



Universidad César Vallejo

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

Digitalización de procesos y gestión de servicios públicos en una
municipalidad distrital de la región San Martín, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Damacen Culquipoma, Judhit Martina (orcid.org/0009-0008-4591-083X)

ASESORES:

Dr. Sanchez Davila, Keller (orcid.org/0000-0003-3911-3806)

Dra. Contreras Julian, Rosa Mabel (orcid.org/0000-0002-0196-1351)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia liderazgo y ciudadanía

TARAPOTO - PERÚ

2024



Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL , SANCHEZ DAVILA KELLER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Digitalización de procesos y gestión de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región San Martín, 2023", cuyo autor es DAMACEN CULQUIPOMA JUDHIT MARTINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 30 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL DNI: 40035201 ORCID: 0000-0002-0196-1351	Firmado electrónicamente por: CJULIANR16 el 30-07-2024 23:14:55
SANCHEZ DAVILA KELLER DNI: 41997504 ORCID: 0000-0003-3911-3806	Firmado electrónicamente por: SSANCHEZDA2081 el 31-07-2024 07:17:46

Código documento Trilce: TRI - 0839457



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, DAMACEN CULQUIPOMA JUDHIT MARTINA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Digitalización de procesos y gestión de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región San Martín, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
DAMACEN CULQUIPOMA JUDHIT MARTINA DNI: 48096360 ORCID: 0009-0008-4591-083X	Firmado electrónicamente por: JMDAMACENC el 01- 08-2024 12:23:25

Código documento Trilce: INV - 1704441

Dedicatoria

A Dios por brindarme las cualidades principales como la humildad y sabiduría. A mi familia, por motivarme y alentarme a cumplir cada una de mis metas y hacer posible el seguir luchando para ser una mejor persona y excelente profesional.

Judhit

Agradecimiento

A los distinguidos docentes de la Universidad César Vallejo, en este momento de culminación de mis estudios, quiero agradecerles profundamente por todo el apoyo y el conocimiento compartido durante mi tiempo en esta prestigiosa institución. Su compromiso con nuestra educación y su empeño en formar profesionales competentes y responsables son dignos de admiración.

El autor.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de Autenticidad de los Asesores	ii
Declaratoria de originalidad del autor/ autores.....	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA	16
III. RESULTADOS	19
IV. DISCUSIÓN.....	25
V. CONCLUSIONES.....	30
VI. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXO	39

Índice de tablas

Tabla 1 Nivel de digitación de procesos y sus dimensiones.	19
Tabla 2 Nivel de gestión de servicios y sus dimensiones.....	20
Tabla 3 Prueba de normalidad.	21
Tabla 4 Relación entre las dimensiones de la digitalización de procesos y la gestión de servicios públicos.	22
Tabla 5 Relación entre la digitalización de procesos y la gestión de servicios públicos.....	23

Índice de figuras

Figura 1. Gráfico de dispersión entre la digitalización de procesos y la gestión de servicios públicos.	24
---	----

Resumen

En presente estudio se relaciona con el ODS 17 que está centrado en el desarrollo de alianzas mundiales para fortalecer los aspectos de sostenibilidad y la incorporación de nuevos conocimientos. La investigación tuvo como objetivo de determinar la relación entre la digitalización de procesos y la gestión de servicios públicos. La investigación fue tipo básica, de alcance correlacional, no experimental, y enfoque cuantitativo, cuya muestra fue de 51 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, San Martín – 2023. La técnica de recolección fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de la variable digitalización de procesos y sus dimensiones es medio; igual manera el nivel de la variable gestión de servicios y sus dimensiones es medio. Concluyendo que, que existe relación positiva alta y significativa entre la digitalización de procesos y la gestión de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región San Martín, 2023, mediante el análisis estadístico del coeficiente de Pearson se alcanzó un coeficiente de 0.761, y un p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), aceptando así la hipótesis de la investigación, además, el coeficiente de determinación fue 57,91 % de variabilidad entre las variables.

Palabras clave: Digitalización, procesos, servicios.

Abstract

This study is related to SDG 17, which is focused on the development of global alliances to strengthen aspects of sustainability and the incorporation of new knowledge. The objective of the research was to determine the relationship between the digitalization of processes and the management of public services. The research was basic, correlational in scope, non-experimental, and quantitative in approach, whose sample was 51 workers from the District Municipality of Nueva Cajamarca, San Martín - 2023. The collection technique was the survey and the instrument was the questionnaire. The results determined that the level of the process digitalization variable and its dimensions is medium; Likewise, the level of the service management variable and its dimensions is medium. Concluding that there is a high and significant positive relationship between the digitalization of processes and the management of public services in a district municipality of the San Martín region, 2023, through the statistical analysis of the Pearson coefficient, a coefficient of 0.761 was reached, and a p-value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$), thus accepting the research hypothesis; in addition, the coefficient of determination was 57.91% of variability between variables.

Keywords: Digitalization, processes, services.

I. INTRODUCCIÓN

Se destaca que la investigación se relaciona con los objetivos del desarrollo sostenible, específicamente con el ODS 17 que está centrado en el desarrollo de alianzas mundiales para fortalecer los aspectos de sostenibilidad, las capacidades técnicas y tecnológicas para manejar los recursos, también existe un vínculo con el ODS 9 que busca el desarrollo de infraestructuras con la característica de resiliencia para fortalecer el proceso de industrialización por medio de la sostenibilidad y el fomento de la innovación, también existe un vínculo con el ODS 10 que pretende la universalización de las oportunidades para crecer en los aspectos sociales y económicos.

En algunos países que cuentan con un desarrollo relevante, como Estados Unidos y otros que se encuentran en el ámbito europeo, han desarrollado la digitalización de manera exitosa debido a la incorporación no solamente con equipamiento desarrollado por otros países, sino que, ellos mismos han incorporado estas capacidades para desarrollar aquellas tecnologías a medida de sus necesidades, además, han propiciado las capacitaciones constantes para que el personal se encuentre capacitado en cuanto al manejo y la prestación de servicios competitivos al usuario de forma permanente por medio de la utilización del internet. No obstante, en lo que corresponde a Latinoamérica, en países como Colombia, Brasil y Chile a pesar de ser países pioneros en la digitalización de los procesos, aun no cuentan con el equipamiento que les permita brindar servicios digitales a pesar de las inversiones realizadas y la adaptación de sus procesos al servicio de la ciudadanía (Trujillo Valdiviezo, 2022).

La transformación digital de los procesos en el Perú relacionada a la situación actual pone en desventaja a muchas de la regiones, ya que resulta más difícil realizar procesos de trámites en las organizaciones, esto debido a la carencia de digitalización pues existe una iniciativa de modernización por parte del gobierno donde se implementó un plan de transformación digital el cual crea el impulso del desarrollo social de la economía digital, asimismo, la incorporación de las tecnologías se va produciendo de forma ralentizada por la inconsistencia de los entes, quienes aparte de que no visualizan lo

importante que resulta este proceso, brindan mayor prioridad a otros sectores que presentan problemas que no son emergentes y tampoco tienen un impacto relevante (Comex Perú, 2021).

Actualmente, las municipalidades del Alto Mayo, Región San Martín cuenta con una gran variedad de documentos elaborados, gestionados y resguardados dentro de la institución, generando grandes volúmenes de documentos físicos y originando una gran demanda de almacenamiento, teniendo deficiencias en cuanto a su conservación mediante la digitalización de los mismos, con problemas en el seguimiento y control de la documentación que se utiliza, no cuentan con estrategias que permitan administrar la gestión documental para brindar la custodia y la información adecuada a los usuarios, todo ello ha conllevado a que se tenga deficiencias en las actividades y procesos a desarrollar, un débil liderazgo por parte de los superiores que no ayuda a detectar deficiencias a tiempo, y con controles inoportunos que no permiten tomar decisiones certeras.

De acuerdo al **problema general** fue planteado la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación entre la digitalización de procesos y gestión de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región San Martín, 2023? Como **problemas específicos**, ¿Cuál es el nivel de la digitalización de procesos? ¿Cuál es el nivel de la gestión de servicios públicos? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la digitalización de procesos y gestión de servicios públicos?

Se justifico por conveniencia, debido a que sirvió a los directivos e implementaron mejores estrategias que ayudaron a una mejor digitalización de los documentos, por otra parte, desarrolló una mejor gestión administrativa de sus procesos y cumplieron sus objetivos establecidos, Respecto a la **relevancia social**, considerando que se realizó el mejoramiento de los servicios al cual podrán acceder los ciudadanos para satisfacer sus necesidades y al mismo tiempo abrir la posibilidad de acrecentar las condiciones económicas, en cuanto al **valor teórico**, tomando en cuenta que se utilizó información actualizada y relevante para mejorar el conocimiento

acerca de las variables, en lo que respecta a la utilidad **metodológica**, se procedió con el diseño de los instrumentos que posteriormente obtuvieron la validación necesaria y la confiabilidad asegurada por lo que podrán ser empleados en otros estudios.

Como **objetivo general**, Determinar la relación entre la digitalización de procesos y la gestión de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región San Martín, 2023. Como **objetivos específicos**, Identificar el nivel de digitalización de procesos, 2) Identificar el nivel de gestión de servicios públicos. y 3) Analizar la relación entre las dimensiones de la digitalización de procesos y la gestión de servicios públicos.

En cuanto a los antecedentes Giménez (2021), Townsend-Valencia y Figueroa-Filián (2022), Medina-Chicaiza et al. (2022), y Bertrand et al. (2024), concluyeron que, a pesar de la labor incansable en el mejoramiento de los sistemas automatizados para fomentar la digitalización y la entrega de servicios al usuario a través de las plataformas de interacción, estas no termina siendo lo suficientemente apropiada debido a que el personal no está capacitado para abordar la utilización competitiva que conlleve al aprovechamiento óptimo, ah sí como también otro problema es la incorporación de sistemas innovadores pero que no se relacionan con las actividades organizacionales para prestar los servicios de forma contundente, es decir, se requiere de la realización de un análisis estratégico interno contemplando las necesidades para lograr la integración respectiva.

Por otro lado, Galarza-Villalba et al. (2020), Naranjo-Armijo et al. (2022), Soledispa-Cañarte y Rodríguez-Morán (2021), y Ponce-Álvarez et al. (2021), concluyeron que, dentro de los factores que conllevan hacia el atraso de la ciudadanía y la ausencia de capacidad institucional para brindar los servicios que son resaltantes para el ciudadano, se encuentra la falta de un modelo estratégico orientado hacia la digitalización de aquellos servicios que tienen las características para ser entregados a través de la utilización de internet, así como también se encuentra la ausencia de la realización de procesos obsoletos para la gestión de los servicios, los cuales conllevan a que no se

analicen las expectativas del usuario y se presenten propuestas que no son concordantes con lo requerido, generando de esta forma que las instituciones no logren la satisfacción adecuada en sus usuarios.

Finalmente, Vergaray et al. (2021), Córdova-Chirinos et al. (2022), Mendoza-Paredes (2020), y Luciano-Alipio et al. (2021), llegaron a concluir que, una gran cantidad de funcionarios no están capacitados para desempeñar la función encargada, dentro de ellos, la gran mayoría no tiene los conocimientos técnicos que conlleven hacia el seguimiento adecuado para conocer si se está realizando el control de los presupuestos en concordancia con lo planificado, no tampoco se desarrolla una planificación concordante con los requerimientos y la estructura de la organización debido a que los directivos no poseen una orientación para cimentar sus actividades, por lo que tampoco se visualiza un procedimiento de control para determinar si se vienen cumpliendo los objetivos dentro del marco planificado.

De acuerdo a la primera variable **digitalización de procesos** se precisa la **Teoría de la difusión de innovaciones de Rogers**, permite resaltar la importancia de las innovaciones dentro del ámbito estatal por medio de la expansión de los servicios hacia la mayor cantidad de usuarios, lo cual conlleva a generar una mayor cobertura para su satisfacción y desarrollo (Urbizagástegui, 2020). **Teoría del proceso de información de Rogers Gagné**, destaca que la información genera confianza entre usuario y entidad para propiciar un trabajo coordinado entre ambos elementos fundamentales para afianzar el crecimiento (Bautista, 2021). **Teoría de la activación digital de Bustamante Farías, Oscar**, resalta su enfoque de emergencia acerca de los procesos como parte de la innovación para no quedarse en la obsolescencia (Bustamante, 2019).

Por consiguiente, a la variable **digitalización de procesos**, se consideró a la Presidencia del Consejo de ministros (2021), donde establece que se trata de un proceso integral que está orientado hacia la generación de los complementos requeridos para contar con una adecuada competitividad institucional y la articulación de los sistemas digitales aplicables para entregar

servicios con mayor calidad. De esa manera, Rojas-García et al. (2023), sostuvieron que se trata de la aplicación de innovación respecto a los procesos internos organizacionales con la finalidad de dotar la capacidad para que estos sean realizados a través de sistemas integrados no sólo para el registro de información sino también para el procesamiento en tiempo real que conlleve hacia la automatización necesaria para que los directivos puedan abordar las decisiones.

