



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión por procesos y gobierno digital en una empresa de agua
potable y alcantarillado Lima, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Sandobal Cama, Juan Teodoro (ORCID: 0000-0001-9580-3145)

ASESORA:

Dra. Zevallos Delgado, Karen del Pilar (ORCID: 0000-0003-2374-980X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres, Teodoro y Victoria, a mi hermana; Analia, a mi esposa, Lizet, y a mi hijo, Fabrizio, que son la mi fortaleza para conseguir este grado académico

Agradecimiento

A Dios por estar siempre a mi lado en todo momento

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	1
II. Marco Teórico	4
III. Metodología	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	17
IV. Resultados	18
V. Discusión	25
VI. Conclusiones	30
VII. Recomendaciones	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	39

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Distribución de frecuencias y porcentajes de la gestión por procesos en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021	18
Tabla 2 Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la gestión por procesos en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021	19
Tabla 3 Distribución de frecuencias y porcentajes del gobierno digital en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021	20
Tabla 4 Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable gobierno digital en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021	20
Tabla 5 Correlación entre la gestión por procesos y gobierno digital en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021	21
Tabla 6 Correlación de la dimensión determinación de procesos y gobierno digital en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021	22
Tabla 7 Correlación de la dimensión seguimiento, medición y análisis de procesos y gobierno digital en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021	23
Tabla 8 Correlación de la dimensión mejora de procesos y gobierno digital en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021	24
Tabla 9 Operacionalización de la variable gestión por procesos	43
Tabla 10 Operacionalización de la variable gobierno digital.	43

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Niveles de la variable gestión por procesos	88
Figura 2 Niveles de la dimensión determinación de procesos	88
Figura 3 Niveles de la dimensión seguimiento, medición y análisis de procesos	89
Figura 4 Niveles de la dimensión mejora de procesos	89
Figura 5 Niveles de la variable gobierno digital	90
Figura 6 Niveles de la dimensión externa	90
Figura 7 Niveles de la dimensión interna	91
Figura 8 Niveles de la dimensión relacional	91
Figura 9 Niveles de la dimensión promocional	92

Resumen

La presente tesis se enmarcó en la línea de investigación Reforma y modernización del Estado. El objetivo de la investigación fue determinar si la gestión por procesos se relaciona con el gobierno digital en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021. La investigación fue de tipo básico, con diseño no experimental, de corte transversal, correlacional. La población estuvo conformada por los trabajadores la empresa de agua potable y alcantarillado Lima. La muestra estuvo conformada por 332 trabajadores. La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. El cuestionario para medir la variable gestión por procesos estuvo conformado por 21 ítems y el cuestionario para medir la variable gobierno digital, por 32 ítems. Se utilizó el software estadístico SPSS versión 25 para procesar los datos. Los resultados de la investigación determinaron que la variable gestión por proceso se relaciona directa y significativamente con la variable gobierno digital, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0. 0.608**, con un p_valor calculado de 0.000 lo que permitió la comprobación de la hipótesis planteada concluyendo que la relación entre las variables es positiva moderada.

Palabras clave: gestión por procesos, gobierno digital, procedimiento, tecnología.

Abstract

This thesis was framed in the line of research Reform and modernization of the State. The objective of the research was to determine if the process management is related to the digital government of the Lima, 2021 drinking water and sewerage company. The research was of a basic type, with a non-experimental, cross-sectional, correlational design. The population was made up of workers from the Lima potable water and sewerage company. The sample consisted of 332 workers. The technique used to collect information was the survey and the instrument was the questionnaire. The questionnaire to measure the variable management by processes consisted of 21 items and the questionnaire to measure the variable digital government, by 32 items. SPSS version 25 statistical software was used to process the data. The results of the research determined that the variable management by process is directly and significantly related to the variable digital government, with a Spearman correlation coefficient of 0. 0.608 **, with a calculated p_value of 0.000, which allowed the verification of the hypothesis raised concluding that the relationship between the variables is moderately positive.

Keywords: process management, digital government, procedure, technology.

