



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gestión por procesos y gobierno digital en las municipalidades de la  
provincia de Moyobamba, 2021

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

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Vásquez Becerra, Dilmer (ORCID: 0000-0002-5760-5700)

**ASESOR:**

Mgtr. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín (ORCID: 0000-0001-5490-0547)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**TARAPOTO – PERÚ**

**2021**

## Dedicatoria

A Dios por ser el guía de mi proyecto de vida. A Gladis Atalaya García y Josué Vásquez Atalaya por ser parte del motivo de mi superación personal.

**Dilmer**

## Agradecimiento

Al Mgtr. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín por la asesoría brindada para el desarrollo y culminación de la presente tesis.

A la Universidad Cesar Vallejo, por permitirme ser parte de esta casa de estudios donde he adquirido nuevos conocimientos.

A las de Moyobamba por darme las facilidades para realizar dicho estudio.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de Tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>9</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>14</b>
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>26</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	26
3.2. Variables y operacionalización .....	26
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.	27
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .	28
3.5. Procedimientos.....	33
3.6. Método de análisis de datos .....	33
3.7. Aspectos éticos .....	34
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>35</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>39</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>45</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>46</b>
REFERENCIAS .....	48
ANEXOS.....	55

## Índice de Tablas

Tabla 1 Conformación de la población .....	27
Tabla 2 Numero trabajadores alta dirección responsables de implementar gobierno digital.....	28
Tabla 3 Validez de instrumentos .....	30
Tabla 4 Valores de Alfa Significado.....	31
Tabla 5 Confiabilidad de variable gestión por procesos .....	32
Tabla 6 Confiabilidad del número de preguntas de la variable gestión procesos..	32
Tabla 7 Confiabilidad de variable gobierno digital .....	32
Tabla 8 Confiabilidad del número de preguntas de la variable gobierno digital ....	33
Tabla 9 Rangos de correlación .....	34
Tabla 10 Frecuencias del nivel del gobierno digital .....	36
Tabla 11 Pruebas de normalidad .....	37
Tabla 12 Coeficiente de correlación de las dimensiones .....	37
Tabla 13 Coeficiente de correlación .....	38

## Índice de figuras

Figura 1. nivel de la gestión por procesos.

35

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre gestión por procesos y gobierno digital en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, 2021, es de tipo básica, el diseño de investigación es no experimental transversal descriptivo correlacional, la población y la muestra estuvo conformada por 40 trabajadores responsables de implementar el gobierno digital en las municipalidades de la Provincia de Moyobamba, 2021. Se utilizó la técnica de la encuesta y se diseñaron dos cuestionarios para el acopio de los datos. En la primera variable concluyó que el 60% fue de nivel medio, el 25% fue de nivel bajo y solo el 15% consideran que es de nivel alto. Con respecto a los resultados de la segunda variable, el nivel del gobierno digital se determinó que el 57.5% fue de nivel medio, el 25% fue de nivel bajo y solo el 17% consideran que es de nivel alto. Respecto a La dimensión de la gestión por procesos con la variable segunda, se determinó que existe una dependencia mutua., porque el nivel de desarrollo del gobierno digital tiene alta significancia de la gestión por procesos; y es necesario que los agentes que intervienen en los eslabones de la cadena de valor público, realicen acciones de forma articulada en el marco de la norma técnica GP y GD.

**Palabras clave:** gestión por procesos, gobierno digital, interoperabilidad.

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between management by processes and digital government in the Municipalities of the Province of Moyobamba, 2021. The research was of a basic type, the research design was non-experimental, cross-sectional, descriptive, correlational, the population and the sample were made up of 40 workers responsible for implementing digital government in their district municipalities of the Provincial of Moyobamba, 2021. The survey technique was used and two questionnaires were designed to collect the data. The results obtained showed The level of development of the digital government management processes was evaluated as 60% was medium, 25% was low and only 15% consider it to be high. Regarding the degree of implementation of digital government, the result was evaluated that 57.5% was medium, 25% was low and only 17% consider it to be high. The dimension of the management by processes was determined that there is a dependency in both variables to implement the DG. The main conclusion of the research was that there is a moderate positive correlation between the variables, with a Spearman Rho coefficient of 0.852 and significant.

Keywords: process management, digital government, interoperability.

## I. INTRODUCCIÓN

La presente información se encuentra en el marco de la política de reforma que se debe aplicar en la administración pública del territorio peruano, teniendo como propósito mejorar los servicios de las entidades públicas del estado peruano, la nueva administración pública y dejar de lado el modelo tradicional de organización funcional y migrar hacia una administración por procesos y que este esté dentro de la cadena del valor público, donde las instituciones creen efectos e impactos en beneficio del ciudadano de manera positiva, PNMGP (2021). Además, el gobierno digital con su respectiva ley 1412 es uno de los tres ejes transversales para llevar a un gobierno futuro netamente transparente en todos los sectores de las entidades públicas, juntamente de la mano de la norma técnica 001-2018-SGP.

A nivel internacional, según European Geological Data Infrastructure (Infraestructura europea de datos geológicos) menciona que en los países desarrollados están avanzando de manera agigantada en las mejoras continuas de un gobierno digital y que estos influyen positivamente en el crecimiento del país, tal es el caso de Europa, que es considerado como uno de los primeros países en tecnología, con un 58% de crecimiento, seguido de Asia 26 %, y Oceanía 4%, porque cambiaron la forma de administrar sus países. UNITED NATIONS, (2020).

En Latinoamérica, son diecisiete países que lograron implementar el gobierno digital en línea, son considerados países líderes y modernizados, que han progresado en casi todos sus servicios, estos son algunos países: Uruguay, Argentina, Chile, Brasil, Colombia y Costa Rica. El índice digital en Perú según el rango que se ubica está en el lugar 71 de 193 países, si comparación con el país chileno se sitúa en el puesto 34 y argentinos en el categoría 32, esto quiere decir que estas naciones le han dado realce a sus políticas para el desarrollo del gobierno digital, gracias al presupuesto asignado en TIC, y también gracias a la expansión de la banda ancha en las zonas alejadas o zonas rurales ha sido posible que sus compatriotas estén conectados a través de un dispositivo móvil con acceso a internet o cualquier otro medio de comunicación. ONU (2020).

El nivel de avance de gobierno digital en el estado peruano es bajo porque carece de dispositivos en el cumplir las políticas y se evite procesos engorrosos, largas colas de espera, en un análisis ejecutado aseveran que en el territorio peruano especialmente en las entidades del estado tiene muy poca conectividad a internet a nivel nacional, porque existe una escasez de profesionalismo como también de financiamiento para plantear proyectos de gobierno digital, porque los procesos administrativos se dan de forma habitual con tiempos de espera inacabables, información fuera de tiempo solicitado, y en zonas rurales incomunicadas, presentando señal muy baja para intercambiar información, esto se debe a la poca cobertura o señal de empresas que brindan este servicio. Secretaria de gestión Pública, (2021).

El nacimiento para la transformación digital del país involucra directamente a la ciudadanía y a todas las instituciones públicas del estado, las cuales deben gestionar e implementar el gobierno digital en sus instituciones, a través de la SGD juntamente con su comité del gobierno aprobado, los mismos que trabajan en coordinación con la PCM, así lo establece el Decreto. URG N° 006 se inicia el sistema nacional de innovación digital N° 007, que instituye la confianza digital y las nuevas necesidades acarreadas durante la pandemia, la misma que ha hecho ver la importancia y necesidad de implementar la gobernanza digital en los tres niveles de gobierno, a pesar de todo, en el territorio peruano hay una gran resistencia al cambio en la administración pública por parte de los que lo dirigen las instituciones públicas del estado, ya que hasta la fecha los gobiernos regionales y locales no implementan estas nuevas reformas de modernización del estado, por desconocimiento o porque les involucra con algún acto de corrupción. Diario oficial el peruano, (2021).

Según el estudio realizado en las seis municipalidades que conforman la provincia de Moyobamba, solo Moyobamba y Soritor, cuenta con la oficina de informática, las demás municipalidades no cuentan con un área identificada y mucho menos con un personal informático responsable para dar soporte, tal el caso es de la municipalidad de Habana y Yantaló. La OTI u oficinas provisionales lo cual no se ajusta a una oficina que administra las tecnologías mucho menos a las necesidades requeridas según los estándares establecidos en las políticas del gobierno digital, la misma que debería estar sujeta a una

gestión por procesos que amerite contar con equipos técnicos especializados, para implementar el gobierno digital, a través de gestión de las tecnologías digitales, apoyados por las políticas nacionales, planes nacionales, normas, lineamientos, vigentes dadas por la SG y transformación D (PCM), con el propósito de modernizar el estado; por lo tanto, en la entidades mencionadas se observa una deficiencia en la administración de las tecnologías digitales porque los usuarios internos y externos vienen realizando sus operaciones de forma tradicional, porque no cuenta con dichos servicios a disposición de cualquier adaptación, aplicación o plataformas tecnológicas que a través de Internet, faciliten a los usuarios hacer trámites o consultas de manera virtual, utilizando una plataforma web o interconectándose con la plataformas del estado para proporcionar la comunicación y el canje de la información para adquirir nuevos conocimiento dentro de su institución y así mismo con otras instituciones privadas o del estado. Los sistemas con que cuenta la entidad están desarrollados para que funcionen de manera tradicional, además no se observa la seguridad de la data que se genera, mucho menos a la protección de la privacidad digital o protección de sistemas, redes, dispositivos y programas informáticos ante cualquier tipo de ciberataque, la razón es porque no hay un equipo encargado de dirigir, evaluar y supervisar la implementación e impulsar el gobierno digital basado en las PMGP. Secretaría de Gestión Pública, (2021).

En la indagación realizada se enunció el siguiente **problema general**: “¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y gobierno digital en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, 2021?” y como **problemas específicos** tenemos: “¿Cuál es el nivel de la gestión por procesos en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, 2021?” “¿Cuál es el nivel del gobierno digital en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, 2021?” “¿Cuáles son las dimensiones de la gestión por procesos que tienen mayor relación con el gobierno digital en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, 2021?”

La exploración se **demuestra por conveniencia** porque las municipalidades de la provincia de Moyobamba tienen la necesidad de organizarse, dirigir y controlar sus actividades mediante su unidad orgánica, como son las oficinas de las tecnologías de la información, que, además, le corresponde asignar como dueño de los procesos gestionar las tecnologías digitales al jefe de OTI y a los representantes de dirigir la institución o al que haga sus veces, para implementar un buen gobierno digital. **Relevancia social** radica en obtener mejores niveles de eficiencia en toda la cadena productiva de la gestión del gobierno digital para brindar una buena atención al ciudadano, a través del uso apropiado de los recursos gubernamentales, bajo la estructura de un gobierno digital. En cuanto al **valor teórico** se justifica en la aplicación de las políticas del gobierno digital, aprobado D.L N°1412, Ley de GD y el DS N° 029-2021-PCM ordenanza de la ley que establece los procedimientos sobre las circunstancias para el uso de las tecnologías y medios electrónicos en los procedimientos administrativos para ser más eficientes y productivos, por lo cual es necesario gestionar las tecnologías digitales de según las guías establecidos en la normas, para elaborar un plan de gobierno digital según la RSGD N° 005-2018-PCM-SEGDI, así mismo acompañado por la NT. N° 001-2018-SGP gestión por procesos y aprobada con RSGP N° 006-2018-PCM/SGP, para un buen gobierno digital. se planearon los sucesivos objetivos de indagación: **objetivo general** es “Determinar la relación entre gestión por procesos y gobierno digital en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, 2021”. Así mismo, se han definido tres **objetivos específicos** siguientes: “Medir el nivel de la gestión por procesos en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, 2021”; “Medir el nivel del gobierno digital en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, 2021”; “Medir las dimensiones de la gestión por procesos que tienen mayor relación con el gobierno digital en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, 2021”.

Del proyecto se han planteado los siguientes supuestos.: como suposiciones general: H<sub>1</sub>: “Existe relación positiva y significativa entre la gestión por procesos y gobierno digital en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, 2021” y las hipótesis determinadas son: H<sub>1</sub>: “El nivel de la gestión por procesos en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, 2021” es alto; H<sub>2</sub>: “El nivel del gobierno digital en las municipalidades de la provincia de Moyobamba 2021”, es alto; H<sub>3</sub>: “La dimensión de la gestión por procesos que tienen mayor relación con el gobierno digital en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, 2021 es su estructura organizacional”.

## II. MARCO TEÓRICO

La presente información se centra en las políticas de la modernización del estado peruano tanto en la gestión por procesos y gobierno digital, y se corroborará los antecedentes a través de los trabajos previos, según las variables del proyecto de investigación, iniciamos desde el contexto internacional: Lizardo, (2018) en su averiguación de tipo no experimental, con un diseño longitudinal, y una población de 18 países de América Latina en la cual ha utilizado un instrumento de evaluación que sirvió para recolectar datos de cada país, concluyendo que a mayor implementación del gobierno digital en América Latina, se disminuirá la corrupción en todos los paralelismos de gobierno y se obtendrá mayor grado de confianza política y esto tiene que ir de acuerdo con la infraestructura tecnológica, y los servicios en línea o digitales juntamente con la interoperabilidad y la seguridad de datos, se disminuiría cualquier acto de corrupción y por ende el grado de percepción de corrupción en la ciudadanía será menor.