Por consiguiente, Agrawal et al. (2024), de destacaron que permite no solamente el mejoramiento de los servicios, sino que también permite incorporar las herramientas para que las instituciones puedan abordar el registro y el monitoreo de una gran cantidad de información documentaria que sería imposible en los espacios físicos. Seguidamente, Yuanping et al. (2024), por medio de la digitalización se puede lograr que los documentos sean custodiados de forma eficiente por medio de tecnologías de seguimiento para garantizar que estas siempre se encuentren bajo el dominio institucional. Por ello, Gillani et al. (2024), manifestaron que las ventajas de la digitalización son enormes, a pesar de que significan un alto costo para su integración, generan grandes beneficios principalmente para el funcionamiento de la institución en base a las necesidades del usuario para que estas sean satisfechas.

De ese mismo modo, Vigoda-Gadot & Sholmo (2024), sostuvieron que la importancia de la digitalización se relaciona con la realización de un proceso planificado contemplando las ventajas del uso de la tecnología como aliado estratégico para extender los servicios y la eficiencia para los trámites internos. Tal como lo mencionan, Moshood et al. (2024), no solo se trata de adquirir los instrumentos para la digitalización, sino también de propiciar el espacio y las personas capacitadas para su utilización considerando que muchas veces la resistencia al cambio es uno de los limitantes que no facilita el mejoramiento en las instituciones, por lo que se precisa el abordaje del allanamiento de estos factores para lograr que el resultado sea eficiente tanto al interno de la institución como para los usuarios, considerando la bilateralidad en los beneficios.

Asimismo, Zhu & Jinzhu (2024), manifestaron que para poder acceder a los beneficios de la digitalización es necesario realizar primeramente la inversión en la adquisición de equipos tecnológicos como las computadoras y los sistemas automatizados que permiten el registro y el intercambio. Aunado a Mohieddin-Kusaibat et al. (2024), manifestaron que los costos asociados a la digitalización también se vinculan con el mantenimiento de tipo preventivo y correctivo a los sistemas y herramientas, los cuales deben ser desarrollados periódicamente por parte de personal calificado que permita brindar la garantía respectiva para un funcionamiento eficiente aún en condiciones de máxima exigencia, con lo cual se podrá generar la posibilidad de continuidad y estabilidad en el servicio.

A continuación, se presenta las dimensiones de la **digitalización de procesos** considerado por la Presidencia del Consejo de ministros (2021), son dimensión 1: **Diseño de procesos prestacionales** , se trata de un proceso muy importante que requiere la intervención de profesionales capacitados que tengan los conocimientos suficientes para la utilización de la tecnología, de modo que se pueda realizar el diseño adecuado de los servicios en conformidad con las necesidades juntamente con la incorporación de aquellos procesos internos que permitan obtener este resultado. Por ende, Yuanping et al. (2024), establecieron que el respeto de este proceso permitirá que se analicen las necesidades para poder brindar propuestas asequibles en conformidad con la información recopilada acerca de las expectativas. Asimismo, Zhu & Jinzhu (2024), cuando se desarrolle el proceso creativo para el diseño de los servicios, es posible generar aquellos beneficios proyectados hacia los usuarios.

Muchas instituciones presentan deficiencias en la realización de sus procesos debido a que no han generado la innovación pertinente, por lo que las actividades continuamente se van desarrollando de manera manual y presencial, lo cual no solamente genera afecciones a la capacidad operativa sino que también incrementa los costos asociados a la disponibilidad de personal encargado de cumplir estas funciones, lo cual puede ser simplificado

a través de sistemas automatizados; es por ello que se requiere de un enfoque competitivo que debe partir de la iniciativa de las autoridades para integrar todos los recursos pertinentes por medio de la inversión en la adquisición del equipamiento necesario que ayude a incrementar la automatización para brindar servicios con mayor eficiencia hacia el usuario recordando los tiempos que tienen que esperar para su utilización (Agrawal et al., 2024).

Otro aspecto a tomar en cuenta dentro de la digitalización es la integración de capacitaciones en los colaboradores para que estos puedan utilizar las nuevas herramientas tecnológicas y no genere afecciones a su rendimiento, lo cual nace precisamente de los problemas que se presentan en aquellas organizaciones donde el personal no está capacitado para enfrentar los desafíos que supone la innovación y la digitalización, creando barreras que impiden la obtención de los resultados de acuerdo a lo planificado por lo que se consideran como gastos innecesarios que no justifican el efecto generado, es decir, para considerar como una inversión fructífera dentro de la automatización, se debe considerar también la preparación de los colaboradores involucrados, afrontar un proceso de cambio donde se especifiquen los beneficios y se realice la integración de las habilidades y destrezas necesarias del nuevo panorama juntamente con los hitos que supone, es decir, debe basarse en un enfoque integral considerando las ventajas y desventajas para la solución (Zhu & Jinzhu, 2024).

En la **digitalización de servicios**, de esa manera la Presidencia del Consejo de ministros (2021), indica que consiste en implementar herramientas digitales que mejoren todos los procesos de una entidad, desde la cadena de producción hasta la relación con los usuarios. Asimismo, Mohieddin-Kusaibat et al. (2024), facilita la migración tecnológica de aquellos servicios que anteriormente se prestaban a través de los medios presenciales o acudiendo directamente hacia las instalaciones organizacionales para propiciar su utilización. Por ello, Vigoda-Gadot & Sholmo (2024), facilita que estos procesos presenciales puedan ser prestados a través de las plataformas

mediante una conexión a internet, a través del cual se beneficia al usuario debido a que tendrá la posibilidad de acceso desde un lugar remoto.

Por otro lado, en la **digitalización de las relaciones con la ciudadanía en general**, por consiguiente, Presidencia del Consejo de ministros (2021), está sostenido principalmente en el derecho de la ciudadanía bajo la integración de nuevas herramientas que faciliten su utilización desde lugares remotos, sobre todo para que ella población que se encuentra muy alejada de las instituciones tienen la posibilidad de realizar trámites documentarios u otros servicios que se ofrecen a través de estas plataformas. De otro modo, Gillani et al. (2024), manifestaron que se trata de la actualización de las plataformas para facilitar la comunicación con los ciudadanos de modo que estos puedan emitir sus opiniones y al mismo tiempo puedan conocer la manera de utilización. Seguidamente, Moshood et al. (2024), destacaron que hace posible el acceso hacia la información que le corresponde al ciudadano por derecho, acrecentando de esta forma la confianza y la participación óptima.

Finalmente se tiene a la **gestión y competencias digitales**, tal como lo mencionan la Presidencia del Consejo de ministros (2021), permite abordar la incorporación de personal administrativo con la capacidad para gestionar el conocimiento para lograr un desempeño óptimo respecto a la integración y manejo de las herramientas digitales. De ese mismo modo, Mohieddin-Kusaibat et al. (2024), destacaron que debe ser abordado a través de capacitaciones constantes en concordancia con la necesidad es para facilitar el manejo óptimo de estas herramientas, propiciando así el logro de mayores resultados para el beneficio ciudadano. De ese mismo modo, Zhu & Jinzhu (2024), hace posible el crecimiento de la innovación a través de la identificación de problemas relacionados con las limitaciones tecnológicas para abordar la solución correspondiente.

Por consiguiente, la variable **gestión de servicios públicos** se precisa la **teoría de la administración de Henri Fayol**, brinda los fundamentos esenciales orientados hacia la administración de los recursos con un enfoque

de mejoramiento continuo para ir agregando aquellas necesidades que pueden ser solucionados a través de servicios competitivos para el ciudadano (Torres, 2014). También se encuentra a la **teoría clásica de Henri Fayol**, sostiene la idea tradicional de realizar el mejoramiento del proceso de tipo administrativo con la finalidad de abordar mejoras representativas para que los servicios vayan a cubrir aquellas necesidades (Almanza-Jiménez et al., 2018). Así mismo se tiene a la **Teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo**, manifiesta que las personas necesitan relacionarse constantemente con los demás para poder desarrollar sus funciones a cabalidad, dentro de las cuales también se encuentran los beneficios para compartir conocimientos e información relevante para acrecentar su desempeño (Sandoval, 2015).

Para la segunda, variable **gestión de servicios públicos** está el Decreto Supremo N° 123-2018-PCM (2018), sostiene que implica la realización de actividades y la integración de procesos sostenibles y debidamente planificados bajo una orientación competitiva por parte de las instituciones así el ciudadano. De ese mismo modo, Gomez-Valiente et al. (2024), destacaron que la aplicación de una gestión competitiva en los servicios permitirá acrecentar la capacidad para cubrir las necesidades de una manera más certera. Por otro lado, Taneja et al. (2023), lo definieron como la aplicación de la planificación para analizar las necesidades en los usuarios e incorporar los recursos para su mejoramiento. Seguidamente, Sham-Ranjan et al. (2024), brindaron una definición que está orientada principalmente a la integración creativo como aliado para propiciar una mejor gestión.

Según, Trembecka et al. (2023), la labor de los administrativos e institucionales hacen posible la incorporación de los elementos visibles e invisibles para mejorar los servicios que son entregados al ciudadano diariamente. De esa manera, Acasamoso & Sagum (2023), determinaron que no solamente se trata de cumplir las normativas respecto a la integración de los servicios, sino que también se debe desarrollar la incorporación de criterios coherentes para lograr propuestas sostenibles y aceptables. Por ello, Kaznacheeva et al. (2024), determinaron que otro factor fundamental a tomar en cuenta dentro de la gestión de los servicios es una atención congruente.

Aunado a Lenk & Georges-Simon (2024), hacen mención que mientras más comprometido se encuentre el colaborador, mejor prestará la atención al público.

Asimismo, Bailón-Delgado et al. (2022), destacaron que las operaciones logísticas también inciden sobre la gestión de los mismos para poder incorporar los elementos para el proceso productivo. Por consiguiente, Pauletto (2020), manifestaron que todas las áreas organizacionales deben trabajar coherentemente para poder lograr un resultado específico en común. De acuerdo con Alsharah (2024), la visión estratégica e institucional debe estar centrada no solamente en mejorar su estructura interna sino también en relacionarse con el público para conocer sus necesidades. Por ende, Aravinda et al. (2024), destacaron que las instituciones que se comunican con su público tienen mayores posibilidades de lograr una satisfacción congruente gracias al conocimiento de sus requerimientos y opiniones.

Seguidamente, Khan et al. (2024), sostuvieron que por medio de la gestión de los servicios se pueden lograr diversos beneficios como la satisfacción del público, así como también se puede incrementar la imagen competitiva de la institución para lograr una mayor aceptación. De ese mismo modo, Sirathanakul et al. (2023), cuando una institución es capaz de abordar la gestión sus servicios, tendrá la posibilidad de identificar aquellas mejoras que se pueden realizar internamente para lograr una mejor percepción por los usuarios. Por ello, Lapuente & Van de Walle (2020), establecieron también que se trata de un proceso que involucra la realización de actividades constantes que deben ser tomadas en cuenta por parte de los directivos, con los cuales se pueden realizar las capacitaciones al personal operativo para que estos trabajen coordinadamente en función al objetivo estratégico.

Desde otra perspectiva, la gestión de los servicios estatales no solamente implica la extensión de los canales para la utilización por parte de los usuarios, sino que también está involucrado en el mejoramiento continuo considerando los requerimientos que son proporcionados a través de información contenida

en los canales de comunicación, es por ello que las instituciones por parte del personal espera deben realizar procedimientos y estratégicos para recopilar datos que resultan fundamentales para abordar decisiones vinculadas con el mejoramiento necesario; dentro de ello también se considera la designación de presupuesto específico para el análisis acerca del rendimiento de los servicios para que estos puedan ser mejorados a través de la investigación y desarrollo por parte del área pertinente, tomando en cuenta que muchas veces se identifican las necesidades pero el área encargada del diseño no realiza su trabajo de forma concordante, por lo que únicamente se generan gastos innecesarios pero no se logran mejoras (Bailón-Delgado et al., 2022).

Otro aspecto tomar en cuenta dentro de la gestión de los servicios estatales está relacionado con la designación de personas capacitadas para la atención al ciudadano, toda vez que es la puerta de enlace que permite proyectar la responsabilidad y compromiso asumido, tomando en cuenta que a pesar de que los servicios sean eficientes y cuenten con las características necesarias para generar una buena satisfacción, si no se realiza una atención adecuada, no se lograrán los resultados esperados debido a que todos estos elementos se complementan entre sí y permiten la creación de un panorama positivo para que el ciudadano pueda encontrar las condiciones necesarias para su satisfacción, es por ello que la empatía es un elemento intangible que resulta trascendental dentro de la atención ciudadano para comprender los requerimientos de los usuarios, de modo que les permita ponerse en lugar de ellos para recomendar los servicios que mejor se ajusten, propiciando de esta forma la posibilidad de una solución competente y congruente (Pauletto, 2020).

Además, la planificación dentro de los servicios también juega un rol muy importante porque ayudan a determinar las necesidades internas para acrecentar las características invisibles de modo que generen el rendimiento esperado no solamente por parte de la organización sino también por parte de los usuarios, los cuales deben ser identificado de forma específica para poder brindar la atención que corresponde, es por ello que cuando se realiza una

planificación pertinente será posible la determinación de las características juntamente con los elementos de mejoramiento para la adecuación de las estrategias que posteriormente ayudarán a aprovechar recursos juntamente con las oportunidades del entorno para expandir los servicios al mismo tiempo que se desarrollan los ajustes pertinentes para tener una mayor aceptación y generar la solución necesaria en los usuarios, tomando en cuenta que muchas veces estas decisiones son tomadas de forma autoritaria por lo que no logran generar los resultados esperados por parte de la población (Alsharah, 2024).