I. Introducción

A nivel global, con el desarrollo de la democracia dentro de un país, existen diversas necesidades como la institucionalización, la innovación y la adecuación de procesos, que son todas con el fin de iniciar la modernización del país, para que sea posible entender la forma correcta para gestionar sus recursos (Fernández y Díaz, 2018). Una realidad más cercana, América Latina introduce diversos mecanismos que utilizan los sectores para lograr las metas establecidas, como la aceleración, sistematización y reducción de procesos; sin embargo, a pesar de esfuerzos continuos, también existen ciertas deficiencias, como falta de información clara y efectiva y altos costos. Inversión pública, fragmentación institucional y otras acciones que conducen al declive de los procesos establecidos (Bárcena et al., 2015).

Con el apoyo del personal y los recursos disponibles, las organizaciones ejecutan actividades para reorganizar los esfuerzos del equipo y desarrollar modelos para lograr las metas y objetivos establecidos. Efectivamente, la gestión administrativa se encuentra basada en el proceso que ejecuta y su interacción con el entorno externo e interno (SGP, 2019). Además, el desarrollo acelerado de la sociedad indica que la mayoría de las personas han obtenido información de manera innegable, lo que significa que los ciudadanos tienen mayores necesidades, tienen expectativas más claras y, por lo tanto, tienen altas expectativas por los servicios que reciben.

La organización diseñada y gestionada por el proceso es limitada. Es más común que coexistan dos tipos de gestión. Este resultado se logra a través de la implementación de un programa de mejora de procesos, que da cuenta de los siguientes aspectos: definición de procesos y definición de procesos, sus clientes son reconocidos, sus actividades están formalizadas, y la finalización del trabajo consistente con los objetivos organizacionales con el apoyo de la mejora continua puede considerarse un comienzo suficiente. Sin duda, esto significa la capacidad de transformar la cultura empresarial para reconocer quiénes son sus clientes, sus necesidades y requerimientos en cada actividad; y lograr una adecuada coordinación sin feudos y fincas para lograr objetivos estratégicos (Medina et al., 2018).

Según el ranking elaborado por la Cámara de Comercio de Lima (2017), Perú ocupa el puesto 81 en el índice de desarrollo del gobierno digital de 193 países de todo el mundo, muy por debajo de Chile (42), Colombia (57) y México (58), esta es una estadística preocupante, considerando que el primer esfuerzo para implementar el gobierno digital se remonta a 2003, cuando se estableció la ONGEI y pertenecía al Consejo de Ministros (PCM), no hasta 2013, se incluyó en el PNMGP.

En este contexto Sedapal como empresa que brinda necesidades básicas y atención al cliente a través de su organización de servicios, no tiene una organización objetivo estratégica que signifique un buen servicio al cliente cuando implementan procedimientos en su servicio. El problema es que no existe una adecuada gestión de procesos, pero uno de los propósitos estratégicos de Sedapal es la modernización de la gestión empresarial. Su objetivo es mejorar los elementos tangibles del negocio, lo que también puede demostrar que una de sus prioridades es la automatización de procesos y la certificación de algunos de estos procesos. Ya existen soluciones desarrolladas que están listas para ser implementadas, la desventaja es que no satisfacen las necesidades del negocio y el costo es bastante elevado.

Por lo antes mencionado se propone la pregunta de investigación: ¿Cómo se relaciona la gestión por procesos y el gobierno digital en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021? Los problemas específicos son: a) ¿Cómo se relaciona la dimensión determinación de procesos y el gobierno digital en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021?, b) ¿Cómo se relaciona la dimensión seguimiento, medición y análisis de procesos y el gobierno digital en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021?, c) ¿Cómo se relaciona la dimensión mejora de proceso y el gobierno digital en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021?

De acuerdo con la realidad problemática, se considera que el motivo de la investigación enfatiza la importancia de su aplicación, así como la importancia de aplicar una gestión pública moderna, que se basa en el desarrollo y diseño de la gestión en procesos según las necesidades y tendencias globales de los servicios digitales. Justificación teórica tiene como objetivo brindar aportes teóricos para el

correcto uso de las herramientas de gobierno digital como su aplicación e importancia, bajo el método de gestión por procesos, como una herramienta dentro de la modernización de la gestión pública a través de la planificación estratégica innovadora. Justificación metodológica sostiene que este método de gestión de procesos prioriza la identificación y asignación de recursos con el fin de agregar un mayor valor agregado desde el punto de vista del usuario.