Por lo tanto, las entidades públicas tienen que cambiar su forma de administrar sus recursos y servicios hacia los ciudadanos enmarcados en la modernización del estado, porque el sistema lineal existen procesos burocráticos y se trabaja sin ningún rumbo, así lo explica Mooney (1931) en la que menciona que la forma de organizar de las entidades gubernamentales son de forma vertical o solamente horizontales, pero que esta no funciona porque son las más antigua, teniendo sus orígenes en la organización de los antiguos ejércitos y en la organización eclesiástica de los tiempos antiguos, el autor quiere decir que los jefes máximos reciben acatamiento de sus respectivos empleados, por lo que ellos no pueden tomar decisiones ni mucho menos tener poder de decisión a pesar del conocimiento que tienen, es por eso que no se ve el cambio, porque es muy dificultoso capacitar a un jefe en todas las materias que se necesita saber y conocer para cambiar la forma de administrar, además el jefe tiene toda la carga y responsabilidad en la entidad, por lo tanto se vuelve un rodeo, lenta y está sujeta a terceros lo cual genera mucho tiempo de espera en los procesos.

Criado & García, 2013 en su artículo científico de tipo descriptivo, centrada en la población latinoamericana, concluyó que uno de los pilares primordiales para el progreso de los países latinoamericanos, es la ejecución del gobierno electrónico y la gestión de la políticas públicas, menciona también que en los próximos diez años los temas a considerar son: la inclusión digital como estrategia permanente para que los ciudadanos tengan acceso a todos los beneficios que presta el estado, redes sociales para que las instituciones sean más perceptivas y conectadas, gobierno abierto para una transparencia administrativa, interoperabilidad para el intercambio de información, BIG DATA para volumen de datos y estos estén a la disponibilidad para la toma de decisiones y gobierno móvil para sociedades cada vez más dinámicas y flexibles.

Correa & Toro et al; (2020) en su artículo de tipo documental analizaron en un total de 51 documentos para ver la importancia y el horizonte de ejecución de las TD en sus países, cuatro fueron del continente asiático, dieciséis del continente europeo, doce de Norteamérica, dos de Oceanía y diecisiete del subcontinente latinoamericano, de los cuales, quince son colombianos, concluyó que las instituciones públicas deberían ser vistas como una empresa y que necesitan apoyarse de la tecnología, también deberían cambiar su estructura de gobierno, porque solo así optimizarían sus procesos y estos serían transparentes y eficientes con resultados positivos además, los nuevos profesionales tendrán que hacer ciencia y conocer los temas relacionados a la inteligencia artificial, inteligencia de negocios, cadena de bloques, automatización, internet de las cosas y computación en la nube, esto permitirá dar procedimientos novedosos y simplificados y dar tramitación a los problemas actuales de la cuarta revolución industrial, lo cual requiere de un nuevo conocimiento juntamente con las nuevas tecnologías. Porque en el futuro estas definirá las nuevas predisposiciones económicas, intelectuales, tecnológicas, sociales y nuevos modelos financieros.

Pereyra, (2021) en su indagación de tipo básica descriptiva, con diseño de estudio de caso, para esta investigación utilizó el método cualitativo y la técnica de la entrevista, determinó que la ley de gobierno digital tiene influencia en la ciberdefensa del estado peruano además, para dar un servicio eficiente se tendría que implementar el GD en las entidades, bajo los siguientes criterios como: la identidad digital, servicios digitales, arquitectura, interoperabilidad, seguridad, de manera transversal en todas las entidades del estado del Perú según el contenido de la ley, que indica que el ciudadano peruano reciba mejores servicios, además, concluyó que la SGDI de la PCM, deben elaborar un plan de capacitación en de seguridad digital, gobierno digital a nivel nacional, también deben tener un inventario de las tecnologías con las que cuentan las instituciones públicas.

Hernández, (2021) en su investigación de tipo básica, con un orientación cuantitativa y descriptiva, diseño no experimental transversal correlacional simple, con un estudio de 91 personas, obtuvo como respuesta que el uso de las tecnologías digitales es muy importante porque ayuda a agilizar los procesos y por ende se reduce el lapso de espera de los usuarios. Concluyó que la SUTRAN no ha gestionado las TD para implementar el gobierno digital, porque según el estudio, dio a conocer que no hay una relación de GD con sus procedimientos administrativos, esto se observa en la interfaz de su portal que no es amigable por la difícil comprensión para los usuarios; por lo tanto no concuerda a la ley de gobierno digital, su marco normativo, lineamientos establecidos, además no están bien identificados sus procesos y/o procedimientos en su plan de gobierno digital y este estaría solo para cumplir requisito y no como una herramienta o guía para gestionar el cambio porque sus procesos no están bien definidos.

Zavaleta, (2021) en su exploración de tipo no experimental y diseño correlacional simple, y una muestra de estudio de 358 pobladores, el instrumento que empleó fue el cuestionario, concluyó que la mayoría de población prefiere acercarse a las oficinas de la municipalidad Víctor Larco Herrera ubicado en la provincia de Trujillo, porque las repuestas son inmediatas además, hasta absolver todas sus dudas de una manera precisa y rápida, y que su página web sirve más como informativa no dinámica y que el tiempo de espera para saber la respuesta de una consulta tarda 24 horas a más, su plataforma no es accesible, lo cual genera una incomodidad para los usuarios, también determinó que los objetos de estudio Gob. DIG y la participación de la ciudadanía y su influencia es muy baja porque los procesos de las diferentes áreas son precarias, tanto en la infraestructura organizacional como física y no tienen bien definido que es el gobierno digital ni tampoco sus procesos.

Moreno, (2021) en su exploración de tipo básico con diseño no experimental con un enfoque cuantitativo, población de 50 colaboradores, la herramienta que manejo fue el cuestionario, y como resultado en su investigación, determinó que sus variables de estudio guardan relación positiva y significativa (gobierno digital - gestión administrativa) además concluyó que no hay ningún avance el cuanto al gobierno digital en la entidad de estudio y recomienda implementar el gobierno digital de acuerdo a la ley, decretos y lineamientos porque solo así se mejoraría altamente la gestión administrativa. Para que la entidad pueda brindar mejores servicios al ciudadano en la municipalidad de Huallaga departamento en mención.

Según Vásquez, (2021) en su investigación de tipo básica no experimental, transversal, descriptivo correlacional, población de 244 pobladores, utilizó la técnica de recolección de datos (cuestionario), concluyó que no existe relación de sus variables (calidad del gobierno digital y la atención al usuario), porque su implementación del gobierno electrónico es muy baja y al mismo tiempo es precaria y que ninguna de sus dimensiones de estudio se relaciona con la realidad del servicio que se da al usuario, porque el servicio que brinda la municipalidad de Morales, sigue dándole de manera tradicional y no como dice el gobierno digital.

Luna, (2021) en su investigación de tipo básica, con orientación cuantitativo no experimental correlacional, población de 52 usuarios, la técnica e instrumentos de acopio de fichas fue la encuesta, concluyó que el nivel de gobierno digital es deficiente en la entidad de estudio, porque su infraestructura tecnológica es precaria por lo tanto no se ajusta a la necesidad de los usuarios, por ejemplo su portal web tarda mucho en dar una respuesta al hacer una consulta o cualquier búsqueda de información que se requiera. Por lo tanto, el investigador recomienda al Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo darles más importancia las nuevas tendencias e implementar un gobierno digital en la entidad para mejorar sus procesos administrativos y dar un buen servicio al ciudadano.

En la presente investigación, las teorías están basadas en el marco de las políticas GD y la norma técnica de la GPP que viene hacer las herramientas de la modernización del estado peruano a partir de la fecha, Humala & Jiménez, (2012) expresa que mediante el DS-004-2013, se aprueba la política nacional de modernización de la gestión pública, mediante Ley N° 27658, con la finalidad de cambiar la estructura y gobierno de la gestión pública de todas las entidades del estado peruano, así lo afirma el artículo dos de la presente ley, donde menciona que para lograr ser un estado democrático, descentralizado, teniendo como pilares centrales, al gobierno abierto, gobierno digital y gobierno institucional, estos determinan que el cambio se daría de adentro hacia afuera; es decir que cada entidad debe gestionar la modernización apoyados en las nuevas políticas públicas y estas tendrían que cambiar la misión y visión de cada entidad para determinar los nuevos planes estratégicos y operativos de manera prospectiva, a raíz de un enfoque de presupuesto por resultados, gestión por procesos, servicio civil meritocrático, gestión del conocimiento o mejoras continuas. Además, El artículo 4 de la ley marco de modernización de la gestión del estado (Ley N° 27658) menciona que modernización del estado debe realizar mejoras en cuanto al buen rendimiento del estado tiene por objeto principal la elaboración de mayores niveles de eficiencia en sus servicios, de manera que se logre un mejor esmero a la ciudadanía, prevaleciendo y perfeccionando el uso de los recursos públicos. Quiere decir el propósito de esta ley es brindar mejores servicios al ciudadano.

La **primera variable gestión por procesos**, está basado en la norma técnica que es un elemento clave para dar pasos agigantados para el cambio de administración del estado peruano, porque se organizarían, dirigirán y controlarían todas sus actividades de trabajo dentro de una institución de manera transversal es decir en las diferentes unidades productoras de servicio, y que este se reflejaría en dar el buen servicio del ciudadano, para lo cual implicaría reemplazar la tradicional gestión funcional. Con el fin de mejorar los procesos administrativos e impacten efectivamente en la fortuna del ciudadano. Por lo tanto, a través de la NT- N° 001-2018-PCM/SGP se dan las rutas para la ejecución de la G-P en las entidades, y que estén encaminados a una modernización y su desarrollo es progresivo de acuerdo con las necesidades que tienen dichas entidades. Así lo afirma el centro latinoamericano de administración para el desarrollo CLAD, (2019) en su carta hispanoamericana menciona que los miembros y entes gubernamentales tienen que orientar sus actividades en función a procesos y deben tener objetivos, metas y compromisos alcanzables. Lo que permitirá mejorar la productividad en la dirección administrativa de las entidades que brindan un servicio o bien público. Entonces es posible mejorar la calidad del servicio si se aplica la gestión por procesos en las instituciones del estado desde la perspectiva del ciudadano, usuario o beneficiario y no desde la perspectiva del gobierno.

Para Herrera, (2004) La administración moderna es aquella que debe estar permanentemente gestionando el cambio, para acercarla y hacerla más accesible a los ciudadanos, a que perciban mejores bienes y servicios, y que esto solo es posible si se enfoca en una G-P en la administración pública y que es necesario aplicarlo, para pasar de una visión administrativa a una visión gestora además se tiene que realizar un cambio cultural radical para dar pasos agigantados futuros, donde el ciudadano es considerado como el motivo para que se genere y ordene la forma de administración futura en el tiempo menos posible. La Norma Técnica N° 001-2018-SGP, sugiere tener bien presente tres fases para ordenar la administración pública, **fases 1: la determinación de los proceso**, consiste en identificación y seleccionar los procesos de las actividades que se dan dentro de la gestión de una institución y los elementos que lo conforman ayudaran a identificar el producto que a través de esta fase

(NTGP) se seguiría la siguiente ruta como la definición de productos, identificación de procesos, caracterización de procesos, determinación de la secuencia e interacción de los procesos, aprobación y difusión de los documentos generados, según su este documento orientador afirma que para determinar las actividades se debe partir de un análisis estrictamente estudiado para identificar los productos que se estarían organizando y estos concuerden con la visión y misión de la entidad y de los destinatarios de los bienes y servicios de quienes lo generarían y al mismo tiempo quienes lo recibirían, para lo cual la determinación del proceso debe hacerse mediante inventarios de los procesos, considerando que el proceso de Nivel 0, es el proceso que más se debe fortalecer, utilizando la herramienta Lluvia de Ideas, la **fase 2: seguimiento, medición y análisis de procesos** se caracteriza más por centrarse en el nivel de cumplimiento de los procesos y la individualización de los productos que estos se convertirían en los servicios que brindaría la entidad y la **Fase 3, mejora de procesos** es el mecanismo que se encarga de controlar la eficiencia del desempeño de los procesos según las necesidades prioritarias de la entidad, observando y documentando los posibles procesos a solidificarse, teniendo en cuenta como efecto la causa y efecto que estos tendrían correcta aplicación. PCM (2018).

Según Mallar, (2010) la gestión asentada en los procesos, surge de la necesidad de brindar un servicio de calidad, y se centra en todas las actividades que realiza la institución, con el propósito de optimizar y ser eficientes todos sus procedimientos administrativos, concluye que para exista un verdadero cambio, estos tienen que estar en una red de procesos bien definidos interrelacionados e interconectados entre sí, desde cada gerencia, oficina o área según su organigrama institucional, de esta forma se mejoraría el rendimiento de cada proceso o actividad, por lo tanto se hablaría de una gestión de calidad, como una alternativa triunfante para la obtención de resultados que cada vez sean mejores, y se remplace a la estructura organizativa funcional burocrática.

