que los datos institucionales son accesibles para los usuarios de la UGEL Camaná	X		X		X		
6	Considera usted que las Resoluciones Directorales y Disposiciones Legales deben ser publicadas en el portal web de la UGEL Camaná para el conocimiento de los usuarios.	X		X		X		
7	Considera usted que la actualización del portal Web mejoraría la calidad y transparencia de los servicios en línea.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Colaboración								
8	Identifica usted el enlace de mesa de partes en el portal web de la UGEL Camaná.	X		X		X		
9	Considera usted que es eficaz los trámites realizados vía online	X		X		X		
10	Ubica usted el enlace de Libro de reclamos en el portal web de la UGEL Camaná.	X		X		X		
11	Observa usted con facilidad los cursos de capacitación docente que le ayuden a mejorar sus habilidades en las redes sociales.	X		X		X		
12	Ubica usted el enlace de Buzón de sugerencia en el portal web de la UGEL Camaná.	X		X		X		
13	En la administración del buzón de sugerencia del portal Web de la UGEL de Camaná existe eficiencia.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Tecnología								
14	Identifica usted los Software: MI BOLETA, Siagie, SI SE VE, Gestión documentaria y ESCALE en el portal Web.	X		X		X		
15	El enlace del Software MI BOLETA del portal Web de la UGEL de Camaná es eficiente.	X		X		X		
16	El enlace del Software Siagie del portal Web de la UGEL de Camaná es eficaz.	X		X		X		
17	El enlace del Software SI SE VE del portal Web de la UGEL de Camaná, es eficaz.	X		X		X		
18	El enlace del Software Gestión documentaria del portal Web de la UGEL de Camaná es adecuado y eficaz.	X		X		X		
19	El enlace del Software ESCALE del portal Web de la UGEL de Camaná, es eficaz.	X		X		X		
20	La página Web del portal UGEL de Camaná es eficiente, interactivo y dinámico.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia para medir las dimensiones

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

Apellidos y nombres del juez validador: Damián de la Cruz Roco Flor **DNI:** 45932062

Especialidad del validador: Maestría en Gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

.....15, de octubre..... de 2022



Firma del Experto Informante

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Procesos operativos								
1	En la institución se logran identificar las funciones y responsabilidades de cada trabajador dentro del ROF y el MOF.	X		X		X		
2	En su institución, existen protocolos en los que se indique las funciones de las diferentes áreas, según el MOF.	X		X		X		
3	Logra usted identificar los procesos que se debe llevar a cabo fuera y dentro de su área de acuerdo al MOF.	X		X		X		
4	Participa usted de la elaboración de las acciones que conllevan al cumplimiento de los objetivos y metas de la UGEL Camaná.	X		X		X		
5	Participa usted de la ejecución de las acciones que conllevan al cumplimiento de los objetivos y metas de la UGEL Camaná	X		X		X		
6	En la institución, se logra identificar los problemas o fallas para luego establecer los objetivos y metas							
DIMENSIÓN 2: Procesos estratégicos								
7	Conoce y aplica los procedimientos para la implementación de tecnología de información y comunicación	X		X		X		
8	Se toma en cuenta las propuestas para mejorar la presentación de la UGEL Camaná en su página web	X		X		X		
9	Cuentan con los recursos necesarios para la atención a través de la página web y redes sociales	X		X		X		
10	Realizan actividades que permitan a los usuarios mejorar su navegación en la página web de la UGEL Camaná	X		X		X		
11	Cree usted que se cumple con el manual sobre los procedimientos a seguir para atender a los usuarios	X		X		X		
12	Las quejas o reclamos emitidas por los usuarios mediante la página web o redes sociales son atendidas debidamente	X		X		X		
13	Se aplica el seguimiento de satisfacción a usuarios y funcionarios de la UGEL Camaná con respecto al uso de los recursos computacionales.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Procesos de soporte								
14	En la UGEL Camaná se analiza y responde los reclamos que se genera en la gestión de los procesos de soporte de manera oportuna	X		X		X		
15	Se han implementado acciones que permitan mejorar la atención a los usuarios a través de las páginas web o redes sociales.	X		X		X		
16	Se implementan capacitaciones periódicas para el fortalecimiento de las habilidades computacionales en la UGEL Camaná	X		X		X		
17	Se realiza el seguimiento y monitoreo constante a los procesos que se dan dentro de la UGEL Camaná	X		X		X		
18	Se identifican los problemas relacionados a los procesos que se llevan a cabo en la UGEL Camaná	X		X		X		
19	Se brinda asistencia técnica en temas informáticos y computacionales a los trabajadores de la UGEL Camaná cuando estaos lo requieren	X		X		X		
20	Se realizan auditorias dentro de la UGEL Camaná que permitan seguir los procesos que llevan cada uno de sus funcionarios o colaboradores	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia para medir las dimensiones