Asimismo, el objetivo general fue, determinar si la gestión por procesos se relaciona con el gobierno digital en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021; y como objetivos específicos se plantearon los siguientes: a) Determinar si la dimensión determinación de procesos se relaciona con el gobierno digital en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021, b) Determinar si la dimensión seguimiento, medición y análisis de procesos se relaciona con el gobierno digital en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021, c) Determinar si la dimensión mejora de procesos se relaciona con el gobierno digital en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021.

Para la hipótesis general se propuso lo siguiente: La gestión por procesos se relaciona significativamente con el gobierno digital en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021. Las hipótesis específicas son: a) La dimensión determinación de procesos se relaciona con el gobierno digital en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021, b) La dimensión seguimiento, medición y análisis de procesos se relaciona con el gobierno digital en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021, c) La dimensión mejora de procesos se relaciona con el gobierno digital en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021.

II. Marco Teórico

En los precedentes nacionales se consideró a: Coronado (2021) analiza la gestión de procesos y la calidad del servicio de la entidad. Su propósito es verificar la relación entre dos variables, y se utiliza para su investigación básica y diseño no experimental, corte transversal y correlación. Tomando como población 641 colaboradores y utilizando una muestra limitada de fórmulas estadísticas, se obtuvieron 241 participantes, como resultado, el 37,3% de los empleados indicó que la gestión de los procesos internos era normal y el nivel de calidad del servicio un 40,7%. La conclusión es que existe una relación dimensional y general entre la gestión de procesos y la calidad del servicio, con $p < .050$ como valor; $\rho = .184$, lo que permite suponer la aceptación de esta forma.

En ese sentido, Miraya (2020) en su investigación tubo como propósito establecer la relación entre la gestión de procesos y el gobierno digital en la entidad. Para lo cual utilizó el método cuantitativo, de deducción hipotética, el tipo de investigación utilizada es básica, descriptiva y relevante. Usó técnicas de recolección de datos y encuestas como herramientas para encuestar a 125 trabajadores. Finalmente, los resultados alcanzados en su investigación determinan que existe correlación moderadamente positiva entre la gestión de variables de proceso y el gobierno digital, con un $r = 0,292$.

De igual forma, Huanca (2020) en su trabajo para determinar la relación que existe entre su primera variable gobierno digital y la segunda variable gestión administrativa en una entidad, utilizar métodos de tipo básico, con diseño no experimental, transversal, cuantitativo y descriptivo. Utilizando técnicas de encuesta y cuestionarios como herramienta, la muestra es de 52 trabajadores. Obteniendo como resultado que el nivel de la variable gobierno digital es medio, con un valor del 71,3%, y para la segunda variable gestión administrativa financiera es también el nivel es medio, encontrando un valor del 63,2%. En conclusión, menciona que es la relación directa e importante entre las variables gobierno digital y administración financiera de la entidad, obteniendo como resultado un coeficiente de correlación de Pearson con valor de 0,859 y un coeficiente de determinación $r^2 = 0,737$.

También, Morillo (2020) estudió los procesos administrativos y de gobierno digital en las entidades, con el objetivo de comprender la relación entre ellos. La investigación elaborada presenta un diseño no experimental, y el nivel de correlación causal del tipo de aplicación se encuentra dentro de un método cuantitativo, trabajó con 104 personas a quienes les aplicó un cuestionario por variable. La conclusión a la que se llegó es que el coeficiente de Nagelkerke indica que, en el proceso administrativo de la provincia de Varar en 2020, la variabilidad del proceso administrativo depende del 77,8% del e-gobierno. En los resultados de la parte de descripción, el 30,8% de los encuestados opinó que el gobierno digital en la entidad no era bueno, el 50% dijo que era rutinario y el 19,2% dijo que era bueno. Asimismo, el 30,8% de los encuestados dijo que el proceso administrativo de la entidad era malo, el 50% dijo que era normal y el 19,2% dijo que era bueno.