Dentro de este contexto, también es preciso considerar que la gestión de los servicios está orientada hacia la designación de profesionales capacitados que se desempeñen eficientemente realizando actividades de investigación y desarrollo que conlleve hacia la identificación de las expectativas del usuario juntamente con las opciones de usabilidad para que sea posible la elaboración de los informes ante el área respectiva para abordar los mecanismos especificados en las normas que conlleven hacia el mejoramiento correspondiente, es decir, todas las áreas deben trabajar de manera coordinada bajo los mismos estándares de calidad, de modo que se logre un constructo eficiente de competitividad e institucional que se verá reflejada en la capacidad con la cual atienden las necesidades fundamentales de los ciudadanos, las mismas que continuamente se vienen acrecentando debido a factores tecnológicos y económicos que permiten visualizar nuevas oportunidades por parte de las instituciones así como también conlleva a que los ciudadanos sean mucho más exigentes (Aravinda et al., 2024).

Es decir, el mejoramiento de la calidad en los servicios corresponde a las actividades de gestión, de modo que no solamente se desarrolle la planificación sino que también se organizan las actividades en congruencia con las responsabilidades designadas a los colaboradores, lo mismo que permitirá mayor precisión al momento de las mediciones respectivas en cuanto al rendimiento, es decir, por medio de la organización también se facilitarán la integración de los indicadores para que posteriormente la etapa de control pueda identificar los aspectos de mejora además de los errores

para que se fortalezca el servicio proporcionado al público, es por ello que el compromiso no solamente debe ser asumido por parte de los directivos sino que también todos los servidores estatales deben conocer su responsabilidad y la forma en cómo agregan valor al mejoramiento de estos servicios, de modo que su desempeño esté alineado con todos los parámetros pertinentes que generan mayor factibilidad para entregar servicios de calidad (Khan et al., (2024).

Por otro lado, existe una enorme cantidad de servicios que son proporcionados a los ciudadanos a través de las instituciones públicas, por lo que se requiere una enorme cantidad de recursos que deben ser invertidos estratégicamente para abordar el mejoramiento necesario, sobre todo cuando se trata de servicios fundamentales como la salud y la educación que necesitan una intervención constante por parte de herramientas estratégicas que ayuden a elevar el nivel de calidad debido a que se consideran como la estructura fundamental que sostiene los aspectos económicos y sociales, es decir, la designación de los presupuestos específicos para mejorar la calidad de las prestaciones ayudará a realizar actividades centralizadas en el mejoramiento (Sirathanakul et al., 2023). Además, la diferenciación de los usuarios permitirá también la identificación de sus requerimientos específicos para que no solamente se proceda con la determinación de indicadores transversales, sino que se haga posible los ajustes pertinentes para lograr una mayor satisfacción (Lapuente & Van de Walle, 2020).

A continuación, se presentan las dimensiones de la variable **gestión de servicios públicos**, según el Decreto Supremo N° 123-2018-PCM (2018), de las cuales son: dimensión 1: **Planificación**, se trata de una de las etapas principales que permite la gestión competitiva ya sea de productos o servicios por medio del análisis sistemático de necesidades y la identificación de aquellas oportunidades relevantes que se pueden aprovechar para lograr mejores resultados. Por ello, Gomez-Valiente et al. (2024), destacaron que la integración de personas capacitadas para abordar una planificación contemplando las necesidades, acrecentará la posibilidad de lograr los

objetivos en concordancia con los requerimientos del usuario. Por ende, Trembecka et al. (2023), destacaron que la definición de objetivos durante la etapa de planificación permitirá que las actividades se realicen en torno a ello.

Dimensión 2: **Organización**, por ello el Decreto Supremo N° 123-2018-PCM (2018), compete a la determinación de funciones en conformidad con el direccionamiento para lograr los resultados planificados. De esa manera, Lenk & Georges-Simon (2024), destacaron que también involucra la realización de un proceso para seleccionar a los colaboradores capacitados que cuenten con los conocimientos relacionados a la actividad que se va a realizar, de modo que éstos puedan brindar el rendimiento esperado para cumplir con el objetivo. Asimismo, Bailón-Delgado et al. (2022), la conformación adecuada de las responsabilidades del personal conlleva a mejorar las relaciones.

Dimensión 3: **Dirección**, asimismo el Decreto Supremo N° 123-2018-PCM (2018), se considera como el direccionamiento principal que permitirá a los directivos y colaboradores desempeñarse bajo un mismo objetivo para lograr los resultados en tiempo y forma de acuerdo con lo planeado en la etapa inicial. Seguidamente, Sham-Ranjan et al. (2024), sostuvieron que para realizar un direccionamiento adecuado se requiere de personal con capacidades de liderazgo, de modo que puedan generar una influencia positiva en los colaboradores por medio de la solución de sus impasses laborales para allanar aquellos limitantes hacia los resultados. De ese mismo modo, Taneja et al. (2023), destacaron la función del líder para asignar responsabilidades y al mismo tiempo tomar las decisiones de tipo financieras o económicas que ayuden a lograr los resultados.

Dimensión 4: **Control**, por ende, el Decreto Supremo N° 123-2018-PCM (2018), permite la realización de acciones de seguimiento y medición de las actividades efectuadas no solamente de tomar acciones correctivas sino también para definir ciertas responsabilidades que deben ser mejoradas posteriormente. Tal como lo mencionan, Acasamoso & Sagum (2023), destacaron que la realización de estas actividades debe desarrollarse con

ética por parte de los colaboradores para recopilar la información tal y como sucede. De esa manera, Kaznacheeva et al. (2024), conlleva a realizar la revisión de información acerca del rendimiento en los colaboradores y los procesos para tomar medidas correctivas.

Como **hipótesis general** se planteó: Existe relación entre la digitalización de procesos y la gestión de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región San Martín, 2023. Como **hipótesis específicas**: H1: El nivel de digitalización de procesos, es alto. H2: El nivel de gestión de servicios públicos, es alto y 3) Existe relación significativa entre las dimensiones de la digitalización de procesos y la gestión de servicios públicos.

II. METODOLOGÍA

Por ende, el tipo de estudio fue básica, contemplando la incorporación de información relevante y actualizada con la cual se pudo abordar la comprobación de las hipótesis y al mismo tiempo se diseñó los instrumentos que fueron empleados para generar una solución competitiva al problema (Ruiz, 2022). De acuerdo con el diseño fue no experimental de corte transversal, tomando en cuenta la recopilación de datos sin generar manipulación o cambios dentro de las variables, para lo cual se recurrió a su propio ambiente donde estas interactúan; así como también se realizó la recopilación de datos en un solo momento sobre el cual se trabajaron los resultados (Hadi et al. 2023). Además, fue de enfoque cuantitativo, considerando la utilización de la estadística e información numérica para presentar los valores encontrados (Cvetkovic et al., 2021). Fue de alcance correlacional, donde la principal orientación fue conocer el vínculo de las variables a partir del análisis estadístico correspondiente (Polanía et al. 2020).

Por otro lado, la definición conceptual de la variable Digitalización de procesos según la Presidencia del Consejo de ministros (2021), se trató de un proceso integral que fue orientado hacia la generación de los complementos requeridos para ahora quiero sentar la competitividad institucional y la articulación de los sistemas digitales que fueron aplicables para entregar servicios con mayor calidad. Por otro lado, sobre la definición operacional, se trató de la incorporación de las herramientas digitales para el mejoramiento de los procesos.

Por consiguiente, a la definición conceptual gestión de servicios públicos, según el Decreto Supremo N° 123-2018-PCM (2018), implicó la realización de actividades y la integración de procesos sostenibles y debidamente planificados bajo una orientación competitiva por parte de las instituciones así el ciudadano. De acuerdo con la definición operacional, fue considerada como la aplicación de estrategias y procedimientos para gestionar los servicios estatales.

Por ende, la población corresponde a los elementos que se encontraron dentro de un contexto y que con ello formaron parte del objeto (Arias, 2021). En la presente, fue integrada por 51 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, San Martín – 2023, en los criterios de inclusión, se incluyeron a usuario concurrentes y que vivan en la zona urbana, se excluyeron a alcalde, jefes y aquellos que no brinden su consentimiento. Asimismo, la muestra se conceptualizó como los elementos que se toman en cuenta finalmente para entregar los datos que pasan al análisis pertinente (Guevara-Alban et al., 2020). La muestra fue de 51 trabajadores. De acuerdo con el muestreo, según Paragua et al. (2022), fue mostrar una parte de la población de las cuales se distribuyeron de acuerdo a cada una de las variables, por lo que fue el no probabilístico de tipo aleatorio.

Seguidamente la unidad de análisis fue un trabajador de la entidad. Por ello la técnica fue la encuesta, de acuerdo con Medina et al. (2023), se trató de un procedimiento fundamental que propicia el uso de su instrumento con el cual se accedió a los datos pertinentes. Seguidamente el instrumento fue el cuestionario, definido como la integración de un documento compuesto por preguntas con un fin específico (Quincho et al., 2022). Se midió en función a tres niveles: Bajo (16-37), Medio (38-59), y alto (60-80). En cuanto a la gestión de servicios públicos se integraron 20 enunciados, dividido en 4 dimensiones. Se midió en función a tres niveles: Bajo (20-46), Medio (47-73), y alto (74-100). La escala en ambos instrumentos fue la ordinal de: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5.

Para la acreditación de la validez, se procedió con la utilización del juicio de expertos por medio del cual se obtuvieron las valoraciones al respecto que facilitaron el cálculo del V de Aiken. En ambos su promedio fue de 0.93 (0.93 %), evidenciado la similitud entre las valoraciones de los expertos, con el cual se acreditó la validez necesaria. De acuerdo con la confiabilidad fue un instrumento de medición de datos, y definió la fiabilidad de un instrumento (Reyes, 2020). Se empleó el Alpha de Cronbach considerando resultados

entre 0.7 y 1. Respecto a la variable digitalización de procesos, fue de 0,979, en la variable gestión de servicios públicos, fue 0,963.

En lo que concierne a la descripción de los procedimientos se destacó que fue necesario una solicitud donde la entidad autorizó el estudio en sus instalaciones, también se incorporó la información teórica teniendo en cuenta los indicadores de actualidad y pertinencia al tema, posteriormente se estructuraron los cuestionarios los cuales se validaron y se identificó la fiabilidad, luego se dio lugar a la aplicación directa con el cual se extrajeron los datos que pasaron a ser analizados estadísticamente para generar los resultados que fueron la base para la discusión, las conclusiones y recomendaciones.

El análisis de la totalidad de información recabó por medio de los instrumentos, fue posible mediante el SPSS v.25 el mismo que facilitó la integración de la estadística inferencial y descriptiva, la primera hizo posible la determinación de los valores de correlación y se comprobó las hipótesis en base al coeficiente adecuado, mientras que la segunda permitió conocer los valores de frecuencias y porcentajes respectivamente.

Se tomaron en cuenta los siguientes principios éticos internacionales: **autonomía**, hizo posible que el autor tomé sus decisiones acerca de la elección de temas sin que existan presiones externas; **beneficencia**, donde se abordó principalmente la búsqueda de opciones y estrategias que puedan ser empleadas por parte de la institución para el mejoramiento de su competitividad; **no maleficencia**, debido a que no pretendió generar problemas o interferencias en el funcionamiento institucional; **justicia**, debido a que se respetaron los derechos de cada participante; se destacó la presencia de integridad científica donde la investigación fue abordada con fines académicos, Además, se utilizó las normas APA y de cada reglamento brindado por parte de la Universidad.

III. RESULTADOS

3.1. Digitalización de procesos

Tabla 1

Nivel de digitación de procesos y sus dimensiones.

Variable/Dimensión	Nivel	Rango	f	%
Digitalización de procesos	Bajo	16-37	11	22%
	Medio	38-59	34	66%
	Alto	60-80	6	12%
	Total		51	100%
Diseño de procesos prestacionales	Bajo	5-11	7	14%
	Medio	12-18	41	80%
	Alto	19-25	3	6%
	Total		51	100%
Digitalización de servicios	Bajo	5-11	11	22%
	Medio	12-18	31	60%
	Alto	19-25	9	18%
	Total		51	100%
Digitalización de las relaciones con la ciudadanía en general	Bajo	3-7	16	31%
	Medio	8-12	29	57%
	Alto	13-15	6	12%
	Total		51	100%
Gestión y competencias digitales	Bajo	3-7	17	33%
	Medio	8-12	28	55%
	Alto	13-15	6	12%
	Total		51	100%

Fuente. Elaboración propia. Cuestionario aplicado a trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, San Martín.

Interpretación

La variable **digitalización de procesos** presenta un nivel bajo en 22 % (11), medio en 66 % (34), y alto en 12 % (6). Asimismo, las dimensiones como, **diseño de procesos prestacionales** es bajo en 14 % (7), medio en 80 % (41), y alto en 6 % (3), de la misma la **digitalización de servicios** es nivel bajo en 22 % (11), medio en 60 % (31), y alto en 18 % (9), además, la **digitalización de las relaciones con la ciudadanía en general** es bajo en 31 % (16), medio en 57 % (29), y alto en 12 % (6),

por último, la **gestión y competencias digitales** es bajo en 33 % (17), medio en 55 % (28), y alto en 12 % (6).

3.2. Gestión de servicios públicos

Tabla 2

Nivel de gestión de servicios y sus dimensiones.