La Organización Internacional de Normalización ISO 9001: 2015, (2021) menciona que es una herramienta que permite llevar una trazabilidad de todos los procesos identificados de una entidad u organización, de tal manera que podamos saber en todo instante cómo proceder en situaciones de trabajo, para óptimas o adversas según el contexto. La gestión de la calidad brinda una congruencia clave, no sólo para planificar, sino también para establecer los mecanismos para la persecución, vigilancia y la mejora continua de cada proceso. Para lo cual se debe contar con un equipo de personas encargadas de la eficacia y mejoras continuas, con la determinación de dar el seguimiento de acuerdo al plan trabajo elaborado por los mismos, además, se debe establecer las necesidades para gestionar una adecuada capacitación, y así mismo motivar al personal a través de una adecuada comunicación interna, así como calcular y promover el progreso continuo del procedimiento establecido.

Bajo la estructura de la gestión por procesos se tiene que implementar el gobierno digital en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, según Mallar, (2010) indica que es aplicable en todos los ámbitos privados o públicos es decir en organizaciones de todo tipo, incluyéndose aquellas prestadoras de servicios, así mismo también se debe cambiar la estructura jerárquica de toda la entidad según el decreto supremo N° 064-2021-PCM, especialmente el área que tiene que ver con el gobierno digital, porque estamos trabajando con un sistema lineal donde las órdenes son dadas de arriba hacia abajo, según Mooney (1931) el estado las jerarquías piramidales en el sector público no agregan valor, sino retrasan las decisiones. En tal sentido como primera dimensión se ha identificado la **estructura organizacional del gobierno digital** en el Artículo 9 del Decreto Supremo N° 033-2018-PCM, dispone la creación del rol del Líder de Gobierno Digital en las entidades de la administración pública; este Líder de Gobierno Digital es la persona responsable de coordinar las políticas, objetivos, planes y acciones para desplegar la transformación digital y el desarrollo de gobierno digital en las entidades públicas; es decir como primera acción para gestionar e implantar el GD se debe crear el comité de gobierno digital, el cual elabora el plan de gobierno digital, que según su función es coordinar, organizar, controlar dirigir y remite el portafolio de proyectos al área de planeamiento estratégico, para su

evaluación, priorización e incorporación en sus instrumentos de gestión, tales como, el plan estratégico institucional, plan anual de contrataciones y plan operativo institucional. La segunda dimensión, **regulación digital**. Es el conjunto de procesos, estructuras, herramientas y normas que nos permiten dirigir, evaluar y supervisar el uso y adopción de las tecnologías digitales en la organización. Es decir, consiste en gestionar la infraestructura tecnológica a nivel de software, hardware y la estructura organizativa apoyados en las políticas nacionales, para la GTD y el cumplimiento de la implementación del gobierno digital en la entidad. La tercera dimensión la **infraestructura tecnológica**, es el conjunto de elementos tecnológicos que se refiere a todas las tecnologías que gestionan los procesos informativos y comunicación entre personas haciendo el uso Tic, hardware y software donde se asientan los diferentes servicios que la institución necesita, para poder llevar a cabo toda su actividad el comité buscara el financiamiento según al artículo 05 del reglamento de la ley, donde se establece que el financiamiento se gestionara, con cargo a los recursos del presupuesto institucional de los pliegos implicados.

Como segunda variable de estudio es el **gobierno digital**, su origen está en la ley 1412, y su reglamento. DS 029-2021 juntamente con los lineamientos, que tiene por objeto establecer el marco de gobernanza del GD para la adecuada gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos, y es aplicable al uso transversal en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales por parte de las entidades de la administración públicas, en todos los niveles de gobierno, significa que la investigación que genera las entidades públicas y privadas son muy importantes por lo tanto, se debe digitalizar, para lograr gobiernos eficientes, para crear valor público y prepararnos para tener una gobernanza futura con información actualizada, para una buena toma de decisiones, y que los gobiernos sean transparentes, eficientes. Según el centro latinoamericano de administración para el desarrollo CLAD, (2019) el presente escrito se basa en el acuerdo de todos los países latinoamericanos y se enfoca en la iniciación de datos de información pública, a través del uso intensivo de las TIC, y en especial de las emergentes plataformas digitales y redes sociales. a tal fin, se deberá bosquejar y poner en marcha una nueva diseño relacionada a los

diversos representantes, donde el estado genere espacios de interlocución, deliberación y creación para trabajar de manera unida en la investigación de soluciones a los problemas públicos.

La OCDE, (2016) (“organización para la cooperación y el desarrollo económicos”) menciona que en el Perú se debe seguir una ruta de trabajo bien definida y esta tiene que ser de innovación integral en la administración pública para que promueva una coordinación más fuerte en todos los niveles de gobierno. Recomienda sujetarse en la constitución política de su determinado país porque las políticas serían la evidencia y la ruta a seguir para implementar un gobierno digital, porque solo así el presupuesto estaría basado en resultados ya establecidos, por lo tanto esto tendría que empezar por una planificación estratégica nacional bien definidas, para tener resultados futuristas siguiendo las metas trazadas con la ayuda del gob-digit para un gobierno más abierto, claro y transparente, con el fin de robustecer la toma de disposiciones, la disminución de costos y la mejora de la calidad de los servicios a los ciudadanos y a las empresas para elevar los resultados y estos sean más eficientes.

Armas & Armas, (2013) recomienda el uso de la tecnología para cambiar definitivamente la forma en que los gobiernos de un territorio administren y ejecutan sus procesos gradualmente, y por ende abre la posibilidad de optimar y extender los canales de comunicación internamente y con los ciudadanos de su jurisdicción. Las tecnologías es un recurso muy importante porque transparentará la gestión pública, haciendo del gobierno un prestador de servicios accesible a cualquier entorno y que cumpla con las nuevas demandas de este contexto globalizado trayendo como respuesta, los bajos costos, mayor transparencia, eficiencia y eficacia. Para tener un gobierno que tenga presencia a través del tráfico de sus sitios web o portales. **Interacción:** que la comunicación sea más directa entre los ciudadanos y los organismos. **Transacción:** que los ciudadanos tengan la posibilidad de realizar el seguimiento de cualquier trámite en línea. **Transformación:** que es necesario implementar el nuevo conocimiento en los gestores de las instituciones en temas relacionados de la forma de administrar enfocado en procesos y el uso de la tecnología. **Participación democrática:** que las decisiones sean

participadas en conjunto por todos los ciudadanos y empresas dispuesto aportar a la población un diálogo en la toma de decisiones utilizando una red informática.

Pimiento, (2017) menciona que el gobie-digit personifica una oportunidad para acrecentar el bienestar de los ciudadanos, robusteciendo la confianza pública a partir de un estado que cada vez sea más cercano e inteligente a través del uso de tecnolo-de-información-y-comunicaciones porque a través de esto es posible la conectividad para un buen gobierno, transparencia, innovador. El autor menciona que todos estos efectos solo tendrán sentido y resultados positivos si se trabaja con la norma técnica GP, y que los responsables de la dirección y control de la institución, se involucre en el diseño de estrategias para usar las tecnologías de información teniendo en cuenta las necesidades del ciudadano y no solamente buscando la optimización de procesos internos, porque de lo contrario solo se estaría cumpliendo los requisitos y no se desarrolle la oportunidad que genera el gobierno digital además no se perciba ni el beneficio ni confianza por parte de la ciudadanía.

Teniendo como promotores en la **secretaría de gobierno digital**, responsable del proceso de transformación digital en el Perú, en la cual el estado ha determinado que la modernización viene de la mano con el automatismo de las tecnologías de la información-comunicación-TIC), juntamente con la banda ancha de Internet, así lo determina el reglamento de la misma ley, para lo cual ha fijado para su ejecución puntos muy importantes como: **procedimientos administrativos** a través de los cuales se establecen las exigencias, para el uso de tecnologías y medios digitales en los procesos, afirmando que tienen el mismo valor que un procedimiento realizado de forma presencial. También determinan establecer la casilla única electrónica como el espacio digital donde el ciudadano recibe avisos y notificaciones para estar informado, así mismo se brinda las pautas de la gestión archivística digital en las entidades públicas al momento de guardar la información en una BD, esto ayudara a aumenten su productividad, tengan mayor accesibilidad a la información, facilidad de recuperar los archivos, seguridad documental, y reducción de costos , con la propósito de optimar y presentar los **servicios digitales**, que se brindan a

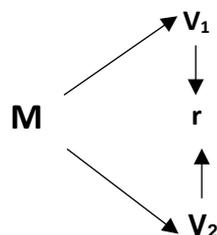
través de diversos canales (aplicaciones móviles, páginas web, mensajes de texto, correos entre otros) y estos deben ser automáticos, no presenciales y seguros, centrados hacia los ciudadanos, a fin de fortalecer la confianza y satisfacción de las insuficiencias que tienen los usuarios para alcanzar a una gobernanza digital a través de mecanismos de articulación para una **Interoperabilidad** que viene hacer el compensación de información entre las instituciones públicas y exclusivas, para cumplir sus objetivos que pueden ser de conocimientos, a nivel de procesos o datos con sus respectivos sistemas de investigación apoyados en la plataforma de interoperabilidad del estado(PIDE) como: pagos digitales del estado peruano (PÁGALO.PE), plataforma nacional de identificación y autenticación de la identidad digital (id gob.pe), plataforma casilla única electrónica del estado peruano (CASILLA ÚNICA PERÚ), estos servicios hacen posible el intercambio de información entre instituciones, acompañados de una buena **seguridad digital**, que consiste en proteger la infraestructura informática así como la data que se crea a nivel nacional o en cada entidad, frente a posibles ataques maliciosos u otro tipo de riesgos similares, también está encargada de proteger elementos tales como ordenadores, servidores, o cualquier otro medio donde se almacene o circule información valiosa para las instituciones o usuarios según el modelo de seguridad digital, porque el fin es dar confianza al usuario externos e internos al momento de navegar en un entorno digital. PCM, (2018).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La actual tesis es de tipo básica, porque se encuentra dentro de los estudios de investigación descriptiva. Hernández, (2018) menciona que conducirá a un conjunto de respuestas probables para su validación de la herramienta de indagación, para el diseño de unas técnicas identificado explícitamente la etapa de tiempo para efectuar el estudio. Alvarado, (2019) menciona en relación a las variables de estudio GP y gobierno digital se sustenta en teorías, leyes, decretos existentes.

**Diseño de la investigación:** No experimental, descriptiva correlacional porque se observó escenarios ya existentes en un contexto natural donde se analizan sin manipular deliberadamente las variables. Valderrama, (2013).



**Donde:**

**M** = 40 trabajadores de alta dirección responsables de implementar el gobierno digital.

**V<sub>1</sub>** = Gestión por procesos.

**V<sub>2</sub>** = Gobierno digital.

**rv** = Relación de variables.

#### 3.2. Variables y operacionalización

Es donde se comprueba y se describe la parte conceptual y operacional de ambas variables, el cual se detalla en la matriz de operacionalización de variables, parte de anexos.

- **V- uno:** Gestión-por-procesos
- **V-dos:** Gobierno digital

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

**Población:** Fue de 40 trabajadores de alta dirección responsables de implementar el gobierno digital en las municipalidades de la Provincial de Moyobamba, 2021.

Tabla 1

*Conformación de la población*

Nombre del Titular o Representante legal de las Municipalidades de la Provincia de Moyobamba		Cantidad
Responsables	Gerentes Municipales	6
	Jefe de Planeamiento y Presupuesto	6
	Jefe de la OTI - Asistentes informáticos	6
	Secretaria General	6
	Subgerencia Y/O Asistente	6
	Oficina de programación de Multianual de inversiones	4
	Área de Logística	6
	<b>Total, de población encuestada</b>	<b>40</b>

**Fuente:** información obtenida por el investigador

**Criterios de inclusión:** Se tuvo en cuenta ciertas características y se determinó realizar la encuesta a los trabajadores de alta dirección responsables de implementar el gobierno digital en las municipalidades de la provincial de Moyobamba, 2021.

**Criterios de exclusión:** Se tuvo en cuenta que no deben participar en las encuestas los trabajadores que no dependen su ejecución y gestión del gobierno digital en las municipalidades de la provincial de Moyobamba, 2021.

**Muestra:** fue conformada por 40 trabajadores de alta dirección responsables de implementar el gobierno digital en las municipalidades de la Provincia de Moyobamba, 2021; es decir se trabajó con el total de la población (muestra censal). A continuación, se presenta la muestra por cada municipalidad:

Tabla 2  
*Numero trabajadores alta dirección responsables de implementar gobierno digital*

<b>Municipalidades</b>	<b>Cantidad</b>
Moyobamba	12
Yántalo	6
Jepelacio	5
Soritor	8
Habana	5
Calzada	4
<b>Total</b>	<b>40</b>

*Fuente:* Datos obtenidos por el investigador

**Muestreo:** no se requiere manejar métodos de muestreo detallado.

**Unidad de análisis:** Esta representado por los trabajadores de la alta dirección responsables de implementar el gobierno digital de las municipalidades de la provincia de Moyobamba, 2021.