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

Apellidos y nombres del juez validador: Damián de la Cruz Roco Flor

DNI: 45932062

Especialidad del validador: Maestría en Gestión Pública

.....15, de octubre..... de 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante

Anexo 5: Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad de los instrumentos se realizó por el método de Alfa de Cronbach a partir de 10 encuestas realizadas como prueba piloto, el resultado se muestra en el siguiente cuadro:

<i>Variable</i>	<i>Alfa de cronbach</i>	<i>Interpretación</i>
V1. Gobierno digital	0.87	Excelente confiabilidad
V2. Gestión por procesos	0.94	Excelente confiabilidad

Anexo 6: Autorización de uso de nombre



"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE
INDEPENDENCIA"



A U T O R I Z A C I O N

EL QUE SUSCRIBE, DIRECTOR DE LA UNIDAD DE GESTIÓN
EDUCATIVA LOCAL DE CAMANÁ,

AUTORIZA :

AL **LIC. ROBERTO CARLOS LAGUNA
CESPEDES**, ALUMNO DE LA UNIVERSIDAD "**CESAR
VALLEJO**" IDENTIFICADO CON CODIGO N°7002539329 DE
LA FACULTAD DE MAESTRIA DE GESTIÓN PÚBLICA,
REFORMA Y MODERNIZACION DEL ESTADO PARA QUE SE
SIRVA UTILIZAR EL NOMBRE DE LA ENTIDAD, EN EL
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DENOMINADO "**GOBIERNO
DIGITAL Y GESTIÓN POR PROCESOS DE LA UNIDAD DE
GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL, CAMANÁ, 2022**"

SE EXPIDE LA PRESENTE A SOLICITUD DE LA
INTRESADA, PARA LOS FINES CONSIGUIENTES.

Camaná, 29 de setiembre del 2022

MG. DIEGO MARTÍN MARTINEZ MARROQUIN
Director de la Unidad de Gestión Educativa Local
-CAMANA-

DMMM/DUGELC
gyoz/sec.11

C.C



Anexo 7. Autorización para aplicar instrumentos

A U T O R I Z A C I O N

EL QUE SUSCRIBE, DIRECTOR DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE CAMANÁ,

AUTORIZA :

AL **LIC. ROBERTO CARLOS LAGUNA CESPEDES**, ALUMNO DE LA UNIVERSIDAD “**CESAR VALLEJO**” IDENTIFICADO CON CODIGO N°7002539329 DE LA FACULTAD DE MAESTRIA DE GESTIÓN PÚBLICA, REFORMA Y MODERNIZACION DEL ESTADO PARA QUE SE SIRVA EN LA SEDE UGEL.CAMANÁ APLICAR LOS INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN QUE PERMITIRÁ EL RECOJO DE INFORMACION NECESARIA PARA LA TESIS DE INVESTIGACIÓN DENOMINADO “**GOBIERNO DIGITAL Y GESTIÓN POR PROCESOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL, CAMANÁ, 2022**”

SE EXPIDE LA PRESENTE A SOLICITUD DE LA INTRESADA, PARA LOS FINES CONSIGUIENTES.

Camaná, 29 de setiembre del 2022



MG. DIEGO MARTÍN MARTINEZ MARROQUIN
Director de la Unidad de Gestión Educativa Local
-CAMANA-

DMMM/DUGEL.C
gyoz/sec.ii
C.C



Anexo 8: Consentimiento informado.

Gobierno digital y gestión por procesos de la unidad de gestión educativa local, Camana, 2022

Objetivo de la investigación: La presente aplicación de cuestionario tiene como objetivo establecer la relación entre el gobierno digital y la gestión por procesos de la unidad de gestión educativa local, Camaná, 2022.