Variable/Dimensión	Nivel	Rango	f	%
Gestión de servicios públicos	Bajo	20-46	16	31%
	Medio	47-73	26	51%
	Alto	74-100	9	18%
	Total		51	100%
Planificación	Bajo	5-11	13	25%
	Medio	12-18	26	51%
	Alto	19-25	12	24%
	Total		51	100%
Organización	Bajo	5-11	13	25%
	Medio	12-18	26	51%
	Alto	19-25	12	24%
	Total		51	100%
Dirección	Bajo	5-11	16	31%
	Medio	12-18	23	45%
	Alto	19-25	12	24%
	Total		51	100%
Control	Bajo	5-11	15	29%
	Medio	12-18	26	51%
	Alto	19-25	10	20%
	Total		51	100%

Fuente. Elaboración propia. Cuestionario aplicado a trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, San Martín.

Interpretación

La variable **gestión de servicios públicos** es bajo en 31 % (16), medio en 51 % (26), y alto en 18 % (9). Asimismo, las dimensiones como, **planificación** es bajo en 25 % (13), medio de 51 % (26), alto en 24 % (12), de la misma manera la **organización** tiene es bajo en 25 % (13),

medio en 51 % (26), alto en 24 % (12), además, la **dirección** es bajo en 31 % (16), medio en 45 % (23), y alto en 24 % (12), por último, es **control** es bajo en 29 % (15), medio en 51 % (51), y alto en 20 % (10).

Tabla 3

Prueba de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Digitalización de procesos	,108	51	,197
Diseño de procesos prestacionales	,125	51	,045
Digitalización de servicios	,150	51	,006
Digitalización de las relaciones con la ciudadanía en general	,123	51	,053
Gestión y competencias digitales	,113	51	,127
Gestión de servicios públicos	,121	51	,060
Planificación	,129	51	,034
Organización	,141	51	,013
Dirección	,126	51	,041
Control	,118	51	,073

Fuente. Elaboración propia. Cuestionario aplicado a trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, San Martín.

Interpretación

La consideración del Kolmogorov-Smirnov^a fue por abordar una muestra de 51, siendo $p = 0,197$ y $0,060$ lejano a 0.05 , despejando una distribución normal; procediendo con el uso del coeficiente de Pearson para las correlaciones.

3.3. Digitalización de procesos y la gestión de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región San Martín, 2023.

Tabla 4

Relación entre las dimensiones de la digitalización de procesos y la gestión de servicios públicos.

		Diseño de procesos prestacionales	Digitalización de servicios	Digitalización de las relaciones con la ciudadanía en general	Gestión y competencias digitales	Gestión de servicios públicos
Diseño de procesos prestacionales	Correlación de Pearson	1	,503**	,440**	,364**	,592**
	Sig. (bilateral)		,000	,001	,000	,000
	N	51	51	51	51	51
Digitalización de servicios	Correlación de Pearson	,503**	1	,545**	,776**	,645**
	Sig. (bilateral)	,000		,000	,000	,000
	N	51	51	51	51	51
Digitalización de las relaciones con la ciudadanía en general	Correlación de Pearson	,440**	,545**	1	,607	,939**
	Sig. (bilateral)	,001	,000		,000	,000
	N	51	51	51	51	51
Gestión y competencias digitales	Correlación de Pearson	,364**	,776**	,607	1	,640
	Sig. (bilateral)	,009	,000	,000		,000
	N	51	51	51	51	51
Gestión de servicios públicos	Correlación de Pearson	,592**	,645**	,939**	,640	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	
	N	51	51	51	51	51

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

Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos del SPSS V.25

Interpretación

Se verifica una relación significativa de nivel 0.01 (bilateral) entre la dimensión diseño de procesos prestacionales y la variable gestión de servicios públicos, con un valor de Pearson de 0,592**, de la misma manera existe una correlación positiva moderada entre la dimensión digitalización de servicios y la variable gestión de servicios públicos, con un valor de Pearson de 0,645**, asimismo, existe una correlación muy alta entre la dimensión digitalización de las relaciones con la ciudadanía en general y la variable gestión de servicios públicos, con un valor de Pearson de 0,939**, y finalmente existe una correlación moderada entre la dimensión gestión y competencias digitales y la variable gestión de servicios públicos, con un valor de Pearson de 0,640** y un p-valor de 0,000.

3.4. Digitalización de procesos y la gestión de servicios públicos

Tabla 5

Relación entre la digitalización de procesos y la gestión de servicios públicos.

		Digitalización de procesos	Gestión de servicios públicos
Digitalización de procesos	Correlación de Pearson	1	,761**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	51	51

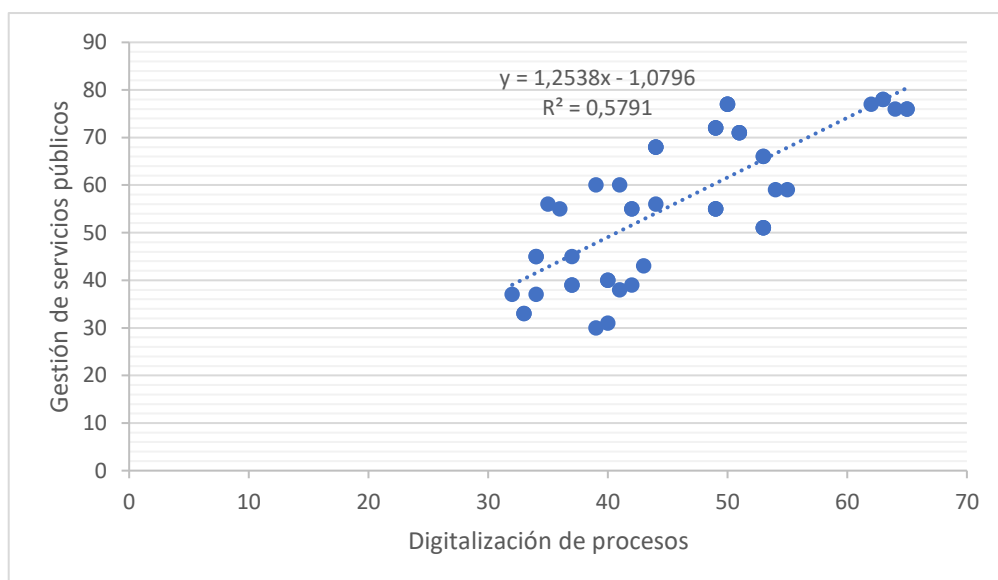
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos del SPSS V.25

Interpretación

Existe relación positiva alta y significativa entre la digitalización de procesos y la gestión de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región San Martín, 2023, con un valor de Pearson de 0.761, y un p-valor de 0,000 (p-valor \leq 0.01).

Figura 1. Gráfico de dispersión entre la digitalización de procesos y la gestión de servicios públicos.



Fuente. Elaboración propia. Cuestionario aplicado a trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, San Martín.

Interpretación

El coeficiente de determinación ($R^2 = 0.5791$), indica que depende en 57,91 % de la variabilidad de la gestión de servicios públicos es explicada por la digitalización de procesos.

IV. DISCUSIÓN

Se inicia presentando que el nivel de digitalización de procesos es medio en 66 %, ya que existe la capacidad de mantener un conjunto de digitalización dentro de la entidad, ya que con ello logran obtener el beneficio tanto personal como profesional. Concordante con la teoría de la difusión de innovaciones, según, Urbizagástegui (2020), permite resaltar la importancia de las innovaciones dentro del ámbito estatal para expandir los servicios hacia la mayor cantidad de usuarios, lo cual conlleva a generar una mayor cobertura para su satisfacción y desarrollo.

Por consiguiente, coincide con Giménez (2021), indican que a pesar de que las instituciones trabajan incansablemente en el mejoramiento de los sistemas automatizados para fomentar la digitalización y la entrega de servicios al usuario a través de las plataformas de interacción, estas no termina siendo lo suficientemente apropiada debido a que el personal no está capacitado para abordar la utilización competitiva que conlleve al aprovechamiento óptimo, así como también otro problema es la incorporación de sistemas innovadores pero que no se relacionan con las actividades organizacionales para prestar los servicios de forma contundente, es decir, se requiere de la realización de un análisis estratégico interno contemplando las necesidades para lograr la integración respectiva.

De ese mismo modo, coincide con Rojas-García et al. (2023), sostuvieron que, se trata de la aplicación de innovación respecto a los procesos internos organizacionales con la finalidad de dotar la capacidad para que estos sean realizados a través de sistemas integrados no sólo para el registro de información sino también para el procesamiento en tiempo real que conlleve hacia la automatización necesaria para que los directivos puedan abordar las decisiones.

Por lo tanto, es importante que la ciudadana efectúe estrategias con el fin de poder conseguir un mejor proceso de digitalización a través de las actividades que el estado implementa en función al control del beneficio personal. Es así como la digitalización de los procesos no es suficiente para que los

encargados de brindar un servicio mejoren su calidad de atención, ya que eso se basa en las capacitaciones que brindan dentro de las organizaciones, causando una mala impresión a primera vista por parte la población. En tanto, con un sistema digitalizado beneficia a las organizaciones para mantener un trato justo al momento de ejecutarse un proyecto plasmado por el estado.

Por consiguiente, el nivel de gestión de servicios públicos es medio en 51 %, ya que la ciudadanía está satisfecha con los servicios que reciben por parte el estado al momento de requerir un tipo de información. Concordante con la teoría del proceso de información, según, Bautista (2021), destaca que la información genera confianza entre usuario y entidad para propiciar un trabajo coordinado entre ambos elementos fundamentales para afianzar el desarrollo.

Además coincide con Galarza-Villalba et al. (2020), sostiene que, dentro de los factores que conllevan hacia el atraso de la ciudadanía y la ausencia de capacidad institucional para brindar los servicios que son resaltantes para el ciudadano, se encuentra la falta de un modelo estratégico orientado hacia la digitalización de aquellos servicios que tienen las características para ser entregados a través de la utilización de internet, así como también se encuentra la ausencia de la realización de procesos obsoletos para la gestión de los servicios, los cuales conllevan a que no se analicen las expectativas del usuario y se presenten propuestas que no son concordantes con lo requerido, generando de esta forma que las instituciones no logren la satisfacción adecuada en sus usuarios.

De esa manera, coincide con Bailón-Delgado et al. (2022), destacaron que las operaciones logísticas también inciden sobre sobre el proceso dentro de la gestión de estos para poder incorporar los elementos para el proceso productivo, ya que destacaron que la aplicación de una gestión competitiva en los servicios permitirá acrecentar la capacidad para cubrir las necesidades de una manera más certera.

De esa manera dentro de los servicios que brindan las personas encargadas, está la confianza que se da para que puedan generar una actividad en función al crecimiento, haciendo eficiente la información respecto a mejorar los servicios dentro de una entidad. Es así como la ciudadanía debe estar satisfecho con los servicios que reciben, ya que son ellos quienes hacen que las organizaciones crezcan de una manera económica, con el fin de implementarse constantemente en el buen servicio y por ende en las actividades correspondientes que aplica la municipalidad. Por ende, las competencias harán que cada institución mejore en lo que es la atención de sus servicios, ya que eso depende mucho de como los colaboradores sean capacitados, depende cuanta información tengan al momento de brindar una atención, para que con ello respondan ante cualquier tipo de duda de la población.

De ese mismo modo, existe relación positiva moderada, muy alta y significativa entre las dimensiones de la digitalización de procesos y la gestión de servicios públicos, dichos resultados indican que la digitalización de procesos de una entidad es fundamental para que así muestren que existe buenos servicios públicos al momento de recurrir de un servicio. Lo cual coincide con la teoría relaciones humanas, según Sandoval (2015), manifiesta que las personas necesitan relacionarse constantemente con los demás para poder desarrollar sus funciones a cabalidad, dentro de las cuales también se encuentran los beneficios para compartir conocimientos e información relevante para acrecentar su desempeño.

Además, coincide con Lapuente & Van de Walle (2020), establecieron también que se trata de un proceso que involucra la realización de actividades constantes que deben ser tomadas en cuenta por parte de los directivos, con los cuales se pueden realizar las capacitaciones al personal operativo para que estos trabajen coordinadamente en función al objetivo estratégico.

Bajo esta misma lógica coincide Agrawal et al. (2024), de destacaron que permite no solamente el mejoramiento de los servicios, sino que también permite incorporar las herramientas para que las instituciones puedan abordar el registro y el monitoreo de una gran cantidad de información documentaria que sería imposible en los espacios físicos.

En tanto, es así como se relacionan los servicios que brindan cada personal a la ciudadanía, desarrollando actividades benefactoras para la sociedad y contribuyendo con la calidad de vida. Además, la población se centra en la atención que recibe por parte de los encargados, llevando consigo la buena calidad de información que reciben, ya que con ello generan ganancias económicas dentro de las instituciones. Por lo tanto, con la implantación de la digitalización es primordial para que existan un mayor control de los materiales y las actividades que se dan a diario, ya que con ello controlan los materiales a utilizarse dentro de una actividad, previniéndose de cualquier tipo de retraso, mejorando así el estatus que tienen los gobiernos a los problemas de la ciudadanía.

Por ende, la digitalización de procesos y la gestión de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región San Martín, 2023, tiene relación positiva alta y significativa determinado con un coeficiente de Pearson de 0.761, Concordante con la teoría de la administración, de acuerdo con Torres (2014), brinda los fundamentos esenciales orientados hacia la administración de los recursos con un enfoque de mejoramiento continuo para ir agregando aquellas necesidades que pueden ser solucionados a través de servicios competitivos para el ciudadano.