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

**Técnicas:** Es el medio que utiliza todo investigador cuando es necesario recoger los datos de una muestra, para este caso de la investigación se utilizara la encuesta. Para García, (1993), afirma que la encuesta es una técnica que sigue una secuencia de instrucciones sistematizados donde se acumula y analiza los datos de una muestra específica de una población o infinito. Para Hernández (2012), es la técnica que los investigadores más utilizan, en las investigaciones especialmente en las ciencias sociales, porque se utiliza para recolectar información de forma más práctica sobre cualquier tema de estudio.

**Instrumentos:** se utilizó el cuestionario, constituido de preguntas abiertas, estructuradas que se usó para la recolección de la investigación y así lograr obtener información de la muestra. Para Arias (2019) un cuestionario está constituido por un conjunto de preguntas que permitirá al investigador identificar las respuestas para procesarlo de manera sistemáticas, y representar la información y/o resultado mediante tablas y figuras. Así mismo, para Hernández (2012), menciona que en este tipo de estudio está conformado por preguntas, y que no solamente se debe tomar en cuenta el inconveniente que se investiga,

sino igualmente la población que responderá y que siempre deben ser preguntas entendibles para obtener respuestas precisas.

Para computar la **variable-gestión-por-procesos** se trajo con un sondeo constituido de 19 enunciados, distribuidos en 3 dimensiones. La escala de medición que utilizará este instrumento es la Escala de Likert y será aplicada de la siguiente manera:

Estructura organizacional del Gobierno Digital; ítem 01,02,03

Regulación digital; Ítem 04,05,06,07,08

Infraestructura tecnológica; Ítem 09,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19

- 1 Desconoce
- 2 Proceso no desarrollado
- 3 Proceso parcialmente desarrollado
- 4 Proceso con desarrollo avanzado
- 5 Proceso desarrollado en su totalidad y eficiente

variable que fue convertida a una escala de Stanones con la siguiente interpretación:

1= Bajo

2= Medio

3 = Alto

Para determinar la variable de **gobierno digital** se formuló un cuestionario de 25 enunciados distribuidos en 4 dimensiones de la siguiente manera:

- Identidad digital 1, 2, 3, 4, 5.
- Servicios digitales 6, 7, 8, 9, 10.
- Procedimientos administrativos 11, 12, 13, 14, 15.
- Interoperabilidad 16, 17, 18, 19, 20.
- Seguridad digital 21, 22, 23, 24, 25.

la escala de medición que se utilizó para este instrumento es la escala de Likert

- 1 Desconoce
- 2 No se implementa
- 3 En forma limitada
- 4 En gran medida
- 5 En su totalidad

Y luego la variable fue convertido a una escala de Stanones con la siguiente interpretación:

- 1= Bajo
- 2= Medio
- 3 = Alto

Para establecer la **validez de los instrumentos**: fue determinado por la técnica de juicio de expertos, según. Escobar & Cuervo, (2008) afirma que es un método de confirmación útil para comprobar la fiabilidad de una averiguación que se precisa como una opinión informada de personas con recorrido en el tema; por lo tanto, para esta investigación se contó con la colaboración de 3 expertos (1 metodólogo y dos especialistas), quienes, aplicando una ficha de validación compuesta por 10 indicadores, cuya escala valorativa es del 1 al 5 indicarán que los instrumentos de la investigación son aplicables, lo cual permitió demostrar que hay una necesidad de implementar las variables de estudio porque concuerdan con los objetivos que nos planteamos, donde la calificación promedio fue mayor a 4.5 lo que significa que los instrumentos son válidos.

**Tabla 3**

*Validez de instrumentos*

Variable	N.º	Experto o especialista	Prom de validez	Opinión del experto
Variable 1	1	Metod	4,1	Es aplicabl
	2	Admi	4.8	Es aplicable
	3		4.6	Se puede aplicar
Variable 2	1	Metod	4.8	Existe suficiencia
	2	Admi	4.7	Es aplicables
	3		4.8	Existe suficiencia

**Fuente:** Fuente: *Evaluación aplicada a los expertos*

Los instrumentos, conformados por dos cuestionarios correspondientes a cada variable de estudio, estuvieron sometidos al juicio de 3 expertos indicados precedentemente; los que asumieron la labor de confirmar el vínculo y continuidad de los indicadores con las variables de la tesis, el resultado de la gestión por procesos dio como promedio de 4.7, representando el 62.6% y el instrumento de la variable gobierno digital dio como promedio 4.76, que

representa al 95.3% de correspondencia entre magistrados para los efectos de entrambas variables. Lo cual indican que poseen alta Validez; y reúnen los escenarios metodológicos para ser ejecutado.

**Confiabilidad:** para determinar la validez de los materiales de recopilación de datos se utilizó el coeficiente Alpha de Cronbach, según Ruiz, (2018) este instrumento permitió saber cuál es la fiabilidad de una escala o test, de las variables de estudio a través de un conjunto de ítems. según Gorge & Mallery (2003, p.231) citado por Navarro, (2021) explican de manera coherente los efectos de los coeficientes de alfa de Cronbach y determinan según las siguientes afirmaciones:

**Tabla 4**

*Valores de Alfa Significado*

<b>Valores de Alfa</b>	<b>Significado</b>
> 0.9	Excelente
> 0.8	Bueno
> 0.7	Aceptable
> 0.6	Cuestionable
> 0.5	Pobre
< 0.5	Inaceptable

**Fuente:** Gorge & Mallery (2003, p.231) citado por Navarro, (2021)

Análisis de confiabilidad de la **variable: Gestión por procesos**; esta variable fue calculado teniendo en cuenta 19 ítems o preguntas en la escala mencionada anteriormente, que dio como resultado 0.968 es decir se encuentra dentro de una escala de coeficiente de alfa >0.9 significa que es excelente y confiable y por lo tanto se debe aplicar el instrumento para esta variable.

**Tabla 5***Confiabilidad de variable gestión por procesos*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		<b>N</b>	<b>%</b>
Casos	Válido	40.0	100.0
	Excluidos	0.0	0.0
	Total	40.0	100.0

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

Fuente: *Datos obtenidos en la investigación*

**Tabla 6***Confiabilidad del número de preguntas de la variable gestión procesos*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.968	19

Fuente: *Datos obtenidos en la investigación*

Análisis de confiabilidad de la **variable: Gobierno digital**; esta variable se calculó teniendo en cuenta 25 ítems o preguntas en la escala mencionada anteriormente, que dio como resultado 0.971, es decir, se encuentra dentro de una escala de coeficiente de alfa  $>0.9$ , significa que es excelente aplicar el instrumento para esta variable; los datos se exponen en la consecutiva tabla.

**Tabla 7***Confiabilidad de variable gobierno digital*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		<b>N</b>	<b>%</b>
Casos	Válido	40	100.0
	Excluidos	0	0.0
	Total	40	100.0

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

Fuente: *Datos obtenidos por el investigador*

**Tabla 8**

*Confiabilidad del número de preguntas de la variable gobierno digital*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.971	25

*Fuente: Datos obtenidos por el investigador*

**Conclusiones:** Los instrumentos de recolección de datos fueron aprobados, procesados y avalados por los expertos, para su posterior aplicación y recomendaciones correspondientes en el desarrollo de la tesis.

### **3.5. Procedimientos**

Para obtener los datos se trabajó con la elaboración de un instrumento por cada variable de estudio y validados ante los expertos, para determinar su credibilidad a base del Alfa de Cronbach, luego se procedió a presentar la solicitud correspondiente, para la autorización de la recolección de datos a través de la encuesta a los trabajadores de las municipalidades distritales de la provincia de Moyobamba que están prestando sus servicios en este año 2021.

### **3.6. Método de análisis de datos**

La información recolectada, fue tabulada y procesado en Excel 2019, SPSS IBM versión 26. Para calcular los rangos apoyados en el coeficiente de Stanones. Los cuáles serán analizados teniendo en consideración la estadística descriptiva, sobre la base de descriptivos de tendencia central, es decir medias, porcentajes, cuyos valores se expresarán en tablas de frecuencia. Para los objetivos que implican la correlación de las variables, los datos que serán tabulados son sometidos a una prueba de normalidad, empleando la prueba de Shapiro-Wilk pues según lo indicado por Gorge & Mallery (2003) esta será aplicada para data que proceden de muestras con menos de 50 individuos, en donde al arrojar un valor que indica que la data no pertenece a una curva normal, corresponderá decidir que la correlación se empleará. La información fue interpretada con la siguiente tabla.

**Tabla 9**  
Rangos de correlación

RANGO		RELACION
-1		Negativa grande perfecta
-0.9 a -0.99		Negativa muy-alta
-0.7 a -0.89		Negativa alta
-0.4 a -0.69		Negativa moderada
-0.2 a -0.39		Negativa baja
-0.01 a -0.19		Negativa muy-baja
0	Correl.	nula
0.01 a 0.19		Positiva muy-baja
0.2 a 0.39		Positiva baja
0.4 a 0.69		Positiva moderada
0.7 a 0.89		Positiva alta
0.9 a 0.99		Positiva muy alta
1		Positiva grande perfecta

*Fuente:* Hernández-Sampieri-2014.

### 3.7. Aspectos éticos

La estructura de los métodos de busca, se ha considerado la guía de orientaciones de la UCV, para la redacción se ha tenido en cuenta la norma APA sexta edición y se contó con la autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones conforme lo establece el artículo 7º, literal f del código de ética en investigación de la UCV, Además, la investigación está bajo los principios éticos de la **beneficencia**, por lo cual la investigación se enfocó en aplicar los instrumentos con la intención de realizar un diagnóstico sobre la realidad problemática del gobierno digital. Al mismo tiempo, se tuvo consideración el principio ético de la **no maleficencia** porque durante el proceso de investigación, se mostró la opción de reserva de identidad y privacidad para los encuestados. **Autonomía**, respetando a la investigación se sustenta en leyes, reglamentos de la ley, decretos supremos, planes, teorías, antecedentes y está debidamente citada, a fin de respetar los derechos de autor. Finalmente se consideró el principio ético de **justicia**, de tal manera que se trató a los encuestados en forma equitativa durante la investigación.

#### IV. RESULTADOS

En esta sección se exponen los efectos de la investigación que se han obtenido a raíz del trabajo de investigación en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, 2021 sobre la gestión por procesos y el gobierno digital.

##### 4.1 Nivel de la gestión por procesos en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, 2021

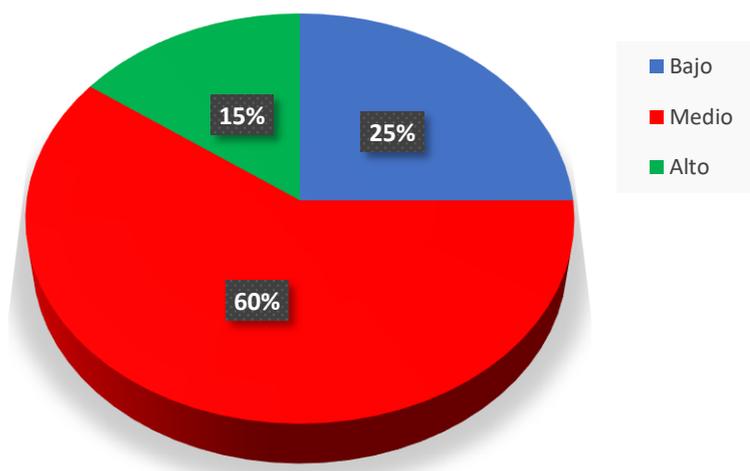


Figura 1. Nivel-de la gestión-procesos.

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores alta dirección responsables de implementar el gobierno digital, en las municipalidades de la provincia de Moyobamba.

**Interpretación:** como se muestra los efectos de la encuesta aplicada a los trabajadores de alta dirección responsables de implementar el gobierno digital en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, 2021 de los cuales un 60% consideró que la gestión por procesos se encuentra en un nivel medio, el 25% evaluó que la gestión por procesos es bajo y solamente 15% consideró que el nivel de la gestión por procesos es alto.

## 4.2 Nivel del gobierno digital en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, 2021

**Tabla 10**

*Frecuencias del nivel del gobierno digital*

<b>Escala</b>	<b>Rango</b>		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	25	38	10	25.0
Medio	39	71	23	57.5
Alto	72	119	7	17.5
<b>Total</b>			<b>40</b>	<b>100.0</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores responsables de implementar el gobierno digital, en las municipalidades de la provincia de Moyobamba.

### **Interpretación:**

En la tabla 9 se muestra el conocimiento que tienen los trabajadores responsables de implementar el gobierno digital, respecto al grado de ejecución del gobierno digital en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, 2021 de los cuales: el 57.5% considera que el nivel del gobierno digital es medio; un 25% evaluó que el nivel del gobierno digital es bajo y solo el 17.5% consideró que el nivel del gobierno digital es alto.

### 4.3 Dimensiones de la gestión por procesos que tienen mayor relación con el gobierno digital en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, 2021

**Tabla 11**  
*Pruebas de normalidad*

Variable	Shapiro-Wilk		
	Estadís	gl	sig.
Gestión por procesos	0.78	40	0
Gobierno digital	0.792	40	0

Corrección-de-significación de Lilliefors

**Fuente:** Cuestionario realizado a los trabajadores responsables de implementar el digital, en las municipalidades de la provincia de Moyobamba.