En este sentido, Simón (2018) investigó el gobierno digital y su impacto en la gestión pública de las entidades. Se estudian los tipos básicos, diseño de correlación, población y muestras de 56 empleados del área administrativa. Esta técnica de encuestas y cuestionarios se utilizaron como herramientas respectivamente. Concluye que el impacto entre gobierno digital y gestión pública es significativo, con un valor de soporte de 0,0496. Por tanto, la gestión pública parece depender de factores internos, externos y relacionados. La influencia entre la dimensión externa y la gestión pública no es tan significativa, el valor del estadístico anova arroja un valor de 0,00981. Por tanto, la gestión pública es menos dependiente de las dimensiones externas; sin embargo, su valor beta se determina negativamente, lo que permite inferir que no tiene un impacto significativo o directo sobre otros factores.

Para los precedentes internacionales se le considero a: Roy y Godel (2019) realizaron un estudio sobre gobierno digital en entidades suizas, cuyo propósito es proporcionar una base estratégica para el uso del gobierno digital. El estudio analiza la creciente afinidad del público y la economía por la digitalización. Por lo tanto, el autor concluye que el público actual, especialmente las necesidades de las empresas de servicios en línea, solo se satisfacen parcialmente. Por tanto, los

servicios online son necesarios para que la ciudadanía pueda comprender todos los esfuerzos de las entidades, y esto no debe tener un alcance limitado.

Del mismo modo, Barrios et al. (2019), en su tesis escribieron un artículo cuyo propósito es confirmar si la gestión de procesos tiene un impacto a nivel de competencia y organizacional. En su investigación utilizó el método cuantitativo, por lo que incluye de manera global la tendencia de generar mayor vitalidad desde la estructura de la organización. En los resultados de su encuesta, subraya que la competitividad de la empresa es una prueba que sigue vigente año tras año, y sigue evolucionando. Posteriormente, concluye que la gestión de procesos posee alto grado de relevancia en la mejora de la competencia sobre las empresas y orienta a manejar eficazmente los recursos organizacionales, finalmente obtuvo una significancia de $p = 0.05$ y el valor del coeficiente de Nagelkerke encontrado fue de 0.630.

En su artículo Salimbeni (2019) tiene como objetivo descubrir la diferencia entre entornos públicos y privados basados en la gestión de procesos, y los elementos clave de éxito para su implementación en la gestión gubernamental. Su investigación de enfoque mixto. Al final de la primera etapa, las diferencias se reflejan en factores políticos, desconocimiento y optimización de recursos, estructura excesiva, superposición de tareas y capacitación insuficiente del personal. Concluyendo que la implementación de la gestión por procesos en entidades gubernamental, resultan efectivos y adecuado para mejorar sus procesos internos y externos.

Por su parte Cumaná y Marval (2017) quienes analizaron al gobierno digital como instrumento de gestión pública, investigación de tipo básico, no experimental, descriptivo, los autores concluyeron que la tecnología es fundamental para transformar la sociedad industrializada en conocimiento. Además de ser un apoyo para las entidades, dependiendo de cómo se utilice. También encontró que esta esta herramienta esta siendo implementada para la buena gestión gubernamental y así identificar y determinar el papel importante de las TIC en la mejora de la gestión pública.

De igual forma, Puertas (2016), planteó la propuesta de un modelo de gestión por procesos y mejora aplicando al área contable, dando como resultado

que la implementación del Sistema de Gestión Basado en procesos permitió que el trabajo desarrollado dentro de la entidad, se encuentra en un nivel regular, porque gracias al control interno se logró normalizar las actividades y del proceso para que sean cumplidos, en ese sentido el investigador evidencia que la empresa se desarrolló en un sector un poco inestable con épocas altas y bajas, asimismo la entidad requirió generar resultados mucho más agresivos que permitan alcanzar los objetivos y mantener estándares positivos.

Las dimensiones de la variable según la Presidencia del Consejo de Ministros (2018) quien estipuló en la norma técnica No. 001-2018-PCM que la gestión de procesos es un método planificado que organiza, orienta y controla las actividades de diferentes unidades organizativas para atender las necesidades de los ciudadanos y las entidades para alcanzar los objetivos organizativos.