Bajo esta misma lógica coincide con Córdova-Chirinos et al. (2022), donde manifestaron que los funcionarios no están capacitados para desempeñar la función encargada, dentro de ellos, la gran mayoría no tiene los conocimientos técnicos que conlleven hacia el seguimiento adecuado para conocer si se está realizando el control de los presupuestos en concordancia con lo planificado, no tampoco se desarrolla una planificación concordante con los requerimientos y la estructura de la organización debido a que los directivos

no poseen una orientación para cimentar sus actividades, por lo que tampoco se visualiza un procedimiento de control para determinar si se vienen cumpliendo los objetivos dentro del marco planificado.

También coincide con Mohieddin-Kusaibat et al. (2024), manifestaron que los costos asociados a la digitalización también se vinculan con el mantenimiento de tipo preventivo y correctivo a los sistemas y herramientas, los cuales deben ser desarrollados periódicamente por parte de personal calificado que permita brindar la garantía respectiva para un funcionamiento eficiente aún en condiciones de máxima exigencia, con lo cual se podrá generar la posibilidad de continuidad y estabilidad en el servicio.

Además, de acuerdo con el análisis efectuado sobre la digitalización de las actividades que realizan las instituciones, es fundamental para lograr brindar un mejor servicio ligada a la satisfacción de la población. Por ello, muchos de los funcionarios no tienen la capacidad de mejorar los requerimientos a ejecutarse, ya que eso hace que los presupuestos no sean muy bien ejecutados, haciendo que la planificación de las actividades recaiga en cuanto a los avances de cada proyecto. Es así como la digitalización de las actividades es fundamental para que puedan ofrecer actividades de calidad y con las condiciones necesarias, haciendo que la ciudadanía este satisfechos con cada obra a realizarse en el tiempo determinado; por lo tanto, se logre contribuir con la mejora en el desarrollo de la economía.

V. CONCLUSIONES

La digitalización de procesos y la gestión de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región San Martín, 2023, tiene relación positiva alta y significativa determinado con un coeficiente de Pearson de 0.761, de la misma manera un p-valor de 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), además, la gestión de servicios públicos tiene una variabilidad en 57,91 % de la digitalización de procesos.

El nivel de digitalización de procesos es medio en 66 %, ya que existe la capacidad de mantener un conjunto de digitalización dentro de la entidad, ya que con ello logran obtener el beneficio tanto personal como profesional.

El nivel de gestión de servicios públicos es medio en 51 %, ya que la ciudadanía está satisfecha con los servicios que reciben por parte el estado al momento de requerir un tipo de información.

Existe relación positiva moderada, muy alta y significativa entre las dimensiones de la digitalización de procesos y la gestión de servicios públicos, con un valor de Pearson de 0.592, 0.645, 0.640, 0.939, y un p-valor de 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$).

VI. RECOMENDACIONES

Al alcalde de una municipalidad distrital de la región San Martín, gestionar la adquisición de equipos tecnológicos modernos con sistemas automatizados que permiten el registro y el intercambio de información, para tener una adecuada conservación mediante la digitalización de los mismos.

Al jefe de informática, actualizar las plataformas virtuales que tiene la institución para facilitar la comunicación con los ciudadanos de modo que estos puedan emitir sus opiniones y al mismo tiempo puedan conocer la manera en cómo se viene realizando la distribución de los recursos y por otro lado, ayude en el seguimiento y control de la documentación que se utiliza.

Al gerente municipal, aplicar procesos de innovación respecto a los procesos internos organizacionales con la finalidad de dotar la capacidad para que estos sean realizados a través de sistemas integrados no sólo para el registro de información sino también para el procesamiento en tiempo real que conlleve hacia la automatización necesaria para que los directivos puedan abordar las decisiones.

Al gerente municipal, establecer estrategias que permitan administrar la gestión documental para brindar la custodia y la información adecuada a los usuarios, con un mantenimiento de tipo preventivo y correctivo a los sistemas y herramientas, los cuales deben ser desarrollados periódicamente por parte de personal calificado que permita brindar la garantía respectiva para un funcionamiento eficiente.

REFERENCIAS

- Acasamoso, D.M., & Sagum, R.A. (2023). SEAMS: A Smart and Efficient Attendance Management System with Attendance Prediction and Forecasting. *ACM International Conference Proceeding Series*, 11(3). <https://doi.org/10.1145/3638985.3639010>
- Agrawal, V., Jagtap, J., Shruti, P., Ketan, K. (2024). Performance analysis of hybrid deep learning framework using a vision transformer and convolutional neural network for handwritten digit recognition. *Department of Computer Science and Information Technology*, 12(4). <https://doi.org/10.1016/j.mex.2024.102554>
- Almanza-Jiménez, R., Calderón-Campos, P., y Vargas-Hernández, J.G. (2018). Teorías clásicas de las organizaciones. *Revista Científica*, 16(1). <https://visiondefuturo.fce.unam.edu.ar/index.php/visiondefuturo/article/view/1177>
- Alsharah, A. (2024). The Role of Green Human Resources Management In Promoting Sustainable Development In The Jordanian Service Companies Listed on the Amman Stock Exchange. *International Journal of Industrial Engineering and Production Research*, 35(1). <https://doi.org/10.22068/ijiepr.35.1.1946>
- Aravinda, T.V., Krishnareddy, K., Mishra, I., & Sandeep, K. (2024). Utilization of web-based database applications for administrative management system. *AIP Conference Proceedings*, 22(1). <https://doi.org/10.1063/5.0179533>
- Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoque consulting EIRL. https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2260/1/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion.pdf
- Bailón-Delgado, D., Mera-Cantos, J., López-Zambrano, J., & Pico, J.M. (2022). API RESTful in workflow engine: Management of administrative processes, applying the workflow reference model. *AIP Conference Proceedings*, 17(1). <https://doi.org/10.1063/5.0193559>
- Bautista-Boada, F. K. (2021). Teoría del Procesamiento de la Información Mediada por la Blackboard para la Enseñanza del Inglés. *Revista RTEO- Resiliencia paradigmática*, 1(1), 108-116. <https://doi.org/10.37843/rted.v1i1.260>

- Bertrand, A.; Audrin, C., & Salamin, X. (2024). Digital skills at work – Conceptual development and empirical validation of a measurement scale. *University of Teacher Education*, 25(2). <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2024.123279>
- Bustamante-Farías, Óscar. (2019). Teoría de la activación digital. Propuesta teórico-metodológica de las prácticas comunicativas de los movimientos sociales en red. *Correspondencias & Análisis*, 1(10). <https://doi.org/10.24265/cian.2019.n10.05>
- Comex Perú (18 de junio del 2021). Transformación digital en el Perú: Una necesidad latente para las empresas, <https://www.comexperu.org.pe/articulo/transformacion-digital-en-el-peru-una-necesidad-latente-para-las-empresas>
- Córdova-Chirinos, J. W.; García-Clavo, N.; Puicón-Llontop, V. E., y Merino-Núñez, M. (2022). Gestión de servicios públicos durante la Covid-19 en los colaboradores de las municipalidades en Perú. *Revista De Ciencias Sociales*, 28(3), 294-305. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i3.38475>
- Cvetkovic-Vega, A.; Maguiña, J. y Lama-Valdivia, J. (2021). Estudios transversales. *Facultad de Medicina Humana URP*, 21 (1), 179-185. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v21n1/2308-0531-rfmh-21-01-179.pdf>
- Decreto Supremo N° 123-2018-pcm. Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública (19 de diciembre de 2018). <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-del-sistema-admini-decreto-supremo-n-123-2018-pcm-1724739-1>
- Galarza-Villalba, M.F., Mora-Romero, J.L., y Zambrano-Campi, H.D. (2020). Gestión de servicios publicos, la sostenibilidad de las agrupaciones rurales en la provincia de los Ríos – Ecuador. *Revista dilemas contemporáneos*, 7(1). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v33i1.2154>
- Gillani, F., Kamran, C., Shakeel, J., & Xiao, M. (2024). Unpacking Digital Transformation: Identifying key enablers, transition stages and digital archetypes. *Technological Forecasting and Social Change*, 12(1). <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2024.123335>

- Giménez, M.M. (2021). La digitalización de procesos en la organización como ventaja competitiva en el contexto del Covid-19. *Revista de gestión y estudios empresariales*, 3(2). <https://doi.org/10.32457/jmabs.v3i2.1700>
- Gomez-Valiente, P., Perez, B.J., Lillo-Castellano, J.M., & Manuel, M. (2024). Smart-IoT Business Process Management: A Case Study on Remote Digital Early Cardiac Arrhythmia Detection and Diagnosis. *IEEE Internet of Things Journal*, 10(19). <https://doi.org/10.1109/JIOT.2023.3269820>
- Guevara-Alban, G.P., Verdesoto-Arguello, A.E., y Castro-Molina, N.E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista científica mundo de la investigación y el conocimiento*, 4(3). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7591592.pdf>
- Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., y Rojas, R. (2023). *Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis*. Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.073>
- Kaznacheeva, S.N., Bicheva, I.B., Shobonova, L.Y., & Krylova, T.V. (2024). Exit Interview as a Tool to Reduce Staff Turnover in an Organization. *Advances in Science, Technology and Innovation*, 25(2). https://doi.org/10.1007/978-3-031-51272-8_17
- Khan, N.A., Malik, A., & Khan, A. (2024). Human resource analytics: A novel approach to bridge the gap between human resource functions and organizational performance. *International Journal of Human Capital in Urban Management*, 9(2). <https://doi.org/10.22034/IJHCUM.2024.02.06>
- Lapiente, V., & Van de Walle, S. (2020). The effects of the new public management on the quality of services. *Wiley*, 4(1). <https://doi.org/10.1111/gove.12502>
- Lenk, M., & Georges-Simon, U. (2024). National Data Management: A Modern Data Stewardship Approach for the Swiss Administration Enabled by the New Platform "I14Y Interoperability. *Austrian Journal of Statistics*, 53(1). <https://doi.org/10.17713/ajs.v53i1.1649>
- Luciano-Alipio, R. A., Sotomayor-Chahuaylla, J. A., Barrial-Acosta, D., y Loayza-Chacara, M.F. (2021). Gestión de servicios públicos en el proceso presupuestal del sector educación en gobiernos subnacionales del Perú.

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(6).
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1195

Medina, M., Rojas, R., Bustamante, W., y Loaiza, R. (2023). *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación*. Perú.
<https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/view/90/133/157>

Medina-Chicaiza, P., Chango-Guanoluisa, M., y Corella-Cobos, M. (2022). Transformación digital en las empresas: una revisión conceptual. *Revista de ciencia e investigación*, 25(2). <https://doi.org/10.5281/zenodo.7726439>

Mendoza-Paredes, M. (2020). Implementación del sistema de control interno en la gestión de servicios públicos de las unidades ejecutoras del ministerio del interior en el sur del Perú. *Revista De Investigaciones*, 9(2).
<https://doi.org/10.26788/riepg.v9i2.2111>

Mohieddin-Kusaibat, A., Sultan, K., Younis-Hajeer, M., & Gkantidis, N. (2024). Digital setup accuracy for moderate crowding correction with fixed orthodontic appliances: a prospective study. *Progress in Orthodontics*, 25(1). <https://doi.org/10.1186/s40510-024-00513-7>

Moshood, T.D., Rotimi, J.O., Wajiha, S., & Bamgbade, J.A. (2024). Infrastructure digital twin technology: A new paradigm for future construction industry. *Technology in Society*, 77(1).
<https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2024.102519>

Naranjo-Armijo, F.G., Carrión-Hurtado, L.H., y Bosmediano-Andrade, F.G. (2022). Gestión de servicios públicos en las pymes del sector comercial en la ciudad de Santo Domingo en Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(3).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202022000300504&script=sci_arttext&lng=pt

Paragua, M., Bustamante, N., Norberto, L., y Paragua, M. (2022). *Investigación científica formulación de proyectos de investigación y tesis*. Perú.
<https://www.unheval.edu.pe/portal/wp-content/uploads/2022/05/LIBRO-INVESTIGACION-CIENTIFICA.pdf>

- Pauletto, C. (2020). Public management, agility and innovation: The Swiss experience with the COVID-19 loan scheme. *International Review of Administrative Sciences*, 20(4).
<https://doi.org/10.1177/00208523221143280>
- Polanía, C., Cardona, F., Castañeda, G., y Calvache, O. (2020). *Metodología de Investigación Cuantitativa & Cualitativa Aspectos conceptuales y prácticos para la aplicación en niveles de educación superior. Perú*.
<https://repositorio.uniajc.edu.co/bitstream/handle/uniajc/596/LIBRO%20METODOLOGI%CC%81A%20DE%20INVESTIGACIO%CC%81N%20CUALITATIVA%20Y%20CUANTITATIVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ponce-Álvarez, C.V., Quiñonez-Cercado, M.P., y Baque-Sánchez, E. R. (2021). Gestión de servicios públicos contable y su incidencia en las empresas públicas de Ecuador. *Investigación, Tecnología E Innovación*, 13(13), 1–11.
<https://doi.org/10.53591/iti.v13i13.1205>
- Presidencia del Consejo de ministros (2021). Decreto Supremo N° N° 157-2021-PCM. Perú.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2209135/1995486-1.pdf.pdf?v=1643322171>
- Quincho, R, Cárdenas, J., Inga, V., y Bada, W. (2022). *Metodología de la investigación científica: El sentido crítico, ante todo con uno mismo. Perú*.
<https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/view/47/44/66>
- Reyes, J. (2020). *Metodología de la investigación 2020S1*.
https://wiki.ead.pucv.cl/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_2020_S1
- Rojas-García, J.A., Ajuría-Foronda, J.L., y Arambarri, J. (2023). Metodología de transformación digital para incrementar la competitividad de las pymes de logística ligera en el Perú. *Revista Industrial Data*, 26(1).
<https://doi.org/10.15381/idata.v26i1.23745>
- Ruiz, C. (2022). *Metodología de la investigación. Perú*.
<https://fondoeditorial.unat.edu.pe/index.php/EdiUnat/catalog/view/4/5/13>
- Sandoval, J. (2015). *La teoría de las relaciones humanas: ¿un enfoque humanista real del trabajo?*