#### Interpretación:

La prueba-normalidad que se utilizó fue la de Shapiro-Wilk, ya que la muestra de la investigación fue menor a 50 (40 trabajadores de alta dirección de las municipalidades de la provincia de Moyobamba). Los resultados que se obtuvo fueron de 0.000 que es menor a 0.05 por lo tanto se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para determinar la relación entre las variables.

**Tabla 12**  
*Coefficiente de correlación de las dimensiones*

Dimensiones	Rho de Spearman	Correlación	Significancia
Estructura organizacional del gobierno digital	,663**	Positiva Moderada	Si (**.0.01)
Regulación digital	,821**	Positiva Alta	Si (**0.01)
Infraestructura tecnológica	,803**	Positiva Alta	Si (**0.01)

**Fuente:** Cuestionario realizado a los trabajadores responsables de implementar el gobierno **digital**, en las municipalidades de la provincia de Moyobamba.

#### Interpretación:

En la tabla 10, se identificó que las dimensiones de la variable gestión por procesos que guarda mayor relación con el gobierno digital es la estructura organizacional, ya que representa un 0.663 Rho de Spearman, con una correlación significativa de (\*\*.0.01) positiva moderada. La dimensión

regulación digital de 0,821 Rho de Spearman, con una correlación significativa de (\*\*.0.01) positiva alta. Por último, la dimensión infraestructura tecnológica de 0,803 Rho de Spearman, con una correlación significativa de (\*\*.0.01) positiva alta.

#### 4.4 Relación entre gestión por procesos y gobierno digital en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, 2021

Para determinar cuál es el coeficiente de correlación entre ambas variables, se realizó una prueba de normalidad y se logró los siguientes resultados:

**Tabla 13**

*Coeficiente de correlación*

Variable-s		Gestión por Procesos	Gobierno Digital
Rho de-Spearman	Gestión por procesos	Coeficien-de correla Sig. (bilateral) N	1.000  40
	Gobierno digital	Coeficien-de correla Sig. (bilateral) N	,852**  40
			,852**
			1.000

\*\* . La correlación-significativa-nivel 0,01 (bilatera)

**Fuente:** Cuestionario realizado a los trabajadores responsables de implementar el gobierno digital, en las municipalidades de la provincia de Moyobamba.

En la averiguación se bosquejaron las siguientes suposiciones:

**Hi:** Existe relación positiva y significativa entre la gestión por procesos y gobierno digital en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, 2021

**H0:** No existe relación positiva y significativa entre la gestión por procesos y gobierno digital en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, 2021

En la determinación para relacionar las variables, se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,852 equivalente a una correlación positiva moderada y es significativa en el nivel de 0.01, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se admite, que existe una relación entre las variables.

## V. DISCUSIÓN

Con respecto al nivel de la GPP en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, 2021, ha sido evaluado de manera crítica por parte de los trabajadores de alta dirección responsables de la gestión del gobierno digital, los resultados representan un 60% de nivel medio, esto significa que la NT-GP están parcialmente desarrolladas; por lo tanto, sus procesos todavía no están claramente identificados en el marco de la modernización del estado y priorizada como uno de los ejes principales para organizar, controlar y dirigir mediante procesos las acciones que brindan las municipalidades a los clientes internos y externos, los resultados obtenidos mediante las encuestas han corroborado con el planteamiento del problema donde menciona que a nivel de provincia solo una municipalidad cuenta con una oficina netamente de TI, en las seis entidades mencionadas sus procesos de gestión lo vienen realizando de manera tradicional, sin ninguna mejora en sus servicios para ambos usuarios. Rodríguez & Solares, (2015) afirma que el gobierno digital depende generalmente de la voluntad política para implementarlo el GD, como también de la capacidad del país para establecer los procesos, adaptarse al cambio, el mismo cita a Sorrentino & Marco, quienes dan a conocer que la problemática en Italia, son los políticos que prefieren perseguir la forma tradicional con menos costeo, en vez de objetivos que hagan una transformación que aportaría grandes beneficios para potencializar el gobierno digital en su país.

Así mismo el 15% de los encuestados mencionan que es alto, quiere decir que cuentan con tecnología de información y comunicación, que de alguna manera les ayuda a que puedan realizar sus trabajos de manera más práctica y en menos tiempo, pero que les falta mejorar la parte administrativa. En los antecedentes también los autores concluyeron que hay una necesidad de cambiar el sistema de administración de las entidades públicas, para Correa & Toro, las instituciones públicas deberían ser vistas como una empresa y que necesitan apoyarse de la tecnología y también cambiar su estructura de gobierno, porque solo así se mejorarían y optimizarían sus procesos.

Además, un 25% de toda la población encuestada en las municipalidades desconoce totalmente el desarrollo de los gestión por procesos para implementar el gobierno digital en la entidad, según Lira (2019), en su artículo de periódico menciona un punto muy importante: que las personas tendrán que capacitarse o actualizarse de forma constante para gestionar el cambio y crear nuevos conocimientos con un pensamiento crítico y analítico, para dar soluciones a los problemas actuales además, los gobiernos necesitan una estrategia integral que abarque todos los aspectos, desde la contratación de nuevos talentos humanos con pensamiento crítico, analítico, científico, para estar preparados a la llegada de la cuarta revolución industrial. En este contexto una propuesta importante para solucionar el problema que se viene acarreado en la administración pública, que no es solamente en nuestro ámbito de estudio, sino que es una muestra de lo que está pasando a nivel nacional, es aplicar las políticas de modernización existentes, mencionadas en el marco teórico, además es responsabilidad de las casas de estudio, especialmente de las universidades, cambiar sus metodologías de estudio que estén enmarcados en la nueva necesidad que amerita el campo laboral y las políticas públicas del contexto local, nacional e internacional y que los estudiantes realicen sus estudios e investigaciones de forma aplicada con un pensamiento crítico, analítico y científico, porque solo así se gestionaría el cambio, como se ha visto en la encuesta realizada, en la cual, los funcionarios responsables de gestionar el gobierno digital desconocen en su totalidad o tienen conocimiento referente al tema investigado, pero que tienen la dificultad al no saber cómo empezar a gestionar el cambio en la entidad que laboran, a pesar que cuentan con los grados o títulos académicos que ameritan según el puesto de trabajo que laboran.

Otro punto importante en la investigación ha sido medir el nivel del gobierno digital en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, 2021 del 100% de los encuestados referente a las preguntas realizadas enfocadas a la gestión del gobierno digital y su implementación de las TIC, solo el 15% responden que es alto; para Casas (2015), este problema se remonta a enero del 2002, año en la cual se determinan los importantes objetivos del estado peruano bajo los principios y la base legal para iniciar el proceso de modernización mediante

la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado (Ley N° 27658) con la mira de optimizar la gestión pública y edificar un estado democrático, para mejorar la eficiencia del aparato estatal y este debe ser, transparente e inclusivo. Como se ha visto que han pasado 19 años que en todo nuestro territorio peruano se viene hablando de una modernización, pero que hasta el momento no se observa algún nivel o grado de cumplimiento de dicha reforma, a pesar que el trece de setiembre del dos mil dieciocho, mediante decreto legislativo que aprueba la ley de gobierno digital en su artículo 2, determinan su ámbito de aplicación que debe ser en todas las entidades que forma parte de la administración pública, esto se observa en la visita que se ha realizado a la 6 municipalidades en donde se realizó las encuestas, que a nivel de hardware y software algunas municipalidades vienen trabajando con tecnologías inventariadas desde el 2008 hasta la fecha, lo cual dificulta que los trabajadores puedan ser eficientes en su trabajo, quienes al momento de cumplir las metas, no cuentan con un cableado de red estructurado, no cuentan con internet de banda ancha, es decir la fibra óptica y los que sí cuentan con este servicio son personas naturales; en este sentido los colaboradores de las municipalidades tienen problemas al momento de enviar o recibir información por las pocas megas con que cuentan, sus páginas web son estáticas y no dinámicas, su función es simplemente informativa.

En conclusión, se viene trabajando en lo tradicional, con un sistema lineal y no existe un gobierno digital enfocado en una gestión por procesos, por lo tanto, los trabajadores no tienen identificadas sus funciones y, por ende, el mal servicio que recibe la población en general, debido a la ineficiencia en la administración pública. Para medir las dimensiones gestión por procesos que tienen mayor relación con el gobierno digital en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, 2021, se elaboró un cuestionario para medir el nivel de implementación del gobierno digital según los lineamientos y el reglamento de la misma ley, como primera dimensión de estudio está la **estructura organizacional** del gobierno digital, se ha visto que ninguna municipalidad cuenta con dicha estructura, es decir, no cuentan con un comité de gobierno digital, equipo de especialistas en gobierno digital y proyectos, equipo de analista administrativo y de seguridad de la información, equipo de

coordinación de los sistemas de información, equipo de coordinación de la infraestructura, equipo de soporte técnico, equipo de laboratorio de innovación, esto se ha identificado en la encuesta realizada, en la cual, el 35% respondieron que desconocen del tema, el 45% de encuestados marcaron la escala como procesos no desarrollados en su entidad y solamente el 20% respondieron que los procesos están parcialmente desarrollados.

La segunda dimensión: regulación digital, tiene que ver con la aplicación de las políticas para gestionar el gobierno digital en la entidad, con objetivos claros como son los procedimientos administrativos, servicios digitales, interoperabilidad y la seguridad digital, en la cual estos servicios están orientados netamente para que el usuario o ciudadano reciba mejores servicios de parte de la entidad, además, que todo trámite o solicitud se realice de manera virtual, utilizando las plataformas web, aplicativos, correos electrónicos y redes sociales a través del uso del internet; sin embargo, en las municipalidades mencionadas no se observan estas características de gobierno digital y se corrobora con las respuestas de los encuestados al responder que el 32.5% desconocen del tema, el 50% respondieron como procesos no desarrollados y el 17.5% respondieron que los procesos están parcialmente desarrollados en su entidad.

En la tercera dimensión: infraestructura tecnológica, se refiere al nivel de implantación de software para agilizar los procesos y que las solicitudes no tengan colas de espera; sino entrada, procesos y salida, porque el uso correcto de la tecnología genera que la productividad de los trabajadores sea más eficiente; sin embargo, esto no se ve reflejado, porque realizan procesos burocráticos con tiempos de esperas muy largos, resultado que se refleja en la encuesta realizada, en la misma que respondieron: 27.5% que desconocen en su totalidad, el 55% marcaron según la escala como, proceso no desarrollado y solo el 17.5 marcaron que los procesos están parcialmente desarrollados en su entidad. Esto se reafirma que en algunas de las entidades no han implementado un centro de datos principal, donde se realicen los alojamientos de la información (servidores), y cuenten instalación energizada, cableado de red estructurado, acceso a internet con mecanismos de seguridad y alta disponibilidad para el resguardo de la información o más conocidos como

Backus, porque su infraestructura física es precaria, además, no existen informes previos de la vigencia tecnológica de los equipos de conectividad o hardware a fin de verificar que se encuentren en un nivel aceptable, para que permita la disponibilidad de las conexiones de red de la entidad.

Para fijar la relación entre ambas variables en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, 2021 remontamos a las teorías donde a través de la secretaria técnica de la gestión por procesos, en su norma técnica 001-2018, menciona que todas las instituciones del sector estatal deben efectuar la gestión por procesos de manera sosegada, de tal forma que las unidades orgánicas, organicen, controlen y dirijan sus actividades con un enfoque a resultados para la revista Castellnou (2021) la ("Gestión por procesos o business process management BPM") menciona que es la forma de organizar las actividades para brindar un buen servicio y se inicia identificando las actividades de la organización, los procedimientos y las tareas a realizarse siguiendo una ruta de trabajo, con mejoras continuas, según necesidades futuras. Además menciona, que la NT-GP aporta herramientas con las que se puede optimizar y redelinear el flujo de trabajo para hacerlo más eficiente y adaptable a las necesidades de los interesados; por lo tanto, con el gobierno digital se sistematiza las actividades, procedimientos, tareas y formas de trabajo contenidas en la cadena de valor del producto, con el propósito de que cada proceso tenga una secuencia, para que los bienes y servicios que brinda la entidad tenga resultados verdaderos, en función de los recursos tecnológicos disponibles. Por otra parte, las teorías relacionadas al tema, leyes aprobadas para implementar el gobierno digital en las entidades hacen que estas sean eficientes y organizadas, a través del uso de los conocimientos de la informática y comunicaciones (TIC), y como consecuente, el gobierno digital debe fortalecer la administración del estado, teniendo un ambiente honesto que permita el aprovechamiento de los datos públicos. Para Bermúdez (2018) es ineludible que el gobierno prevalezca la digitalización de servicios, la cual iría de la mano con la cultura corporativa, menciona el autor que se debería fructificar el desarrollo exponencial, de estas tecnologías en los países prósperos para diseñar una estrategia digital fuertemente provocadora y que el gobierno debe prestar cuidado al montón de jóvenes que aparecieron después

del año 2000, quienes según explicó, tienen considerable valor para aportar a un G-D. debido a que ellos viven hiperconectados con la tecnología. Por lo tanto, en dicha investigación a raíz de la problemática que se plantea, el marco teórico y los resultados de las encuestas guarda una relación dependiente, tanto la gestión por procesos y el gobierno digital, esto se aprecia en los resultados de la correlación que tiene un valor significativo en el nivel 0,01.