Para cumplir con la gestión de procesos se debe comprender las etapas o dimensiones de investigación, las cuales son: Primera dimensión determinación del proceso, en este caso, la organización debe analizar correctamente la planificación de las actividades, y la estructura institucional.

Como segunda dimensión la SGP, (2018) considera el seguimiento, medición y análisis del proceso, Esto muestra que este es el comportamiento del proceso de medición y análisis, por lo que ayuda a comprender el resultado que se está logrando, es decir, se debe completar el resultado esperado de la tarea que se está procesando. También está relacionado con el proceso que ocurre después del análisis y debe llevarse a cabo a gran escala, incluyendo la comprensión general de la empresa, los logros estratégicos y la organización. Para ello, esta etapa incluye dos pasos: el primero es el proceso de seguimiento y medición, y el segundo es el análisis del proceso.

Tercera dimensión es la mejora de procesos: que se refiere a la mejora del desempeño de los procesos en base a las prioridades que presenta cada entidad, para lo cual presenta 4 pasos de la siguiente manera: a) Elección de problemas; b) Análisis de causas; c) Elección de mejora; d) Implementación de mejora.

Las teorías para la variable gestión por procesos son: Mendling et al. (2018) indicaron que la gestión de procesos significa un cambio cultural en la organización, cuya esencia es que todos los que se integran a ella comprenden la

relevancia de su trabajo y su participación en el proceso. Por lo tanto, tus esfuerzos estarán enfocados en completar tu trabajo de la mejor manera, porque de esta manera, podrás trabajar con otros para hacer la mejor contribución al resultado final del proceso. Todos los involucrados en el proceso son igualmente importantes para el resultado final. Estas estrategias o métodos a menudo se denominan "mejora continua de la calidad" o "calidad general". La gestión de procesos nos ayuda a imitar, calcular, narrar y corresponder. Del mismo modo, la capacidad de gestionar el cambio, el compromiso social y evaluar el riesgo a través de un enfoque integrado entre las personas, la estructura y la tecnología, la estrategia y el proceso también es importante (Aguir al. (2020).

La gestión de procesos para Abad-Segura et al. (2020) Esta es una práctica que permite la gestión integral de todos los procesos que se realizan en la empresa, no solo la forma tradicional de gestionar el proceso productivo o la relación con el área de ventas. La gestión de procesos organizacionales es un término muy importante, las organizaciones comienzan a definirse, por lo que es una nueva forma de orientar la gestión. Actualmente, se visualiza a una organización como un conjunto de procesos interconectados entre sí, según Castain et al., (2018). Para Boon-Itts et al. (2017) El objetivo de la gestión de procesos está relacionado con mejorar la calidad y el nivel de satisfacción de los clientes o usuarios, principalmente mejora la productividad al reducir los costos internos innecesarios (costos relacionados con actividades que no aumentan el valor de los resultados) y el tiempo de ciclo.

De manera similar, Söderlund y Borg (2018) señalaron que los procesos de gestión ahora son aplicables a organizaciones de todo el mundo que han invertido mucho en conocimientos técnicos en términos de eficiencia, producción, inspección y velocidad de sistematización empresarial, y han realizado importantes inversiones de capital, cambiado en términos del impacto mensurable y cuantificable de asignar el número total de tales decisiones. Según González y Martins (2017), los sistemas de gestión tradicionales no suelen priorizar el diseño estructurado y el uso de procesos, pero este enfoque basado en procesos de gestión se ha popularizado.

Por otra parte, también Ershadi et al. (2020) la gestión de procesos se define como una perspectiva global que da paso a procesos generales que es utilizado en muchos entornos para garantizar el cumplimiento y, al mismo tiempo, promover una producción que respalde los objetivos comerciales. La norma ISO 9001: 2015 (2017) constituye el pilar de la gestión orientada a procesos, su objetivo está orientado a resultados, considerando que si los recursos y acciones se aplican como procesos, los resultados serán más efect

Segunda variable, Gobierno digital, expondremos a De Armas y De Armas (2011) cabe destacar que, desde hace un tiempo, el gobierno digital se ha posicionado en diversas entidades, una de las cuales es del sector público, lo que se refleja en la ejecución de páginas web y una mejor organización. Los beneficios de las TIC son muchos, porque el uso continuo de las TIC permite al sector público construir mejores relaciones con los ciudadanos. En esta línea, Alryalat et al. (2017) dijo que el gobierno digital es una forma de brindar información y comunicación a los ciudadanos, que puede mejorar la eficiencia a través de la transparencia en las actividades públicas. Del mismo modo, Anthony et al. (2018) señalaron que, además de realizar funciones relacionadas, la aplicación del gobierno digital también puede lograr de manera efectiva los objetivos generales y los objetivos específicos de la organización.