Dirigido a: Personal administrativo y CAS de la Ugel Camaná.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por favor lea esta información cuidadosamente antes de decidir su participación en el estudio:

Beneficios: Mediante su participación, contribuirá al conocimiento general sobre el trabajo de investigación, lo cual es relevante para la UGEL Camaná.

Confidencialidad: Toda opinión o información que Ud. nos entregue será tratada de manera confidencial. Nunca revelaremos su identidad. En las presentaciones que se hagan sobre los resultados de esta investigación no usaremos su nombre ni tampoco revelaremos detalles suyos ni respuestas que permitan individualizarlo. Sus datos serán resguardados en un archivo digital al que sólo tendrá acceso el investigador. Los datos sólo serán usados para la presente investigación.

Participación voluntaria: Su participación es completamente voluntaria. Se puede retirar del estudio en el momento que estime conveniente.

Contacto: Si usted tiene alguna consulta o preocupación respecto a sus derechos como participante de este estudio, puede contactar con el autor de esta investigación, Lic. Roberto Carlos Laguna Cespedes, al siguiente email: Rocalace1986@gmail.com

¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor marca las opciones:

ACEPTO PARTICIPAR	SI (X)
NO ACEPTO	NO ()

CUESTIONARIO SOBRE GOBIERNO DIGITAL

Estimado(a) encuestado, el presente cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre el Gobierno digital en la UGEL Camaná.

INDICACIONES:

1. Por razones éticas la presente encuesta es anónima
2. Marque con una X la alternativa que para su juicio es correcta
3. Gracias por su valiosa colaboración

Escala de valoración:

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

N°	DIMENSIONES/ítems	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: Transparencia						
1	Identifica usted el enlace del portal de Transparencia en el portal web de la UGEL Camaná.					X
2	Considera usted que el portal web de la UGEL Camaná publica oportunamente la información de convocatorias laborales a la población en general.			X		
3	Considera usted que es importante y pertinente el uso de boletines informativos de manera continua para mantener informada a los usuarios y población en general					X
4	Considera usted que es necesario que los usuarios tengan conocimiento de los datos institucionales (Organización, ubicación de sus oficinas, directorios, planillas, entre otros) de la UGEL Camaná					X
5	Considera usted que los datos institucionales son accesibles para los usuarios de la UGEL Camaná					
6	Considera usted que las Resoluciones Directorales y Disposiciones Legales deben ser publicadas en el portal web de la UGEL Camaná para el conocimiento de los usuarios.					X
7	Considera usted que la actualización del portal Web mejoraría la calidad y transparencia de los servicios en línea.					X
DIMENSIÓN 2: Colaboración						
8	Identifica usted el enlace de mesa de partes en el portal web de la UGEL Camaná.			X		
9	Considera usted que es eficaz los trámites realizados vía online			X		
10	Ubica usted el enlace de Libro de reclamos en el portal web de la UGEL Camaná.	X				
11	Observa usted con facilidad los cursos de capacitación docente que le ayuden a mejorar sus habilidades en las redes sociales.			X		
12	Ubica usted el enlace de Buzón de sugerencia en el portal web de la UGEL Camaná.	X				
13	En la administración del buzón de sugerencia del portal Web de la UGEL de Camaná existe eficiencia.	X				
DIMENSIÓN 3: Tecnología						
14	Identifica usted los Software: MI BOLETA, Siagie, SI SE VE, Gestión documentaria y ESCALE en el portal Web.					X
15	El enlace del Software MI BOLETA del portal Web de la UGEL de Camaná es eficiente.			X		

16	El enlace del Software Siagie del portal Web de la UGEL de Camaná es eficaz.				X	
17	El enlace del Software SI SE VE del portal Web de la UGEL de Camaná, es eficaz.				X	
18	El enlace del Software Gestión documentaria del portal Web de la UGEL de Camaná es adecuado y eficaz.				X	
19	El enlace del Software ESCALE del portal Web de la UGEL de Camaná, es eficaz.				X	
20	La pagina Web del portal UGEL de Camaná es eficiente, interactivo y dinámico.				X	

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN POR PROCESOS

Estimado(a) encuestado, el presente cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre gestión por procesos en la UGEL Camaná.