## VI. CONCLUSIONES

La relación entre gestión por procesos y gobierno digital en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, 2021, se determinó a través del coeficiente Rho de Spearman de 0,852 equivalente a una correlación positiva moderada y que es significativa en el nivel de 0.01, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se admite que existe una relación entre las variables. Esto significa que el nivel de desarrollo del gobierno digital tiene alta dependencia de la gestión por procesos y es necesario que los agentes que intervienen en los eslabones de la cadena de valor público, realicen acciones de forma articulada en el marco de la norma técnica de la gestión por proceso y GD.

El nivel de la gestión por procesos en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, 2021, dio como resultado que el 60% se encuentra en nivel medio. Esto significa que aún existen deficiencias en la determinación, seguimiento, medición y análisis de los procesos, así como también en la mejora de los procesos.

El nivel del gobierno digital en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, 2021, dio como resultado que el 57.5% es de nivel medio. Esto significa que aún existen deficiencias en los procedimientos administrativos, servicios digitales, interoperabilidad y en seguridad digital.

Las dimensiones de la gestión por procesos que tienen mayor relación con el gobierno digital en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, 2021 es la estructura organizacional del gobierno digital ya que el coeficiente Rho de Spearman dio como resultado un 0.66% en una correlación positiva moderada en el nivel 0.01. Esto significa, que las municipalidades carecen de una estructura organizacional diseñadas en función a los alineamientos del plan del gobierno digital aprobado con resolución ministerial N° 119-2018-PCM, solo así se lograra identificar quienes serán dueños del proceso para direccionar de manera organizada las principales actividades, dentro de sus unidades productoras de servicio.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1** se recomienda a los representantes de cada entidad, capacitar a su personal en temas concernientes a la gestión-p-procesos, gobierno-digital y temas relacionados a la modernización del estado, solo así podrían implementar de manera paulatina y articulada el gobierno digital en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, ya que como resultado de la investigación realizada se consiguió una correlación positiva y significativa entre ambas variables teniendo alta dependencia entre sí.
- 7.2** Se recomienda a los representantes de cada entidad diseñar e ejecutar un modelo de gestión por procesos en el marco del gobierno digital que permita determinar sus procesos, realizar un seguimiento, medición y análisis de los procesos y que a la vez permita hacer mejoras continuas dentro de la cadena de valor de sus unidades productoras de servicios, donde los servicios públicos generen resultados e impactos positivos en beneficio de los usuarios internos y externo, de esta forma se logrará obtener procesos desarrollados en su totalidad y eficientes, que cambiará el modelo de organización funcional o sistema lineal, eliminando los procesos burocráticos con demasiados pasos y opiniones para tomar una decisión.
- 7.3** Se recomienda a los representantes de cada entidad implementar el gobierno digital en relación a un modelo de gestión-por-procesos. Se debe empesar creando un comité de gobierno digital, el cual sea responsable de gestionar las tecnologías digitales en las municipalidades en temas relacionados con procedimientos administrativos, servicios digitales, interoperabilidad y de seguridad digital. Para dicha implementación deben contar con equipo de especialistas en gobierno digital y proyectos, analista administrativo y de seguridad de la información, coordinación de los sistemas de información, equipo de coordinación de la infraestructura, equipo de soporte técnico y equipo de laboratorio e innovación, porque en la investigación los usuarios internos y externos vienen realizando sus operaciones de forma tradicional con páginas web estáticas, porque sus consultas deberían ser de manera virtual utilizando

una plataforma web o interconectándose con la plataformas del estado para facilitar el reciprocidad de información y conocimiento entre instituciones.

- 7.4** Se recomienda a los representantes de cada entidad, diseñar una estructura organizacional teniendo en cuenta los lineamiento mencionados en las teorías, (“ley de gobierno digital y su reglamento”) para elaboración del plan de gobierno digital, donde indica los elementos que deben tener en cuenta para la conformación de un comité del gobierno digital y de un equipo técnico especializado como dueños del proceso para direccionar de manera organizada las principales actividades dentro de sus unidades productoras de servicio. Además, es necesario diseñar un manual del perfil puesto acorde a la necesidad del modelo de gestión por procesos en el marco del gobierno digital, así como también en el decreto supremo N° 064-2021-PCM que detalla los lineamientos de cómo organizar el estado.

## REFERENCIAS

- Gobierno, Digital. (2020). *Agenda Digital 2020*. Obtenido de <http://www.agendadigital.gob.cl/#/agenda/contenido>
- Moreno, D. A. (2021). *Gobierno digital y gestión administrativa en la Municipalidad*. Tesis Doctoral, Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56792>
- Alberto, J., Garcia, M., & Lloveras, M. E. (2007). La norma ISO 15489: un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documental en las organizaciones. Obtenido de [http://eprints.rclis.org/12263/1/Alonso\\_Garcia\\_Lloveras\\_-\\_La\\_norma\\_ISO\\_15489.pdf](http://eprints.rclis.org/12263/1/Alonso_Garcia_Lloveras_-_La_norma_ISO_15489.pdf)
- Alvarado, D. J. (2019). *Implementación del gobierno electrónico en la gestión por procesos de la Sunedu, 2019*. Universidad cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48169>
- Andaur, G. (2020). Gestión documental y transformación digital en Chile. (Fernando, Ed.) *Gestión y Tendencias*, Vol. 4, 1-16. doi:10.11565/GESTEN.V4I2
- Arias, J. L. (2020). *Métodos de investigación online* (Primera edición digital ed.). Arequipa-Perú: Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2020-06461. doi:ISBN: 978-612-00-5506-9
- Bermúdez, P. (29 de 04 de 2018). *RPP Noticias / Andina*. Obtenido de RPP Noticias / Andina: <https://rpp.pe/politica/gobierno/video-cuales-serian-los-beneficios-de-implementar-un-gobierno-digital-en-peru-noticia-1110987>
- Carrión, G. (2021). *Estrategias de implementación de gobierno digital hacia la modernización de la Universidad pública en el Perú*. Obtenido de <https://centrosuragraria.com/index.php/revista/article/view/98>

- Casas, C. (2015). *Avances de la Reforma y Modernización del Estado en el Perú*. Secretaría de Gestión Pública – PCM . Banco Interamericano de Desarrollo. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/Avances-de-la-Reforma-y-Modernizacion-del-Estado-en-el-Peru.pdf>
- Castellnou, R. (2021). La necesidad de la gestión por procesos. *Emburse captio*. Obtenido de <https://www.captio.net/blog/la-necesidad-de-la-gestion-por-procesos>
- DECRETO SUPREMO N° 064-2021-PCM. (2021). Presidenta del Consejo de Ministros. *Lineamientos de organización del Estado*. Diario Oficial el Peruano. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-modifica-los-lineamientos-de-organizacio-decreto-supremo-n-064-2021-pcm-1940856-2/>
- Del Solar, S. (2019). Resolución Ministerial N° 087-2019-PCM. *Aprueban Disposiciones sobre la conformación y funciones del Comité del Gobierno Digital*. Lima. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/267481-087-2019-pcm>
- Diario Oficial el Peruano. (2021). *Plataforma digital única del Estado Peruano*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/pcm/pages/12255-conocer-los-indicadores-de-gobierno-y-transformacion-digital-2020-en-el-peru>
- Escobar, J., & Cuervo, A. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una. *researchgate.net*, 11. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Jazmine-Escobar-Perez/publication/302438451\\_Validez\\_de\\_contenido\\_y\\_juicio\\_de\\_expertos\\_Una\\_aproximacion\\_a\\_su\\_utilizacion/links/59a8daecaca27202ed5f593a/Va-lidez-de-contenido-y-juicio-de-expertos-Una-aproximacion-a-su-uti](https://www.researchgate.net/profile/Jazmine-Escobar-Perez/publication/302438451_Validez_de_contenido_y_juicio_de_expertos_Una_aproximacion_a_su_utilizacion/links/59a8daecaca27202ed5f593a/Va-lidez-de-contenido-y-juicio-de-expertos-Una-aproximacion-a-su-uti)
- García, F. (1993). *La Encuesta*. Obtenido de <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/19380/34/Tema%208-Encuestas.pdf>

- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update* (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Gonzales, B. (2019). *Determinantes del gobierno electronico en las municipalidades Evidencia del caso chileno*. Tesis , Universidad de Santiago de Chile, Santiago de Chile. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-10792020000100097](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792020000100097)
- Gutiérrez, C., Bastarrica, C., Frez, R., & Et.al. (2005). Gobierno Electrónico en Chile, Desafíos, Perspectivas y Oportunidades. *Revista Chilena de Ingenieria, Anales del Instituto de Ingenieros de Chile*, 117(2), 67-79. Obtenido de <https://users.dcc.uchile.cl/~prossel/descarga/articulos/PaperIN3Final.pdf>
- Hernández, O. (2012). *Estadística elemental para ciencias sociales* (3.ª ed. 2009 ed.). Obtenido de <http://www.editorial.ucr.ac.cr/ciencias-sociales/item/2405-estadistica-elemental-para-ciencias-sociales.html>
- Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: mcgraw-hill interamericana editores, s.a. doi:ISBN: 978-1-4562-6096-5
- Hernández, V. (2021). *Gobierno digital en procedimientos administrativos en Unidad Desconcentrada de Superintendencia de transporte terrestre de personas, carga y mercancías 2020-2021*. Tesis Doctoral, Univercidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66451>
- Humala, O., & Jimenez, J. (2012). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. Presidencia de Consejo de Ministros, Lima.
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (2020). Plan de Gobierno Digital 2020-2022. Lima. Obtenido de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/864526/Plan\\_de\\_Gobierno\\_Digital\\_del\\_Indecopi.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/864526/Plan_de_Gobierno_Digital_del_Indecopi.pdf)

- Kuczynski, P. P., & Araoz, M. (2018). Decreto Supremo N° 033-2018-PCM. *Decreto Supremo que crea la Plataforma Digital Única del Estado Peruano y establecen disposiciones adicionales para el desarrollo del Gobierno Digital*. Lima. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/108986-033-2018-pcm>
- LIRA, J. (08 de 08 de 2019). El gobierno digital necesita personas, no más software. *Diario Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/blog/voz-regional/2019/08/el-gobierno-digital-necesita-personas-no-mas-software.html/?ref=gesr>
- Luna, p. (2021). Tesis de Maestria. *Gobierno digital y satisfacción de los usuarios del Proyecto*, 67. Tarapoto, Perú: UCV. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56201>
- Mallar , M. A. (1 de Junio de 2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Visión de Futuro*, 13(1), 1-23. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2020/11/IMPLEMENTACI%C3%93N-DE-LA-GESTI%C3%93N.pdf>
- Mata , L. D. (2019). *Diseños de investigaciones con enfoque cuantitativo de tipo no experimental*. (Investigalia, Ed.) Obtenido de <https://investigaliacr.com/investigacion/disenos-de-investigaciones-con-enfoque-cuantitativo-de-tipo-no-experimental/>
- Mejia, F. (2005). Gobierno Electronico y Reforma de la Gestion Publica: Los Retos de Chile. *Modernización de la Gestión Pública en Chile*. Santiago de Chile. Obtenido de [http://bibliotecadigital.dipres.gob.cl/bitstream/handle/11626/12983/11\\_Gobierno%20Electr%C3%B3nico%20y%20Reforma%20de%20la%20Gesti%C3%B3n%20P%C3%BAblica%20-%20Los%20Retos%20de%20Chile.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://bibliotecadigital.dipres.gob.cl/bitstream/handle/11626/12983/11_Gobierno%20Electr%C3%B3nico%20y%20Reforma%20de%20la%20Gesti%C3%B3n%20P%C3%BAblica%20-%20Los%20Retos%20de%20Chile.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2021). Plan de Gobierno Digital 2020-2021. Lima. Obtenido de [https://transparencia.mincetur.gob.pe/inf\\_gestion/inf\\_gestion.html?c=IG\\_plan\\_gobierno\\_digital&c=IG\\_plan\\_gobierno\\_digital](https://transparencia.mincetur.gob.pe/inf_gestion/inf_gestion.html?c=IG_plan_gobierno_digital&c=IG_plan_gobierno_digital)

- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo - MTPE. (2020). Plan de Gobierno Digital 2020-2021. Lima. Obtenido de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1237049/Plan\\_de\\_Gobierno\\_Digital-Versi%C3%B3n\\_Final\\_24\\_Julio\\_2020\\_R\\_\\_1\\_\\_1\\_.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1237049/Plan_de_Gobierno_Digital-Versi%C3%B3n_Final_24_Julio_2020_R__1__1_.pdf)
- Mooney, J. D. (1931). teorías administrativas. *milena.blogspot.com*. Obtenido de [http://tadministrativa-milena.blogspot.com/2011/08/james-d-mooney\\_29.html](http://tadministrativa-milena.blogspot.com/2011/08/james-d-mooney_29.html)
- Moreno, D. A. (2021). *Gobierno digital y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huallaga, 2020*, 66. Tarapoto, Perú: UCV. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56792>
- Municipalidad Provincial de Moyobamba. (2016). Reglamento de la Organización de Funciones. Moyobamba.
- Municipalidad Provincial de San Martín de Porres. (2020). Plan de Gobierno Digital. *Resolución de Gerencia Municipal N° 003-2020-MDSMP*. Lima. Obtenido de [https://www.mdsmp.gob.pe/data\\_files/rg\\_003\\_2020.2.pdf](https://www.mdsmp.gob.pe/data_files/rg_003_2020.2.pdf).
- ONU. (2020). UN E-Government Knowledgebase. Obtenido de <https://publicadministration.un.org/egovkb/Data-Center>
- PCM. (2018). *Resolución de la secretaria de Gestión Pública*. Lima. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/03/RSGP-N-006-2018-PCM-SGP.pdf>
- PCM. (2018). Decreto Legislativo N° 1412. *Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital*. Lima. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/289706-1412>
- PCM. (2018). Decreto Legislativo N° 1412. Lima. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1.pdf>
- Pereyra, M. A. (2021). Tesis doctoral. *La ley de gobierno digital y su implicancia en la ciberdefensa del Estado Peruano, 2021*, 114. Lima, Perú: Universidad

Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68971>

Presidencia del Consejo de ministros – PCM. (2018). Lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital - PGD. Lima. Obtenido de [https://www.peru.gob.pe/normas/docs/Anexo\\_I\\_Lineamientos\\_PGD.pdf](https://www.peru.gob.pe/normas/docs/Anexo_I_Lineamientos_PGD.pdf).