- http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/8025/teoria_relaciones_pre_til_33.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sham-Ranjan, S., Debmallya, C., & Yogesh, P. (2024). Managed Care Models in India: An Investigation on the Ownership and Performance of Health Claims Management. *Journal of Health Management*, 9(2). <https://doi.org/10.1177/09720634231215388>
- Sirathanakul, K., Boontham, H., Sukhumpong, C., Pensri, B., Laongsri, N., & Karisa, S. (2023). The Influence of Human Resource Management on Educational Administration of Thai Private Universities. *Migration Letters*, 20(1), 423–436. <https://doi.org/10.59670/ml.v20iS1.359>
- Soledispa-Cañarte, B.J., y Rodríguez-Morán, K.G. (2021). El control interno y su incidencia en la gestión de servicios públicos del GAD Pedro Carbo, Ecuador. *Revista científica dominio de las ciencias*, 7(6). <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4.2221>
- Taneja, D., Shiram, K., Sagar, S., & Dindigal, R.N. (2023). Digital Technology in Hospital Administration: A Strategic Choice. *Journal of Association of Physicians of India*, 79(10). <https://doi.org/10.59556/japi.71.0372>
- Torres, Z. (2014). *Teoría general de la administración*. México. <https://fundacion-rama.com/wp-content/uploads/2022/07/3679.-Teoria-general-de-la-%E2%80%A6-Torres.pdf>
- Townsend-Valencia, J., y Figueroa-Filián, J. (2022). Los modelos de transformación digital en la gestión de las empresas comerciales. *Cooperativismo y Desarrollo*, 10(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2022000200407
- Trembecka, A., Droj, G., & Kwartnik-Pruc, A. (2023). Management of municipal housing resources by local authorities in the municipalities of krakow (poland) and oradea (romania) – a comparative study. *Real Estate Management and Valuation*, 31(4). <https://doi.org/10.2478/remav-2023-0027>
- Trujillo Valdiviezo, G., Rodríguez Alegre, L., Mejía Ayala, D., y López Padilla, R. (2022). Transformación digital en América Latina: una revisión sistemática.

- Revista Venezolana de Gerencia*, 27(100), 1519-1536.
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.15>
- Urbizagástegui-Alvarado, R. (2020). El modelo de difusión de innovaciones de Rogers en la bibliometría mexicana. *Palabra Clave*, 9(1), 1-14.
<http://www.scielo.org.ar/pdf/pacla/v9n1/1853-9912-pacla-9-1-e071.pdf>
- Vergaray, J., García, C., Gutiérrez, W., León, F., y León, C. (2021). Gestión de servicios públicos y clima laboral, en la municipalidad provincial del santa, Áncash, Perú 2021. *Revista Qualitas*, 22(22).
<https://doi.org/10.55867/qual22.04>
- Vigoda-Gadot, E., & Sholmo, M. (2024). The digital governance puzzle: Towards integrative theory of humans, machines, and organizations in public management. *International Laboratory for Digital Transformation in Public Administration*, 12(1). <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2024.102530>
- Yuanping, X., Zhang, C., Xu, Z., Kong, C., Tang, D., & Tukun, L. (2024). Tolerance Information Extraction for Mechanical Engineering Drawings – A Digital Image Processing and Deep Learning-based Model. *CIRP Journal of Manufacturing Science and Technology*, 50(1).
<https://doi.org/10.1016/j.cirpj.2024.01.013>
- Zhu, P., & Jinzhu, B. (2024). Classification and comparison of orthoses for adolescent idiopathic scoliosis and application progress of digital intelligent technology. *Chinese Journal of Tissue Engineering Research*, 28(21). <https://doi.org/10.12307/2024.063>

ANEXO

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Digitalización de procesos	Según la Presidencia del Consejo de ministros (2021), indica que la digitalización de procesos se integra, complementa y articula con otros sistemas funcionales y administrativos del Estado para el cumplimiento de sus fines, implementación de políticas públicas y planes, a través de la armonización normativa y desarrollo de iniciativas de carácter colaborativo.	Falta definición Se midió a través de un cuestionario con una escala tipo Likert de acuerdo a sus dimensiones e indicadores.	Diseño de procesos prestacionales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Soluciones ✓ Experiencias ✓ Servicios ✓ Evaluaciones 	Ordinal
			Digitalización de servicios	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Procesos ✓ Relación ✓ Competitividad ✓ Ahorro 	
			Digitalización de las relaciones con la ciudadanía en general	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Derechos ✓ Responsabilidad ✓ Información 	
			Gestión y competencias digitales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desarrollo ✓ Conocimiento ✓ Recursos 	
Gestión de servicios públicos	Acorde al Decreto Supremo N° 123-2018-PCM (2018), indica que la gestión de servicios públicos tiene un carácter sistémico al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar.	Gestión de servicios Se midió a través de un cuestionario con una escala tipo Likert de acuerdo a sus dimensiones e indicadores.	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Misión y visión ✓ Objetivos ✓ Procedimientos ✓ Documentos de gestión ✓ Logro de objetivos 	Ordinal
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Funciones ✓ Cumplimiento de objetivos ✓ Estructura ✓ Organización documentaria ✓ Desarrollo de actividades 	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Motivación ✓ Liderazgo ✓ Cumplimiento de funciones ✓ Trabajo en equipo ✓ Comunicación 	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Entrega de bienes ✓ Toma de decisiones ✓ Monitoreo ✓ Requerimientos ✓ Control concurrente 	

Fuente: *Elaboración propia*

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: Digitalización de procesos y gestión de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región San Martín, 2023

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumento												
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre la digitalización de procesos y gestión de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región San Martín, 2023?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de la digitalización de procesos en una municipalidad distrital de la región San Martín, 2023? ¿Cuál es el nivel de la gestión de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región San Martín, 2023? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la digitalización de procesos y gestión de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región San Martín, 2023?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la digitalización de procesos y gestión de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región San Martín, 2023.</p> <p>Objetivos específicos: Identificar el nivel de la digitalización de procesos en una municipalidad distrital de la región San Martín, 2023. Identificar el nivel de la gestión de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región San Martín, 2023. Analizar la relación entre las dimensiones de la digitalización de procesos y gestión de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región San Martín, 2023.</p>	<p>Hipótesis general: Hi: Existe relación entre la digitalización de procesos y gestión de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región San Martín, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas: H1: El nivel de la digitalización de procesos en una municipalidad distrital de la región San Martín, 2023, es alto. H2: El nivel de la gestión de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región San Martín, 2023, es alto. H3: Existe relación entre las dimensiones de la digitalización de procesos y gestión de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región San Martín, 2023.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>												
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones													
<p>Diseño de investigación. Tipo básica, diseño no experimental y de corte transversal</p> <div style="margin-top: 20px;"> <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 <--> O2 </pre> <p>M = Muestra V1= Digitalización de procesos V2 = Gestión de servicios públicos R= Relación</p> </div>	<p>Población: La población fue de 51 trabajadores.</p> <p>Muestra: La muestra fue de 51 trabajadores.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center;">Digitalización de procesos</td> <td>Diseño de procesos prestacionales</td> </tr> <tr> <td>Digitalización de servicios</td> </tr> <tr> <td>Digitalización de las relaciones con la ciudadanía en general</td> </tr> <tr> <td>Gestión y competencias digitales</td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center;">Gestión de servicios públicos</td> <td>Planificación</td> </tr> <tr> <td>Organización</td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> </tr> <tr> <td>Control</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Digitalización de procesos	Diseño de procesos prestacionales	Digitalización de servicios	Digitalización de las relaciones con la ciudadanía en general	Gestión y competencias digitales	Gestión de servicios públicos	Planificación	Organización	Dirección	Control	
Variables	Dimensiones														
Digitalización de procesos	Diseño de procesos prestacionales														
	Digitalización de servicios														
	Digitalización de las relaciones con la ciudadanía en general														
	Gestión y competencias digitales														
Gestión de servicios públicos	Planificación														
	Organización														
	Dirección														
	Control														

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario: Digitalización de procesos

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo con su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el nivel de digitalización de procesos.

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

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

N°	ÍTEMS	Criterios				
		1	2	3	4	5
	Diseño de procesos prestacionales					
01	Considera que el diseño que los procesos prestacionales brindar soluciones en su área de trabajo.					
02	Tiene usted experiencias positivas en cuanto a la digitalización de procesos.					

03	Considera que se brindará un adecuado servicio al desarrollar una correcta digitalización de procesos					
04	Considera que la digitalización de procesos propicia un servicio adecuado a los ciudadanos					
05	Considera que la evaluación de los procesos de digitalización se realiza de manera constante					
Digitalización de servicios						
06	Considera que se identifican adecuadamente los procesos a digitalizarse					
07	Considera que existe una buena relación entre las áreas usuarias para poder digitalizar algunos servicios					
08	Considera que la digitalización de los servicios generará mayor competitividad					
09	Considera que la digitalización de los procesos permitirá ahorrar de los recursos públicos					
10	Cree usted que la digitalización de los procesos ayuda a la eficiencia de la institución.					
Digitalización de las relaciones con la ciudadanía en general						
11	Considera usted que se considera los derechos de los usuarios en los procesos de atención					
12	Se asignan responsables para el monitoreo del proceso de digitalización					
13	Considera que la información es selectiva que					

	propicia la digitalización para la toma de decisiones					
Gestión y competencias digitales						
14	Considera que existe una planificación para el desarrollo de los procesos de digitales en la municipalidad					
15	Considera que cuenta con los conocimientos necesarios para una adecuada gestión de las competencias digitales					
16	Considera que existe recursos apropiados para una adecuada gestión de las competencias digitales					

Cuestionario: Gestión de servicios públicos

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el nivel de Gestión de servicios públicos.

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

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

N°	ÍTEMS	Criterios				
		1	2	3	4	5
Planificación						
01	Cree usted que es importante tener conocimiento de la misión de la entidad					
	Cree usted que es importante tener conocimiento de la visión de la entidad					
02	Considera necesario conocer los objetivos de la municipalidad					


03	Cree necesario conocer el presupuesto y procedimientos para realizar una actividad					
04	Considera importante conocer los documentos de gestión de la municipalidad					
05	Considera que la planificación conduce al logro de los objetivos institucionales					
Organización						
06	Considera importante conocer las funciones para el desarrollo de sus actividades					
07	El área de almacén cumple con los objetivos estratégicos plasmados					
08	La municipalidad tiene una adecuada estructura para el desarrollo de sus actividades					
09	Considera que la municipalidad tiene una adecuada organización documentaria					
10	Considera que la municipalidad aplique valores y normas de comportamiento durante el desarrollo de sus actividades					
Dirección						
11	Considera que la municipalidad motiva a sus trabajadores con ascensos, capacitaciones u otros					
12	Cree usted que existe liderazgo en todas las áreas					
13	La municipalidad analiza oportunamente los procesos a realizar para el cumplimiento de sus					

	funciones					
14	Considera que los trabajadores realicen sus actividades en equipo					
15	Cree importante la comunicación para lograr objetivos en la institución					
Control						
16	Considera que cumple oportunamente la entrega de los bienes y/o materiales a los solicitantes					
17	Cree que el área al cual pertenece tome decisiones oportunas para el cumplimiento de objetivos					
18	Considera que existe un monitoreo adecuado al momento de realizar sus actividades					
19	La municipalidad atiende los pedidos de acuerdo a sus requerimientos de las áreas usuarias					
20	Considera importante que haya control concurrente en la institución					

Matriz de validación del cuestionario variable: Gestión de Servicios Públicos

Definición de la variable: La gestión de servicios públicos tiene un carácter sistémico al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones				
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5					
Planificación	Misión y visión	Cree usted que es importante tener conocimiento de la misión de la entidad					X					X					X					X					
	Objetivos	Cree usted que es importante tener conocimiento de la visión de la entidad					X					X					X					X					
	Procedimientos	Considera necesario conocer los objetivos de la municipalidad					X					X					X					X					
	Documentos de gestión	Cree necesario conocer el presupuesto y procedimientos para realizar una actividad					X					X					X					X					
	Logro de objetivos	Considera importante conocer los documentos de gestión de la municipalidad					X					X					X					X					
Organización	Funciones	Considera importante conocer las funciones para el desarrollo de sus actividades				X					X					X					X						
	Cumplimiento de objetivos	El área de almacén cumple con los objetivos estratégicos plasmados				X					X					X					X						
	Estructura	La municipalidad tiene una adecuada estructura para el desarrollo de sus actividades				X					X					X					X						
	Organización documentaria	Considera que la municipalidad tiene una adecuada organización documentaria				X					X					X					X						
	Desarrollo de actividades	Considera que la municipalidad aplique valores y normas de comportamiento durante el desarrollo de sus actividades				X					X					X					X						
Dirección	Motivación	Considera que la municipalidad motiva a sus trabajadores con ascensos, capacitaciones u otros				X					X					X					X						
	Liderazgo	Cree usted que existe liderazgo en todas las áreas				X					X					X					X						