INDICACIONES:

1. Por razones éticas la presente encuesta es anónima
2. Marque con una X la alternativa que para su juicio es correcta
3. Gracias por su valiosa colaboración

Escala de valoración:

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

N°	DIMENSIONES/Ítems	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: Procesos operativos						
1	En la institución se logran identificar las funciones y responsabilidades de cada trabajador dentro del ROF y el MOF.			X		
2	En su institución, existen protocolos en los que se indique las funciones de las diferentes áreas, según el MOF.			X		
3	Logra usted identificar los procesos que se debe llevar a cabo fuera y dentro de su área de acuerdo al MOF.			X		
4	Participa usted de la elaboración de las acciones que conllevan al cumplimiento de los objetivos y metas de la UGEL Camaná.					X
5	Participa usted de la ejecución de las acciones que conllevan al cumplimiento de los objetivos y metas de la UGEL Camaná					X
6	En la institución, se logra identificar los problemas o fallas para luego establecer los objetivos y metas		X			
DIMENSIÓN 2: Procesos estratégicos						
7	Conoce y aplica los procedimientos para la implementación de tecnología de información y comunicación			X		
8	Se toma en cuenta las propuestas para mejorar la presentación de la UGEL Camaná en su página web			X		
9	Cuentan con los recursos necesarios para la atención a través de la página web y redes sociales					X
10	Realizan actividades que permitan a los usuarios mejorar su navegación en la página web de la UGEL Camaná					X
11	Cree usted que se cumple con el manual sobre los procedimientos a seguir para atender a los usuarios			X		
12	Las quejas o reclamos emitidas por los usuarios mediante la página web o redes sociales son atendidas debidamente			X		
13	Se aplica el seguimiento de satisfacción a usuarios y funcionarios de la UGEL Camaná con respecto al uso de los recursos computacionales.	X				
DIMENSIÓN 3: Procesos de soporte						
14	En la UGEL Camaná se analiza y responde los reclamos que se genera en la gestión de los procesos de soporte de manera oportuna	X				
15	Se han implementado acciones que permitan mejorar la atención a los usuarios a través de las páginas web o redes sociales.			X		

16	Se implementan capacitaciones periódicas para el fortalecimiento de las habilidades computacionales en la UGEL Camaná	X				
17	Se realiza el seguimiento y monitoreo constante a los procesos que se dan dentro de la UGEL Camaná		X			
18	Se identifican los problemas relacionados a los procesos que se llevan a cabo en la UGEL Camaná		X			
19	Se brinda asistencia técnica en temas informáticos y computacionales a los trabajadores de la UGEL Camaná cuando estos lo requieren	X				
20	Se realizan auditorias dentro de la UGEL Camaná que permitan seguir los procesos que llevan cada uno de sus funcionarios o colaboradores	X				