Resolución ministerial N° 119-2018-PCM. (2018). creación de un Comité de Gobierno Digital en cada entidad de la Administración Pública. *Presidente del Consejo de ministros*. Diario Oficial el peruano. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/disponen-la-creacion-de-un-comite-de-gobierno-digital-en-cad-resolucion-ministerial-no-119-2018-pcm-1645688-1>

Rodríguez, F., & Solares, P. (2015). Gobierno Digital: dificultades y facilidades para su implementación. *Mamaos, P. Solares. (eds.) Ciencias de la Tecnología de la Información -©ECORFAN, México D.F., 2015., 8*. Obtenido de [https://www.ecorfan.org/handbooks/Ciencias-TI-T\\_I/IBERO-Handbook\\_MR\\_1-53-60.pdf](https://www.ecorfan.org/handbooks/Ciencias-TI-T_I/IBERO-Handbook_MR_1-53-60.pdf)

Ruiz, L. (2018). Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ): qué es y cómo se usa en estadística. *Miscelánea*. Obtenido de <https://psicologiymente.com/miscelanea/alfa-de-cronbach>

Salimbeni, S. (2019). Gestión de Procesos de Negocios en el Sector Público. *revistas.uees.edu.ec*, Argentina. Obtenido de <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/313/308>

Schol, L. M., Veliz, F. F., & et.al. (2017). Resolución de Secretaría de Gobierno Digital SEGDI (antes ONGEI) N° 001-2017-PCM/SEGDI. *Aprueba Modelo de Gestión Documental (MGD) en el marco del Decreto Legislativo N° 1310 Simplificación Administrativa*. Lima.

Secretaria de gestión Pública. (2021). *PCM*. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>

- United Nations. (2020). Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development. *E-Government Survey 2020*. New York. Obtenido de <https://www.redgealc.org/contenido-general/noticias/onu-chile-destaca-por-su-nivel-de-adopcion-de-gobierno-digital/>
- Valderrama, S. (2013). Pasos para Elaborar Proyectos de Investigación Científica Cualitativa, Cuantitativa y Mixta. *Editorial San Marcos, 2da Edición*, 496. Obtenido de [http://www.editorialsanmarcos.com/index.php?id\\_product=211&controller=product](http://www.editorialsanmarcos.com/index.php?id_product=211&controller=product)
- Vásquez , T. M. (2021). Tesis doctoral. *Calidad del gobierno digital y atención al usuario en la gestión municipal del distrito de Morales, 2021*. Tarapoto, Perú: UCV. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67817>

## **ANEXOS**

### Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ESCALA - MEDICIÓN												
<b>Gestión por procesos</b>	Es la forma en que se organizan, se dirigen y controlan las distintas actividades de trabajo de forma transversal en las diferentes unidades de la organización, convirtiéndose en un eje para el logro de sus objetivos institucionales, estos procesos pueden ser estratégicos, operativos y de soporte. SGP (2018)	La variable será medida utilizando un cuestionario, estructurado auto administrado, dividido en dimensión que utiliza una escala ordinal que será transformada a una escala de Etanones de bueno regular malo	<b>Estructura organizacional del gobierno digital</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;"><b>Escala ordinal de tipo Likert</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="width: 80%;">Desconoce</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>Proceso no desarrollado</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>Proceso parcialmente desarrollado</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>Proceso con desarrollo avanzado</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td>Proceso desarrollado en su totalidad y eficiente</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> </tbody> </table>	<b>Escala ordinal de tipo Likert</b>		Desconoce	1	Proceso no desarrollado	2	Proceso parcialmente desarrollado	3	Proceso con desarrollo avanzado	4	Proceso desarrollado en su totalidad y eficiente	5
			<b>Escala ordinal de tipo Likert</b>													
			Desconoce		1											
			Proceso no desarrollado		2											
			Proceso parcialmente desarrollado		3											
Proceso con desarrollo avanzado	4															
Proceso desarrollado en su totalidad y eficiente	5															
<b>Regulación digital</b>																
<b>Infraestructura tecnológica</b>																
<b>Procedimientos administrativos</b>																
<b>Servicios digitales</b>																
<b>Gobierno digital</b>	Es uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la administración pública para la creación del valor público PCM, (2018)	La variable será medida utilizando un cuestionario, estructurado auto administrado, dividido en dimensión que utiliza una escala ordinal que será transformada a una escala de Etanones de bueno regular malo	<b>Interoperabilidad</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;"><b>Escala ordinal de tipo Likert</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="width: 80%;">Desconoce</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>No se implementa</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>En forma limitada</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>En gran medida</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td>En su totalidad</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> </tbody> </table>	<b>Escala ordinal de tipo Likert</b>		Desconoce	1	No se implementa	2	En forma limitada	3	En gran medida	4	En su totalidad	5
			<b>Escala ordinal de tipo Likert</b>													
			Desconoce		1											
			No se implementa		2											
			En forma limitada		3											
En gran medida	4															
En su totalidad	5															
<b>Seguridad digital</b>																

## Matriz de consistencia

### Gestión por procesos y gobierno digital en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, 2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos											
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y gobierno digital en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de la gestión por procesos en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel del gobierno digital en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, 2021?</p> <p>¿Cuáles son las dimensiones de la gestión por procesos que tienen mayor relación con el gobierno digital en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre gestión por procesos y gobierno digital en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, 2021</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Medir el nivel de la gestión por procesos en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, 2021</p> <p>Medir el nivel del gobierno digital en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, 2021</p> <p>Medir las dimensiones de la gestión por procesos que tienen mayor relación con el gobierno digital en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, 2021</p>	<p><b>Hipótesis general</b> <b>H<sub>1</sub>.</b> Existe relación positiva y significativa entre la gestión por procesos y gobierno digital en las Municipalidades de la Provincia de Moyobamba, 2021</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>H1. El nivel de la gestión por procesos en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, 2021 es alto</p> <p>H2. El nivel del gobierno digital en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, 2021 es alto</p> <p>H3. La dimensión de la gestión por procesos que tienen mayor relación con el gobierno digital en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, 2021 es estructura organizacional</p>	<p><b>Técnica</b> Encuestas</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario de encuestas</p>											
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>												
<p>El estudio de investigación es de tipo No Experimental, con diseño correlacional.</p> <p><b>Esquema:</b></p> <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="margin-right: 20px;"> <p><b>Donde:</b> M = Muestra O<sub>1</sub> = Gestión por procesos O<sub>2</sub> = Gobierno digital r = Relación de las variables de estudio</p> </div> </div>	<p><b>Población:</b> Estuvo conformada por 40 trabajadores de alta dirección responsables de implementar el gobierno digital en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, 2021.</p> <p><b>Muestra:</b> Se trabajó con el total de la población por lo que no se requirió utilizar técnicas de muestreo estadístico. (muestra censal).</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="3" style="text-align: center;"><b>Gestión por procesos</b></td> <td>Estructura organizacional del gobierno digital</td> </tr> <tr> <td>Regulación digital</td> </tr> <tr> <td>Infraestructura tecnológica</td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center;"><b>Gobierno digital</b></td> <td>Procedimientos administrativos</td> </tr> <tr> <td>Servicios digitales</td> </tr> <tr> <td>Interoperabilidad</td> </tr> <tr> <td>Seguridad digital</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	<b>Gestión por procesos</b>	Estructura organizacional del gobierno digital	Regulación digital	Infraestructura tecnológica	<b>Gobierno digital</b>	Procedimientos administrativos	Servicios digitales	Interoperabilidad	Seguridad digital
Variables	Dimensiones													
<b>Gestión por procesos</b>	Estructura organizacional del gobierno digital													
	Regulación digital													
	Infraestructura tecnológica													
<b>Gobierno digital</b>	Procedimientos administrativos													
	Servicios digitales													
	Interoperabilidad													
	Seguridad digital													

## Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Variable gestión por procesos

### Datos generales:

N° de cuestionario: 01 Fecha de recolección: 04/ 11/2021

### Instrucción:

A continuación, marque con una x el nivel de desarrollo el gobierno digital, según los enunciados que se plantean en cada ítem, la encuesta es de carácter anónima, es muy importante la veracidad de sus respuestas a fin de obtener datos exactos de la situación actual, en las municipalidades distritales de la provincia de Moyobamba. Le agradecemos por su colaboración.

La escala de medición es la siguiente:

Escala de medición	
Desconoce	1
Proceso no desarrollado	2
Proceso parcialmente desarrollado	3
Proceso con desarrollo avanzado	4
Proceso desarrollado en su totalidad y eficiente	5

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	ESCALA DE CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
<b>GESTIÓN POR PROCESOS</b>						
<b>Estructura organizacional del Gobierno Digital</b>						
01	En la entidad han aprobado un comité del gobierno digital considerando los lineamientos de la resolución ministerial N° 119-2018-PCM)					
02	Cuentan con una estructura organizacional del equipo técnico especializado para la gestión del gobierno digital					
03	han elaborado un manual del perfil del puesto teniendo en cuenta las consideraciones en los lineamientos y la resolución ministerial N° 119-2018-PCM					
<b>Regulación digital</b>						
04	En la entidad han elaborado y aprobado dentro de su institución la estrategia en cuanto a datos abiertos y espaciales teniendo en cuenta Decreto Supremo N°016-2017 PCM, que prueba la estrategia nacional de datos abiertos gubernamentales del Perú 2017 - 2021 y el modelo de datos abiertos gubernamentales del Perú					
05	En la entidad han designado un funcionario responsable del Comité Coordinador de la Infraestructura de Datos Espaciales en conformidad con la Resolución Ministerial N°365-2003 PCM					

06	La entidad cuenta con una data geoespacial para publicar en el Portal de Datos Espaciales en el marco del decreto supremo N° 069-2011-PCM, que crea el portal de información de datos espaciales del Perú (GEOIDEP)				
07	La entidad cuenta con cuenta con una Política de Inclusión digital y centros de ciudadanía digital teniendo en cuenta la Ley N° 29904, Ley de Promoción de Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica y su Reglamento.				
08	La entidad ha implementado el uso de la Plataforma Digital Única del Estado Peruano aprobado por decreto supremo N° 033-2018-PCM				
<b>Infraestructura tecnológica</b>					
09	En la entidad han implementado un centro de datos principal, que comprende el alojamiento de servidores y otros equipos, instalación energizada, cableado de red, acceso a internet con mecanismos de seguridad y alta disponibilidad, servicio gestionado de backups, cintoteca almacenamiento.				
10	En la entidad han brindado todos los mecanismos de seguridad perimetral, lógica y física como protección a la infraestructura de hardware y de aplicaciones alojadas en el centro de datos, y seguridad de la red de los usuarios de la sede central. a fin de rendir cuentas del desempeño del servicio (envió de reportes mensuales)				
11	La cuenta con infraestructura de Servidores que se encuentre desplegable sobre la plataforma de virtualización basada en VMWARE y Oracle VM, u otras plataformas				
12	La entidad tiene instalado suficiente servidores físicos, servidores virtuales y equipos de almacenamiento a fin de almacenar, procesar, y entregar datos				
13	En la entidad han elaborado un informe que registre la vigencia tecnológica de los servidores físicos a fin de tener un control para las mejoras continuas				
14	La entidad cuenta con equipamiento Informático suficiente para el soporte de las labores de los colaboradores				
15	En la entidad han elaborado un informe que registre el ciclo de vida de los equipos informáticos a fin de tener un control y prever el buen desempeño de las funciones de los colaboradores o los servicios comunes.				
16	La entidad cuenta con contratos de servicios críticos, en materia de conectividad, los mismos que permiten garantizar la continuidad de las operaciones				
17	En la entidad los servicios de conectividad están en función del servicio de internet para los usuarios, servicio de seguridad perimetral gestionada en alta disponibilidad y Servicio de centro de datos				
18	En la entidad han elaborado un informe previo, de la vigencia tecnológica de los equipos de conectividad a fin de verificar que se encuentren en un nivel aceptable, lo que permitirá la disponibilidad de las conexiones de red de la entidad.				
19	La entidad ha elaborado un informe teniendo en cuenta las categorías de software, número de licencias de las mismas, vigencia y nivel de cobertura para el buen desempeño de las labores del personal y el soporte a los sistemas y servicios				

## Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Variable gobierno digital

### Datos generales:

N° de cuestionario: 02 Fecha de recolección: 04 / 11 / 2021

### Instrucción:

A continuación, marque con una x el grado de implementación del gobierno digital según los enunciados que se plantean en cada ítem, la encuesta es de carácter anónima, es muy importante la veracidad de sus respuestas a fin de obtener datos exactos de la situación actual, en las municipalidades distritales de la provincia de Moyobamba. Le agradecemos por su colaboración.