Firma		Fecha	23/05/2024
--------------	---	--------------	------------

Matriz de validación del cuestionario variable:

Digitalización de procesos

Definición de la variable: La digitalización de procesos se integra, complementa y articula con otros sistemas funcionales y administrativos del Estado para el cumplimiento de sus fines, implementación de políticas públicas y planes, a través de la armonización normativa y desarrollo de iniciativas de carácter colaborativo.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Diseño de procesos prestacionales	Soluciones	Considera que el diseño que los procesos prestacionales brindar soluciones en su área de trabajo.					X					X					X					X	
	Experiencias	Tiene usted experiencias positivas en cuanto a la digitalización de procesos.					X					X					X					X	
	Servicios	Considera que se brindará un adecuado servicio al desarrollar una correcta digitalización de procesos					X					X					X					X	
	Evaluaciones	Considera que la digitalización de procesos propicia un servicio adecuado a los ciudadanos				X					X					X					X		
Digitalización de servicios	Procesos	Considera que se identifican adecuadamente los procesos a digitalizarse					X					X					X					X	
	Relación	Considera que existe una buena relación entre las áreas usuarias para poder digitalizar algunos servicios					X					X					X					X	
	Competitividad	Considera que la digitalización de los servicios generará mayor competitividad					X					X					X					X	
	Ahorro	Considera que la digitalización de los procesos					X					X					X					X	

Nombre del instrumento:	Cuestionario de variable 1: Digitalización de Procesos.				
Objetivo del instrumento:	Digitalización de procesos y gestión de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región San Martín, 2023				
Nombres y apellidos del experto:	Dr. José Manuel Delgado Bardales				
Documento de identidad:	01126836	Años de experiencia en el área:	8	Máximo grado académico:	Doctor
Institución:	Universidad César Vallejo		Cargo:	Docente investigador Renacyt Posgrado	
Nacionalidad:	Peruano		Número telefónico	941907628	
Firma			Fecha	22/05/2024	

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Matriz de validación del cuestionario variable: Gestión de Servicios Públicos

Definición de la variable: La gestión de servicios públicos tiene un carácter sistémico al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones	
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
Planificación	Misión y visión	Cree usted que es importante tener conocimiento de la misión de la entidad					X						X					X					X	
	Objetivos	Cree usted que es importante tener conocimiento de la visión de la entidad					X						X					X					X	
	Procedimientos	Considera necesario conocer los objetivos de la municipalidad					X						X					X					X	
	Documentos de gestión	Cree necesario conocer el presupuesto y procedimientos para realizar una actividad					X						X					X					X	
	Logro de objetivos	Considera importante conocer los documentos de gestión de la municipalidad					X						X					X					X	
Organización	Funciones	Considera importante conocer las funciones para el desarrollo de sus actividades				X						X					X					X		
	Cumplimiento de objetivos	El área de almacén cumple con los objetivos estratégicos plasmados					X						X					X					X	
	Estructura	La municipalidad tiene una adecuada estructura para el desarrollo de sus actividades					X						X					X					X	
	Organización documentaria	Considera que la municipalidad tiene una adecuada organización documentaria					X						X					X					X	
	Desarrollo de actividades	Considera que la municipalidad aplique valores o normas de comportamiento durante el desarrollo de sus actividades				X							X					X					X	
Dirección	Motivación	Considera que la municipalidad motiva a sus trabajadores con ascensos, capacitaciones u otros					X						X					X					X	

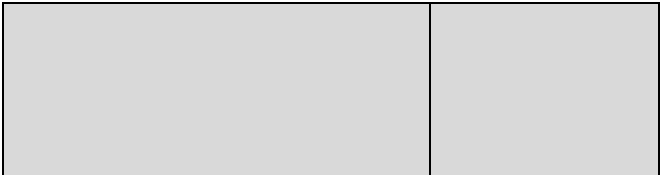
	Liderazgo	Cree usted que existe liderazgo en todas las áreas					X					X					X				X
	Cumplimiento de funciones	La municipalidad analiza oportunamente los procesos a realizar para el cumplimiento de sus funciones					X					X					X				X
	Trabajo en equipo	Considera que los trabajadores realicen sus actividades en equipo					X					X					X				X
	Comunicación	Cree importante la comunicación para lograr objetivos en la institución					X					X					X				X
Control	Entrega de bienes	Considera que cumple oportunamente la entrega de los bienes y/o materiales a los solicitantes					X					X					X				X
	Toma de decisiones	Cree que el área al cual pertenece tome decisiones oportunas para el cumplimiento de objetivos					X					X					X				X
	Monitoreo	Considera que existe un monitoreo adecuado al momento de realizar sus actividades					X					X					X				X
	Requerimientos	La municipalidad atiende los pedidos de acuerdo a sus requerimientos de las áreas usuarias					X					X					X				X
	Control concurrente	Considera importante que haya control concurrente en la institución					X					X					X				X

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de variable 1: Digitalización de Procesos.				
Objetivo del instrumento:	Digitalización de procesos y gestión de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región San Martín, 2023				
Nombres y apellidos del experto:	Dr. José Manuel Delgado Bardales				
Documento de identidad:	01126836	Años de experiencia en el área:	8	Máximo grado académico:	Doctor
Institución:	Universidad César Vallejo			Cargo:	Docente investigador Renacyt Posgrado
Nacionalidad:	Peruano			Número telefónico	941907628
Firma				Fecha	22/05/2024

Jose Manuel Delgado
Dr. José Manuel Delgado Rardales
DOCENTE POS GRADO



Matriz de validación del cuestionario variable: Digitalización de procesos

Definición de la variable: La digitalización de procesos se integra, complementa y articula con otros sistemas funcionales y administrativos del Estado para el cumplimiento de sus fines, implementación de políticas públicas y planes, a través de la armonización normativa y desarrollo de iniciativas de carácter colaborativo.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones		
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
Diseño de procesos prestacionales	Soluciones	Considera que el diseño que los procesos prestacionales brindar soluciones en su área de trabajo.				X					X					X					X				
	Experiencias	Tiene usted experiencias positivas en cuanto a la digitalización de procesos.			X					X				X							X				
	Servicios	Considera que se brindará un adecuado servicio al desarrollar una correcta digitalización de procesos				X					X				X							X			
	Evaluaciones	Considera que la digitalización de procesos propicia un servicio adecuado a los ciudadanos				X					X				X								X		
Digitalización de servicios	Procesos	Considera que se identifican adecuadamente los procesos a digitalizarse					X					X				X				X					
	Relación	Considera que existe una buena relación entre las áreas usuarias para poder digitalizar algunos servicios				X					X				X							X			
	Competitividad	Considera que la digitalización de los servicios generará mayor competitividad			X						X				X							X			
	Ahorro	Considera que la digitalización de los procesos permitirá ahorrar de los recursos públicos				X					X				X								X		
Digitalización de las relaciones con la ciudadanía en general	Derechos	Considera usted que se considera los derechos de los usuarios en los procesos de atención				X					X				X							X			
	Responsabilidad	Se asignan responsables para el monitoreo del proceso de digitalización					X					X				X									
	Información	Considera que la información es selectiva que propicia la digitalización para la toma de decisiones				X					X				X							X			

Matriz de validación del cuestionario variable: Gestión de Servicios Públicos

Definición de la variable: La gestión de servicios públicos tiene un carácter sistémico al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones			
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5				
Planificación	Misión y visión	Cree usted que es importante tener conocimiento de la misión de la entidad					x						x						x						x	
	Objetivos	Cree usted que es importante tener conocimiento de la visión de la entidad					x						x						x						x	
	Procedimientos	Considera necesario conocer los objetivos de la municipalidad					x						x						x						x	
	Documentos de gestión	Cree necesario conocer el presupuesto y procedimientos para realizar una actividad					x						x						x						x	
	Logro de objetivos	Considera importante conocer los documentos de gestión de la municipalidad					x						x						x						x	
Organización	Funciones	Considera importante conocer las funciones para el desarrollo de sus actividades					x						x						x						x	
	Cumplimiento de objetivos	El área de almacén cumple con los objetivos estratégicos plasmados					x						x						x						x	
	Estructura	La municipalidad tiene una adecuada estructura para el desarrollo de sus actividades					x						x						x						x	
	Organización documentaria	Considera que la municipalidad tiene una adecuada organización documentaria					x						x						x						x	
	Desarrollo de actividades	Considera que la municipalidad aplique valores y normas de comportamiento durante el desarrollo de sus actividades					x						x						x						x	
Dirección	Motivación	Considera que la municipalidad motiva a sus trabajadores con ascensos, capacitaciones u otros					x						x						x						x	
	Liderazgo	Cree usted que existe liderazgo en todas las áreas					x						x						x						x	
	Cumplimiento de funciones	La municipalidad analiza oportunamente los procesos a realizar para el cumplimiento de sus funciones					x						x						x						x	
	Trabajo en equipo	Considera que los trabajadores realicen sus actividades en equipo					x						x						x						x	

Matriz de validación del cuestionario variable: Digitalización de procesos

Definición de la variable: La digitalización de procesos se integra, complementa y articula con otros sistemas funcionales y administrativos del Estado para el cumplimiento de sus fines, implementación de políticas públicas y planes, a través de la armonización normativa y desarrollo de iniciativas de carácter colaborativo.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Diseño de procesos prestacionales	Soluciones	Considera que el diseño que los procesos prestacionales brindar soluciones en su área de trabajo.					X					X					X					X	
	Experiencias	Tiene usted experiencias positivas en cuanto a la digitalización de procesos.					X					X					X					X	
	Servicios	Considera que se brindará un adecuado servicio al desarrollar una correcta digitalización de procesos					X					X					X					X	
	Evaluaciones	Considera que la digitalización de procesos propicia un servicio adecuado a los ciudadanos					X					X					X					X	
Digitalización de servicios	Procesos	Considera que se identifican adecuadamente los procesos a digitalizarse					X					X					X					X	
	Relación	Considera que existe una buena relación entre las áreas usuarias para poder digitalizar algunos servicios					X					X					X					X	
	Competitividad	Considera que la digitalización de los servicios generará mayor competitividad					X					X					X					X	
	Ahorro	Considera que la digitalización de los procesos permitirá ahorrar de los recursos públicos					X					X					X					X	
	Derechos	Considera usted que se considera los derechos de los usuarios en los procesos de atención					X					X					X					X	
	Responsabilidad	Se asignan responsables para el monitoreo del proceso de digitalización					X					X					X					X	

Matriz de validación del cuestionario variable: Gestión de Servicios Públicos

Definición de la variable: La gestión de servicios públicos tiene un carácter sistémico al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Planificación	Misión y visión	Cree usted que es importante tener conocimiento de la misión de la entidad					X					X					X					X	
	Objetivos	Cree usted que es importante tener conocimiento de la visión de la entidad					X					X					X					X	
	Procedimientos	Considera necesario conocer los objetivos de la municipalidad					X					X					X					X	
	Documentos de gestión	Cree necesario conocer el presupuesto y procedimientos para realizar una actividad					X					X					X					X	
	Logro de objetivos	Considera importante conocer los documentos de gestión de la municipalidad					X					X					X					X	
Organización	Funciones	Considera importante conocer las funciones para el desarrollo de sus actividades					X					X					X					X	
	Cumplimiento de objetivos	El área de almacén cumple con los objetivos estratégicos plasmados					X					X					X					X	
	Estructura	La municipalidad tiene una adecuada estructura para el desarrollo de sus actividades					X					X					X					X	
	Organización documentaria	Considera que la municipalidad tiene una adecuada organización documentaria					X					X					X					X	
	Desarrollo de actividades	Considera que la municipalidad aplique valores y normas de comportamiento durante el desarrollo de sus actividades					X					X					X					X	
Dirección	Motivación	Considera que la municipalidad motiva a sus trabajadores con ascensos, capacitaciones u otros					X					X					X					X	
	Liderazgo	Cree usted que existe liderazgo en todas las áreas					X					X					X					X	
	Cumplimiento de funciones	La municipalidad analiza oportunamente los procesos a realizar para el cumplimiento de sus funciones					X					X					X					X	

	Trabajo en equipo	Considera que los trabajadores realicen sus actividades en equipo					X					X					X					X
	Comunicación	Cree importante la comunicación para lograr objetivos en la institución					X					X					X					X
Control	Entrega de bienes	Considera que cumple oportunamente la entrega de los bienes y/o materiales a los solicitantes					X					X					X					X
	Toma de decisiones	Cree que el área al cual pertenece tome decisiones oportunas para el cumplimiento de objetivos					X					X					X					X
	Monitoreo	Considera que existe un monitoreo adecuado al momento de realizar sus actividades					X					X					X					X
	Requerimientos	La municipalidad atiende los pedidos de acuerdo a sus requerimientos de las áreas usuarias					X					X					X					X
	Control concurrente	Considera importante que haya control concurrente en la institución					X					X					X					X

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de variable 2: Gestión de Servicios Públicos.				
Objetivo del instrumento:	Digitalización de procesos y gestión de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región San Martín, 2023				
Nombres y apellidos del experto:	Ivo Martín Encomenderos Bancallán				
Documento de identidad:	17623582	Años de experiencia en el área:	17	Máximo grado académico:	Economista y Magister en docencia universitaria
Institución:	Universidad César Vallejo filial Tarapoto			Cargo:	Docente de investigación
Nacionalidad:	Peruano			Número telefónico	948931683
Firma	 Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán ECONOMISTA Reg. 0134 - CELAM			Fecha	26/05/2024

Anexo 5: Índice de la V de Aiken

V1: Digitalización de procesos

		SUFICIENCIA					CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
	P2	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5
	P3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
D2	P5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5	4	4	5
	P6	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
	P7	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5
	P8	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
D3	P9	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
	P10	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	1	5	5	5	4	5	5	5
	P11	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
D4	P12	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
	P13	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5
	P14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5

V de Ayken	0,93
------------	------

V2: Gestión de servicios públicos

		SUFICIENCIA					CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
	P2	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5
	P3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
	P4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
	P5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5	4	5	5
D2	P6	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5
	P7	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P8	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5
	P9	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5
	P10	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
D3	P11	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5	5	4	5
	P12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	1	5	5
	P13	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
	P14	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
	P15	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
D4	P16	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P17	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5
	P18	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5
	P19	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5
	P20	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5

V de Ayken	0,93
------------	------

Anexo 6: Resultados de análisis de consistencia interna
Análisis de confiabilidad de digitalización de procesos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,979	16

Análisis de confiabilidad de Gestión de servicios públicos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,963	20

Anexo 7: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Consentimiento informado

Título de la investigación: Digitalización de procesos y gestión de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región San Martín, 2023.