Anexo 10: Base de datos según cada variable

N°	V1= Gobierno digital																				Transparencia	Colaboración	Tecnología	Gobierno digital
	V1P1	V1P2	V1P3	V1P4	V1P5	V1P6	V1P7	V1P8	V1P9	V1P10	V1P11	V1P12	V1P13	V1P14	V1P15	V1P16	V1P17	V1P18	V1P19	V1P20				
1	5	3	5	5	5	5	5	3	3	1	3	1	1	5	4	4	4	4	4	4	33	12	29	74
2	1	3	5	5	2	5	5	4	2	1	1	1	1	3	2	2	2	4	3	1	26	10	17	53
3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	27	28	85
4	5	5	5	5	3	4	5	4	2	5	3	1	5	5	4	4			3	4	32	20	25	77
5	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	2	3	2	4	4	3	3	3	4	3	25	16	24	65
6	5	5	4	4	3	4	4	4	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	3	29	16	27	72
7	3	5	4	4	3	4	4	5	3	3	2	2	3	4	4	5	5	5	4	3	27	18	30	75
8	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	28	26	35	89
9	3	4	4	4	3	5	5	5	3	3	5	2	2	4	1	4	4	4	5	3	28	20	25	73
10	3	4	5	4	3	3	5	3	4	3	1	2	3	5	5	5	4	5	4	4	27	16	32	75
11	3	5	5	5	3	3	5	5	3	5	3	3	3	5	4	5	5	4	4	5	29	22	32	83
12	1	4	5	5	3	5	5	5	3	5	2	1	1	5	5	5	5	5	4	4	28	17	34	79
13	5	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	2	3	4	5	4	5	4	4	4	31	19	30	80
14	4	4	4	5	3	5	5	3	3	4	3	2	2	4	2	5	5	5	5	3	30	17	29	76
15	3	4	5	5	5	4	4	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	30	13	19	62
16	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	1	1	5	5	4	5	5	5	4	33	20	33	86
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	28	23	28	79
18	3	4	5	5	2	5	5	3	2	2	3	1	2	1	2	1	2	2	2	2	29	13	11	53
19	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	32	22	35	89
20	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	4	33	23	34	90
21	4	3	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	32	19	28	79
22	4	3	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	26	18	24	68
23	5	5	4	5	4	3	5	5	3	2	4	2	1	4	4	4	4	4	4	5	31	17	29	77
24	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	24	28	79
25	4	3	3	5	4	5	5	4	2	4	3	1	1	4	3	3	3	3	3	3	29	15	22	66
26	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	30	24	30	84
27	5	3	5	5	3	5	5	1	3	1	1	1	3	1	1	3	3	1	3	3	31	10	15	56
28	3	3	4	4	4	4	5	4	3	5	4	1	1	4	3	3	3	3	3	3	27	18	22	67
29	2	3	5	4	3	4		4	3	5	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	21	22	25	68
30	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	34	30	35	99
31	3	5	5	4	4	4	4	3	3	2	4	2	2	3	3	5	3	4	4	4	29	16	26	71
32	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	2	4	3	3	3	2	2	2	23	21	19	63
33	3	3	4	5	1	3	4	1	3	4	2	3	1	3	1	3	3	2	3	3	23	14	18	55
34	1	4	5	5	3	5	5	5	3	5	3	1	1	5	4	4	4	4	3	28	18	28	74	
35	1	3	3	5	4	3	4	2	4	2	3	1	1	3	2	1	2	2	2	2	23	13	14	50
36	5	5	5	2	4	5	5	3	1	4	1	1	4	4	4	4	4	4	3	31	15	27	73	
37	3	3	5	5	3	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	29	22	33	84
38	1	4	4	5	2	4	4	5	3	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	24	24	25	73
39	3	5	5	5	5	4	3	5	1	3	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	32	14	20	66
40	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	30	25	22	77
41	4	5	4	4	4	5	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	21	28	80
42	3	4	5	4	3	5	5	3	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3	3	4	29	23	23	75
43	1	1	5	5	1	5	5	1	5	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	23	10	12	45
44	3	4	5	5	2	5	5	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	18	21	68

N°	V2= Gestión por procesos																				Procesos operativos	Procesos estratégicos	Procesos de soporte	Gestion por procesos
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20				
1	3	3	3	5	5	2	3	3	5	5	3	3	1	1	3	1	3	3	1	1	21	23	9	53
2	1	1	1	2	3	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	5	1	9	10	11	30
3	3	3	3	5	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	23	24	17	64
4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	2	3	3	4	2	21	25	14	60
5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	18	23	15	56
6	3	2	1	4	4	3	3	2	2	1	4	1	1	4	3	2	4	4	2	1	17	14	13	44
7	2	1	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13	28	20	61
8	2	3	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	19	28	25	72
9	1	3	2	5	4	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	1	19	21	13	53
10	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	23	26	17	66
11	2	2	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	10	21	13	44
12	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	14	19	16	49
13	3	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	16	23	13	52
14	1	2	1	4	5	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	15	19	16	50
15	3	3	5	4	5	4	4	1	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	3	1	24	17	9	50
16	5	5	4	5	5	5	4	5	2	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	29	30	24	83
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3	12	18	11	41
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	12	10	7	29
19	1	1	1	5	4	2	6	3	2	2	4	4	3	3	4	2	3	3	2	3	14	24	13	51
20	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	26	27	15	68
21	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	14	25	17	56
22	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	15	18	12	45
23	4	4	5	5	5	5	5	4	5	1	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	28	21	25	74
24	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	18	28	25	71
25	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	17	19	12	48
26	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	27	29	21	77
27	2	3	3	5	5	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	9	5	35
28	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	17	24	17	58
29	1	1	1	4	4	3	4	4	4	5	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	14	25	16	55
30	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	4	3	5	4	5	4	2	27	30	20	77
31	2	2	2	4	4	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	1	4	3	3	2	17	18	13	48
32	3	2	2	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	15	23	16	54
33	2	1	1	4	4	2	3	3	3	2	1	3	1	2	2	1	2	2	1	1	14	16	7	37
34	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	23	22	13	58
35	2	1	1	1	3	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	9	10	5	24
36	1	1	1	3	3	3	2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	3	3	1	12	15	12	39
37	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	23	15	66
38	2	1	2	2	4	4	3	3	3	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	15	14	8	37
39	2	2	2	5	5	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	20	19	8	47
40	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	5	4	4	4	1	4	4	1	1	30	27	11	68
41	2	2	2	4	4	5	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	19	17	14	50
42	4	3	3	4	5	4	3	3	3	2	3	4	4	3	4	1	2	3	3	3	23	22	12	57
43	1	1	1	5	3	1	2	1	5	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	14	5	31
44	2	1	2	3	4	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	1	2	15	14	10	39