Los métodos conceptuales encontrados apoyan la definición de las variables de gobierno digital con base en las siguientes teorías: La teoría general del sistema muestra que los atributos del sistema no se pueden describir de manera significativa en función de los diversos elementos del sistema. Sólo mediante el estudio del sistema como un todo, incluidas todas las interdependencias de sus partes, se puede entender el sistema de gestión moderna, gobierno digital; indicando que no se debe visualizar cada parte del problema. La clave es planificar la aceptación del gobierno digital en los distintos campos institucionales en etapas según la situación actual del problema (Matos, 2016).

La teoría de la sabiduría colectiva de Lévy lo manifiesta en sus palabras: Nadie lo sabe todo, todo el mundo sabe algunas cosas y todo el conocimiento está en las tendencias humanas. Esto demuestra que el uso de las tecnologías de

la información y la comunicación ha producido sabiduría colectiva. Gracias a la globalización, el medio ambiente permite obtener información en carreteras conectadas. Su finalidad es que el desarrollo de la academia online sea un producto colectivo, que se da por la interacción continua y el ajuste diario de los contenidos, por lo que no es un producto participativo (Ferrer, 2015).

Para definir la variable se tomó en cuenta a Barragán y Guevara (2016) quienes señalan que el gobierno digital, como herramienta de comunicación entre las instituciones nacionales y los diferentes actores de la sociedad civil, ayuda a integrar la tecnología informática para apoyar los procesos de gestión y administración pública. Sin embargo, los países latinoamericanos se encuentran en una etapa incipiente en materia de modernización tecnológica, por lo que la comunidad empresarial Consiste en realizar la modernización de la maquinaria estatal y romper los procesos y procedimientos obsoletos, engorrosos y burocráticos. De igual forma, la OCDE (2011) mencionó que el gobierno digital, también conocido como gobierno en línea es un concepto que abarca los servicios que brinda el país a los ciudadanos con base en las modernas tecnologías de la información y la comunicación (especialmente Internet).

Por su parte Baquerizo y Guevara (2016) indican que el gobierno digital se refiere a cambiar las relaciones internas y externas a través de la tecnología e Internet, y optimizar continuamente los servicios gubernamentales, la participación ciudadana y la gobernanza. Esto significa que se puede mejorar la eficiencia y transparencia de la administración pública y se puede mejorar la capacidad institucional de los gobiernos locales, regionales y nacionales. A su vez, Cortés y Cardona (2015) creen que a través del gobierno digital, las entidades obtendrán mejor información y continuidad en términos de cambio tecnológico y cultural, modernización, responsabilidad, eficiencia, claridad, espacio físico y oculto, y se convertirán en ciudadanos participantes. El gobierno hace políticas públicas.

Así mismo, el gobierno digital según Rabaa'i et al. (2016) se basa en las nuevas tecnologías, especialmente Internet, porque el estado lo utiliza para aumentar la eficiencia administrativa y así mejorar todos los servicios que se brindan a todos los ciudadanos. De igual forma, Salavopoulos (2016) mencionó que la mejora de la gestión y la mejora del desempeño objetivo se logra mediante

el desarrollo de la tecnología y la ciencia. Según las ventajas del gobierno digital de la Oficina Nacional de Gobierno Digital e Informática (2003), son múltiples, porque el acceso a la gestión pública fortalece y optimiza el campo interno (back-end) y el campo externo (front-end).

Según Cortés y Cardona (2015); Kim y Chung (2016) indican que el gobierno digital humaniza los planes en línea más complejos e integra e interactúa con empresas, ciudadanos y otras agencias gubernamentales. Por tanto, a través de procesos interactivos como blogs y foros, estimula la toma de decisiones participativa, con el objetivo de atraer a las empresas a unirse a la red a través de diálogos interactivos e invitarlas activamente a participar.