Investigador (a): Damacén Culquipoma, Judhit Martina.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Digitalización de procesos y gestión de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región San Martín, 2023", cuyo objetivo de la investigación es determinar la relación entre la digitalización de procesos y la gestión de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región San Martín, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución, municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca.

Describir el impacto del problema de la investigación. ¿Cuál es la relación entre la digitalización de procesos y gestión de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región San Martín, 2023?

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Digitalización de procesos y gestión de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región San Martín, 2023". Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará a las afueras de los ambientes de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca.

Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

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

Riesgo (principio de No maleficencia): Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan

****Obligatorio a partir de 18 años***

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador deben proporcionar sus nombres y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google



preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

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

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador Damacén Culquipoma, Judith Martina email: JMDAMACENC@ucvvirtual.edu.pe y docente asesor Sánchez Dávila, Keller email: ssanchezda2081@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

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

Nombre y apellidos: Linda Flor Contreras Coras

Firma: 

Fecha: 25 / 06 / 2024 Hora: 4: 20 pm

***Obligatorio a partir de 18 años**

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador deben proporcionar sus nombres y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google

Anexo 9: Base de datos estadísticos de la muestra piloto

V1: Digitalización de procesos

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	pr16	TOTAL
1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	41
3	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	60
4	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	4	69
5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	67
6	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	2	43
7	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	3	40
8	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	54
9	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	28
10	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	41
11	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
12	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
13	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	26
14	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	55
15	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	41
16	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	54
17	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
18	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	26
19	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	55
20	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	28

V2: Gestión de servicios públicos

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	pr16	pr17	pr18	pr19	pr20	TOTAL
1	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	70
2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	4	2	2	52
3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	66
4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	2	3	3	29
5	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	3	3	3	4	38
6	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	1	1	1	1	59
7	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	34
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	78
9	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	1	2	2	48
10	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	80
11	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	2	3	2	3	83
12	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	83
13	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	2	4	5	4	5	59
14	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	4	4	4	55
15	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	2	4	66
16	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	40
17	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	4	3	4	53
18	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	3	2	2	2	1	57
19	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	3	2	3	3	32
20	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	2	3	3	3	4	42

Anexo 10: Base de datos estadísticos de la investigación

V1: Digitalización de procesos

Digitalización de procesos																					
Diseño de procesos prestacionales							Digitalización de servicios						Digitalización de las relaciones con la ciudadanía en general				Gestión y competencias digitales				TOTAL
Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	ST	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	ST	pr11	pr12	pr13	ST	pr14	pr15	pr16	ST	TOTAL
1	4	4	3	4	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	5	4	13	63
2	2	2	2	3	5	14	5	4	4	3	3	19	2	2	3	7	4	5	4	13	53
3	4	4	3	3	5	19	4	4	4	5	4	21	4	4	5	13	4	4	4	12	65
4	4	4	1	1	2	12	3	2	2	5	5	17	4	4	5	13	2	4	2	8	50
5	4	4	1	2	2	13	2	3	3	4	4	16	4	4	4	12	3	2	3	8	49
6	2	2	3	4	3	14	4	3	3	4	3	17	2	2	4	8	3	4	3	10	49
7	3	3	1	2	3	12	3	2	3	2	2	12	3	3	2	8	2	1	2	5	37
8	3	3	4	4	2	16	2	3	3	4	4	16	3	3	4	10	3	3	3	9	51
9	2	2	3	2	4	13	3	3	3	1	2	12	2	2	1	5	3	4	3	10	40
10	3	3	4	4	2	16	1	1	1	3	2	8	3	3	3	9	1	1	1	3	36
11	3	3	5	4	1	16	1	2	2	4	3	12	3	3	4	10	2	2	2	6	44
12	1	2	4	4	3	14	3	4	4	1	1	13	1	1	1	3	4	3	4	11	41
13	2	2	3	2	2	11	2	3	3	2	1	11	2	2	2	6	3	3	3	9	37
14	4	4	2	3	4	17	3	3	3	3	3	15	4	4	3	11	3	4	3	10	53
15	3	3	4	3	2	15	1	1	1	3	2	8	3	3	3	9	1	1	1	3	35
16	3	3	2	2	1	11	1	2	2	4	3	12	3	3	4	10	2	2	2	6	39
17	1	3	2	3	3	12	3	4	4	1	1	13	1	1	1	3	4	3	4	11	39
18	2	2	3	3	2	12	1	2	3	2	1	9	2	2	2	6	2	3	2	7	34
19	4	4	1	1	4	14	4	4	4	3	3	18	4	4	3	11	4	4	4	12	55
20	2	2	1	2	3	10	3	2	2	2	1	10	2	2	2	6	2	3	2	7	33
21	4	4	3	4	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	5	4	13	63

22	2	2	2	3	5	14	5	4	4	3	3	19	2	2	3	7	4	5	4	13	53
23	4	4	3	3	5	19	4	3	4	5	4	20	4	4	5	13	4	4	4	12	64
24	4	4	1	1	2	12	3	2	2	5	5	17	4	4	5	13	2	4	2	8	50
25	4	4	1	2	2	13	2	3	3	4	4	16	4	4	4	12	3	2	3	8	49
26	2	2	3	4	3	14	4	3	3	4	3	17	2	2	4	8	3	4	3	10	49
27	3	3	1	2	2	11	2	2	2	2	2	10	3	3	2	8	2	1	2	5	34
28	3	3	4	4	2	16	2	3	3	4	4	16	3	3	4	10	3	3	3	9	51
29	2	5	3	2	4	16	3	3	3	1	2	12	2	2	1	5	3	4	3	10	43
30	3	3	4	4	2	16	3	1	3	3	2	12	3	3	3	9	2	2	1	5	42
31	3	3	5	4	1	16	1	2	2	4	3	12	3	3	4	10	2	2	2	6	44
32	1	3	4	4	3	15	3	4	4	1	1	13	1	1	1	3	4	3	4	11	42
33	2	2	3	2	2	11	2	3	3	2	1	11	2	2	2	6	3	3	3	9	37
34	4	4	2	3	4	17	3	3	3	3	3	15	4	4	3	11	3	4	3	10	53
35	3	3	4	3	2	15	4	4	1	3	2	14	3	3	3	9	4	1	1	6	44
36	3	3	2	2	3	13	1	2	2	4	3	12	3	3	4	10	2	2	2	6	41
37	1	4	2	3	3	13	3	4	4	1	1	13	1	1	1	3	4	3	4	11	40
38	2	2	3	3	2	12	1	2	2	2	1	8	2	2	2	6	2	2	2	6	32
39	4	4	1	1	4	14	3	4	4	3	3	17	4	4	3	11	4	4	4	12	54
40	2	2	1	2	3	10	3	2	2	2	1	10	2	2	2	6	2	3	2	7	33
41	4	3	3	4	3	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	5	4	13	62
42	2	2	2	3	5	14	5	4	4	3	3	19	2	2	3	7	4	5	4	13	53
43	4	4	3	3	5	19	4	4	4	5	4	21	4	4	5	13	4	4	4	12	65
44	4	4	1	1	2	12	3	2	2	5	5	17	4	4	5	13	2	4	2	8	50
45	4	4	1	2	2	13	2	3	3	4	4	16	4	4	4	12	3	2	3	8	49
46	2	2	3	4	3	14	4	3	3	4	3	17	2	2	4	8	3	4	3	10	49
47	3	3	1	2	2	11	2	2	2	2	2	10	3	3	2	8	2	1	2	5	34
48	3	3	4	4	2	16	2	3	3	4	4	16	3	3	4	10	3	3	3	9	51
49	2	2	3	2	4	13	3	3	3	1	2	12	2	2	1	5	3	4	3	10	40
50	3	3	4	4	2	16	3	1	1	3	2	10	3	3	3	9	3	3	1	7	42
51	3	3	5	4	1	16	1	2	2	4	3	12	3	3	4	10	2	2	2	6	44

V2: Gestión de servicios públicos

Gestión de servicios públicos																										
Planificación							Organización						Dirección						Control							
Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	ST	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	ST	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	ST	pr16	pr17	pr18	pr19	pr20	ST	TOTAL	
1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	4	18	78	
2	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	2	2	3	2	3	12	51	
3	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	4	3	3	3	3	16	76	
4	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	4	1	1	1	1	8	77	
5	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	4	1	2	1	2	10	72	
6	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	2	3	4	3	4	16	55	
7	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	3	1	2	1	2	9	45	
8	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	3	4	4	4	4	19	71	
9	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	2	3	2	3	2	12	40	
10	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	3	4	4	4	4	19	55	
11	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	3	5	4	5	4	21	68	
12	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	2	4	4	4	4	18	38	
13	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	2	3	2	3	2	12	39	
14	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	2	3	2	3	14	66	
15	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	3	4	3	4	3	17	56	
16	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	3	2	2	2	2	11	60	
17	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	3	2	3	2	3	13	30	
18	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	2	3	3	3	3	14	37	
19	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	4	1	1	1	1	8	59	
20	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	2	1	2	1	2	8	33	
21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	4	18	78	
22	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	2	2	3	2	3	12	51	
23	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	4	3	3	3	3	16	76	

24	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	4	1	1	1	1	8	77
25	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	4	1	2	1	2	10	72
26	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	2	3	4	3	4	16	55
27	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	3	1	2	1	2	9	45
28	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	3	4	4	4	4	19	71
29	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	5	3	2	3	2	15	43
30	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	3	4	4	4	4	19	55
31	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	3	5	4	5	4	21	68
32	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	3	4	4	4	4	19	39
33	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	2	3	2	3	2	12	39
34	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	2	3	2	3	14	66
35	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	3	4	3	4	3	17	56
36	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	3	2	2	2	2	11	60
37	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	4	2	3	2	3	14	31
38	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	2	3	3	3	3	14	37
39	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	4	1	1	1	1	8	59
40	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	2	1	2	1	2	8	33
41	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	4	17	77
42	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	2	2	3	2	3	12	51
43	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	4	3	3	3	3	16	76
44	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	4	1	1	1	1	8	77
45	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	4	1	2	1	2	10	72
46	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	2	3	4	3	4	16	55
47	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	3	1	2	1	2	9	45
48	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	3	4	4	4	4	19	71
49	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	2	3	2	3	2	12	40
50	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	3	4	4	4	4	19	55
51	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	3	5	4	5	4	21	68

Anexo 11: Autorización de la organización para publicar la identidad de los resultados de la investigación

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo, William Sánchez Edquen identificado con DNI N.º 41623594, en mi calidad de Alcalde de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca con R.U.C N° 20178500083, ubicada en la ciudad de Nueva Cajamarca.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN:

A la Srta., Judhit Martina Damacen Culquipoma, Identificado(s) con DNI N.º 48096360, de la Maestría en Gestión Pública para que utilice la siguiente información de la empresa: Trabajadores en todas sus modalidades con la finalidad de que pueda desarrollar su Tesis para optar el Grado Académico de Maestra. Además, el estudiante puede:


Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
Mencionar el nombre de la empresa.




WILLIAM SÁNCHEZ EDQUÉN
Alcalde Distrital
DNI N° 41623594

Firma y sello del representante legal
DNI: 41623594

El estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el alumno será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.


Firma del estudiante
DNI: 48096360

* Este documento es firmado por el representante legal de la institución o a quien este delegue.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20178500083
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NUEVA CAJAMARCA	
Nombre del Titular o Representante legal: WILLIAM SANCHEZ EDQUEN	
Nombres y Apellidos WILLIAM SANCHEZ EDQUEN	DNI:41623594

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo, autorizo a publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Digitalización de procesos y gestión de servicios públicos en una municipalidad distrital de la región San Martín, 2023	
Nombre del Programa Académico: Escuela de Postgrado: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos JUDHIT MARTINA DAMACEN CULQUIPOMA	DNI: 48096360

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Nueva Cajamarca 10/07/2024



WILLIAM SANCHEZ EDQUÉN
Alcalde Distrital
DNI N° 41623594

Firma y sello del representante legal
DNI: 41623594

Firma: _____
(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.