Anexo 11: Pruebas de normalidad

Variables estudiadas	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Grados de libertad	Significancia
Gobierno digital	0,975	44	0,457
Gestión por procesos	0,988	44	0,929

Variable 1: Gobierno digital

Ho: La variable gobierno digital en la población tiene distribución normal

Ha: La variable gobierno digital en la población es distinta a la distribución normal

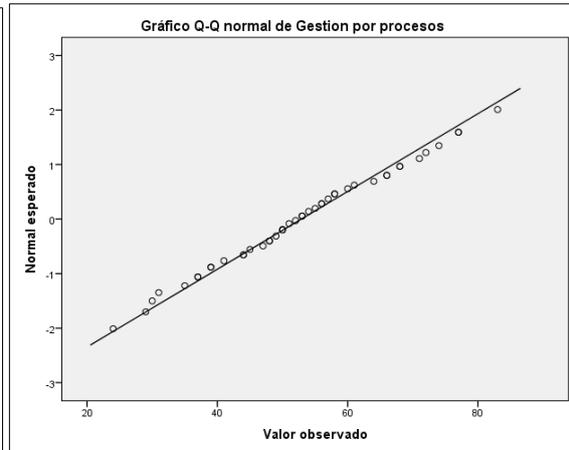
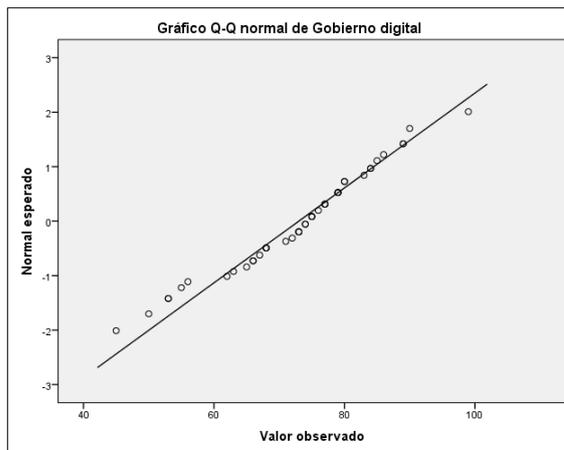
Por lo tanto: Según la prueba de Shapiro Wilks se acepta la hipótesis nula ($p=0,457$), lo que significa que la variable de gobierno digital está en una distribución normal

Variable 2: Gestión por procesos

Ho: La variable de Gestión por procesos en la población tiene distribución normal

Ha: La variable de Gestión por procesos en la población es distinta a la distribución normal

Por lo tanto: Según la prueba de Shapiro Wilks se acepta la hipótesis nula ($p=0,929$), lo que significa que la variable de Gestión por procesos está en una distribución normal





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTAÑEDA NUÑEZ ELIANA SOLEDAD, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno digital y gestión por procesos de la unidad de gestión educativa local, Camaná, 2022", cuyo autor es LAGUNA CESPEDES ROBERTO CARLOS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 26 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTAÑEDA NUÑEZ ELIANA SOLEDAD DNI: 08104562 ORCID: 0000-0003-3516-1982	Firmado electrónicamente por: ESOLEDADCN el 07- 01-2023 11:13:27

Código documento Trilce: TRI - 0502293