La escala de medición es la siguiente:

Escala de medición	
Desconoce	1
No se implementa	2
En forma limitada	3
En gran medida	4
En su totalidad	5

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	ESCALA DE CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
<b>GOBIERNO DIGITAL</b>						
<b>Identidad digital</b>						
01	Los funcionarios y servidores públicos en el ejercicio de sus funciones y en coordinación con el comité del gobierno digital vienen trabajando en el marco de identidad digital del estado peruano fin de garantizar la identificación y autenticación de los ciudadanos y personas en general cuando acceden a los servicios digitales					
02	Los funcionarios y servidores públicos en el ejercicio de sus funciones y en coordinación con el comité del gobierno digital vienen trabajando en base a los principios del marco de identidad digital del estado peruano (inclusión, identificador único, no discriminación, equivalencia funcional de la verificación de la identidad)					
03	Los funcionarios y servidores públicos en el ejercicio de sus funciones y en coordinación con el comité del gobierno digital vienen trabajando en base al modelo de identidad digital del estado peruano					
04	Los funcionarios y servidores públicos en el ejercicio de sus funciones y en coordinación con el comité del gobierno digital, trabajan teniendo en cuenta los atributos del ciudadano digital					

05	Los funcionarios y servidores públicos en el ejercicio de sus funciones y en coordinación con el comité del gobierno digital, trabajan en convenio con gestores de la identidad digital (RENIEC y MIGRACIONES) como proveedores de los servicios de identificación y autenticación				
<b>Servicios digitales</b>					
06	Los funcionarios y servidores públicos en el ejercicio de sus funciones y en coordinación con el comité del gobierno digital, trabajan en el marco de servicios digitales del estado peruano emitida por la secretaría de gobierno digital				
07	Los funcionarios y servidores públicos en el ejercicio de sus funciones y en coordinación con el comité del gobierno digital, trabajan teniendo en cuenta los principios del marco de servicios digitales del estado peruano				
08	Los funcionarios y servidores públicos en el ejercicio de sus funciones y en coordinación con el comité del gobierno digital, realizan convenios con los proveedores públicos de servicios digitales				
09	Los funcionarios y servidores públicos en el ejercicio de sus funciones y en coordinación con el comité del gobierno digital, trabajan teniendo en cuenta los tipos de servicios digitales que brindan				
10	Los funcionarios y servidores públicos en el ejercicio de sus funciones y en coordinación con el comité del gobierno digital, trabajan considerado el ciclo de vida de la implementación de los servicios digitales que brindan				
<b>Procedimientos administrativos</b>					
11	Los funcionarios y servidores públicos en el ejercicio de sus funciones y en coordinación con el comité del gobierno digital, hacen uso de los documentos electrónicos				
12	Los funcionarios y servidores públicos en el ejercicio de sus funciones y en coordinación con el comité del gobierno digital, hacen uso del código de verificación digital CVD				
13	Los funcionarios y servidores públicos en el ejercicio de sus funciones y en coordinación con el comité del gobierno digital, hacen uso de la representación imprimible de documentos electrónicos				
14	Los funcionarios y servidores públicos en el ejercicio de sus funciones y en coordinación con el comité del gobierno digital, hacen uso de los exámenes y auditorias para la validación de documentos electrónicos				
15	Los funcionarios y servidores públicos en el ejercicio de sus funciones y en coordinación con el comité del gobierno digital, hacen uso de los expedientes electrónicos en sus procedimientos administrativos				
<b>Interoperabilidad</b>					
16	Los funcionarios y servidores públicos en el ejercicio de sus funciones y en coordinación con el comité del gobierno digital, dirigen, supervisan y evalúan a través del comité del gobierno digital el marco de interoperabilidad del estado peruano a fin de garantizar la interoperabilidad de los procesos y sistemas de información				
17	Los funcionarios y servidores públicos en el ejercicio de sus funciones y en coordinación con el comité del gobierno digital, vienen trabajando en base a los principios específicos del marco de interoperabilidad del estado peruano				
18	Los funcionarios y servidores públicos en el ejercicio de sus funciones y en coordinación con el comité del gobierno digital, vienen trabajando en base al modelo de interoperabilidad del estado peruano				

19	Los funcionarios y servidores públicos en el ejercicio de sus funciones y en coordinación con el comité del gobierno digital, emiten lineamientos o guías para evaluar la percepción o niveles de satisfacción de los servicios digitales en el marco de interoperabilidad del estado peruano para el diseño del servicio digital					
20	Los funcionarios y servidores públicos en el ejercicio de sus funciones y en coordinación con el comité del gobierno digital, presentan informes del avance del cumplimiento de las políticas de estado políticas de gobierno en materia digital y de interoperabilidad.					
21	Los funcionarios y servidores públicos en el ejercicio de sus funciones y en coordinación con el comité del gobierno digital, articulan sus planes y demás instrumentos de gestión con las políticas de estado y de gobierno en materia digital de interoperabilidad a nivel organizacional					
	<b>Seguridad digital</b>					
22	Los funcionarios y servidores públicos en el ejercicio de sus funciones y en coordinación con el comité del gobierno digital, dirigen, supervisan y evalúan a través del comité del gobierno digital el marco de seguridad digital del estado peruano					
23	Los funcionarios y servidores públicos en el ejercicio de sus funciones y en coordinación con el comité del gobierno digital, vienen trabajando en base a los principios del marco de seguridad digital del estado peruano					
24	Los funcionarios y servidores públicos en el ejercicio de sus funciones y en coordinación con el comité del gobierno digital, vienen trabajando en base al modelo de seguridad digital					
25	Los funcionarios y servidores públicos en el ejercicio de sus funciones y en coordinación con el comité del gobierno digital, articulan las políticas, lineamientos, directrices y planes en los ámbitos de defensa, inteligencia, justicia interinstitucional, con las políticas, estrategias y planes en materia de Seguridad Digital					

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Sánchez Dávila, Keller  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Escuela de Posgrado.  
 Especialidad : Doctor en gestión Pública y Gobernabilidad.  
 Instrumento de evaluación : Instrumento sobre Gestión por procesos.  
 Autor (s) del instrumento (s) : VASQUEZ BECERRA DILMER

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Gestión por procesos</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable <b>Gestión por procesos</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Gestión por procesos</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión por procesos</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>41</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.1

Tarapoto, 20 de octubre de 2021

  
 -----  
 Dr. Keller Sánchez Dávila  
 DOCENTE POS GRADO

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Sánchez Dávila, Keller  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo – Escuela de Posgrado.  
 Especialidad : Doctor en gestión Pública y Gobernabilidad.  
 Instrumento de evaluación : Instrumento sobre Gobierno digital  
 Autor (s) del instrumento (s) : VASQUEZ BECERRA DILMER

### IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>gobierno digital</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>gobierno digital</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>gobierno digital</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable <b>gobierno digital</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 4.8

Tarapoto, 20 de octubre de 2021

  
 -----  
 Dr. Keller Sánchez Dávila  
 DOCENTE POS GRADO

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: DELGADO LEON, JAIME  
 Institución donde labora : EsSalud Moyobamba  
 Especialidad : MAESTRO/MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA  
 Instrumento de evaluación : Instrumento sobre Gestión por procesos  
 Autor del instrumento : Br. Vasquez Becerra Dilmer

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Gestión del servicio de tutoría</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión del servicio de tutoría</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Gestión del servicio de tutoría</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión del servicio de tutoría</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento puede ser aplicado \_\_\_\_\_

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.8

Tarapoto, 05 de diciembre del 2021

  
 Mg. Jaime Delgado León  
 Ingeniero de Sistemas  
 - CIP: 196523 -



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: DELGADO LEON, JAIME  
 Institución donde labora : EsSalud Moyobamba  
 Especialidad : MAESTRO/MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA  
 Instrumento de evaluación : Instrumento sobre Gobierno digital  
 Autor del instrumento : Br. Vasquez Becerra Dilmer

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Permanencia de los beneficiarios</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Permanencia de los beneficiarios</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Permanencia de los beneficiarios</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Permanencia de los beneficiarios</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>48</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

\_\_\_\_\_ Cumple con los requisitos para ser aplicado \_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 05 de diciembre del 2021

  
 \_\_\_\_\_  
**Mg. Jaime Delgado León**  
 Ingeniero de Sistemas  
 - CIP: 196523 -

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Valles Quispe Brannly Jarley  
 Institución donde labora : San Ignacio de Pedralbes  
 Especialidad : Maestro en Administración de Negocios - MBA  
 Instrumento de evaluación : Gestión por procesos  
 Autor del instrumento : Br. Vásquez Becerra Dilmer

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Gestión por procesos</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión por procesos</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Gestión por procesos</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión por procesos</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					<b>47</b>	

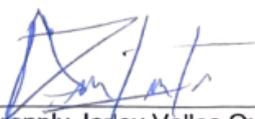
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Apto para ser aplicado, considerando que la variable tiene con concordancia con los criterios de investigación.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 4.7

Tarapoto, 06 de diciembre del 2021

  
 MBA: Brannly Jarley Valles Quispe  
 Maestro en Administración  
 de Negocios – MBA

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Valles Quispe Brannly Jarley  
 Institución donde labora : San Ignacio de Pedralbes  
 Especialidad : Maestro en Administración de Negocios - MBA  
 Instrumento de evaluación : Gobierno digital  
 Autor del instrumento : Br. Vásquez Becerra Dilmer

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Gobierno digital</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gobierno digital</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Gobierno digital</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gobierno digital</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>47</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento muestra coherencia entre los indicadores e ítems, por lo tanto, se recomienda su aplicación.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 4.7

Tarapoto, 06 de diciembre del 2021

  
 MBA: Brannly Jarley Valles Quispe  
 Maestro en Administración  
 de Negocios – MBA







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

### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:
<ul style="list-style-type: none"><li>Municipalidad Provincial De Moyobamba</li><li>Municipalidad Distrital de Calzada</li><li>Municipalidad Distrital de Habana</li><li>Municipalidad Distrital de Jepelacio</li><li>Municipalidad Distrital de Soritor</li><li>Municipalidad Distrital de Yantalo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>20146806679</li><li>20187348774</li><li>20221631677</li><li>20208294947</li><li>20148170771</li><li>20195460559</li></ul>
Nombre del Titular o Representante legal de la entidad: <ul style="list-style-type: none"><li>Gerentes</li></ul>	
Nombres y Apellidos	DNI:
PAISIG PEREZ JHON EDWIN	42022660
SILVA CHAVEZ MANUEL MOISES	27077312
CRUZ CAMPOVERDE GILMER	42979340
PILCO PEZO JOSUE	41668161
PUSE GUEVARA PEPE LUCHO	40565141
VELA MARIN JULIO ABEL	00814408

### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo , no autorizo  publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión por procesos y gobierno digital en las Municipalidades de la Provincia de Moyobamba, 2021	
Nombre del Programa Académico: Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Vásquez Becerra Dilmer	43912752

[Escriba aquí]

(\*): 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.



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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.

Municipalidades de la provincia de Moyobamba

Fecha: 04 de noviembre del 2021

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HABANA  
JHON EDWIN PAISIG PEREZ  
GERENTE MUNICIPAL

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MOYOBAMBA  
REGION DE SAN MARTIN  
GPC: Manuel Moises Silva Chavez  
GERENTE MUNICIPAL

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SORITOR  
ECON. GILMER CRUZ CAMPOVERDE  
GERENTE MUNICIPAL

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CALZADA  
JOSUE PISCO PEZO  
GERENTE MUNICIPAL

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JEPELACIO  
C.P.C Pepe Lacho Pose Guevata  
JEFE DE DE RECURSOS HUMANOS DE LA MDJ

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VANTALO  
PROV. MOYOBAMBA - OPTO. SAN MARTIN  
Julio Vela Marin  
GERENTE MUNICIPAL

Firma: \_\_\_\_\_

(Titular o Representantes legal de la Institución)

[Escriba aquí]

(\*) 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.