Según De Armas y De Armas (2011) propone las siguientes dimensiones, siendo la primera la dimensión interna, que se refiere a la influencia del e-gobierno y su evolución en la administración nacional, adecuación y modernización de los circuitos públicos parece haber encontrado la respuesta en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, que es una ventana llena de vitalidad. El proceso de reorganización basado en las TIC puede convertirse en el motor del cambio, y la tecnología se considera una herramienta. El verdadero cambio radica en su practicidad y sirve al plan estratégico digital. Todas las inversiones deben estar estratégicamente enfocadas en cambios organizacionales para mejorar los procesos desde la perspectiva de las partes interesadas, influir en los servidores en la capacitación y ganar cultura laboral. Se trata de que los departamentos estatales se conviertan en usuarios calificados de las TIC; esta dimensión se refleja en Gobernanza subnacional en la aplicación de las TIC, mejorando los procesos de trabajo que deben lograr resultados para la ciudadanía.

Cómo segunda dimensión externa, implica la prestación de servicios relacionados a los usuarios a través de los canales generados por la implementación de las tecnologías de la información y la comunicación. Los portales son los más habituales. Otros métodos como el correo electrónico, el chat y los foros se dividen en: La entidad es responsable del claro rol de la región y anuncia diversos servicios en el ámbito de su jurisdicción; los asuntos mencionados a distancia, los servicios públicos que brinda la organización, y los

temas relacionados con la participación y la vida política tienen una clara guía para la población y dirección política de la entidad. El componente externo se refiere a la gestión de las TIC para brindar Servicios, información e interactuar con la ciudadanía de manera flexible.

En tanto la dimensión relacional, Señaló que la dimensión de relación incluye la creación de redes para intercambiar recursos con otros agentes. A grandes rasgos, esta dimensión tiene un carácter interorganizacional y responde a sus diferentes participantes. Las operaciones y conexiones que se establecen a través de las tecnologías de la información y la comunicación juegan un papel importante en el establecimiento de las reglas de relación entre los diversos actores interactivos y en la promoción del desarrollo de acciones relacionadas. Está relacionado con la idea de una red externa, donde la colaboración es una comunicación segura. Esta dimensión se refiere a utilizar la tecnología para promover la relación entre la gobernanza y otros participantes con vínculos estrechos con ella.

Finalmente, está la dimensión la promoción, toma la promoción cultural como la estructura y equipamiento necesarios para consolidar y expandir la sociedad del conocimiento. Por un lado, la estructura de accesibilidad presentada en la intervención del hardware de la red, la verificación de la velocidad de conexión o la provisión de accesibilidad al correo electrónico a los ciudadanos. La promoción favorable de las TIC proporciona una forma sencilla de utilizar nuevos elementos para dominar su uso, saber cómo y dónde buscar información y convertirla en conocimiento.

III. Metodología

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es de tipo básica, debido a que se forma una institución teórica, se puede incrementar la comprensión de las variables. Asimismo, el método de investigación es cuantitativo porque utilizó estadísticas de medición y prueba de hipótesis para realizar el análisis correspondiente y la recopilación de información (Hernández et al., 2017).

El diseño de la investigación es no experimental, con corte transversal, con experiencia y búsqueda sistemática de variables independientes que los científicos no pueden controlar directamente porque su desempeño ya ha ocurrido o porque son inherentemente inmanejables. Es transversal porque los datos se recogen en un tiempo determinado, solo de describir y analizar las variables en un tiempo preciso. Es correlacional porque describe y determina las relaciones entre las variables (Hernández et al., 2017).

Para Hernández et al. (2017) el método hipotético-deductivo asume que el contexto no cumple con reglas y procedimientos controlados, e insiste en que la aceptación o el rechazo de la hipótesis depende de los resultados de su prueba: si una hipótesis es empíricamente (legitimidad contextual), se rechaza si es refutada.

3.2. Variables y operacionalización

Variable: Gestión de Procesos

Definición conceptual. La gestión de procesos buscar que la estructura de la empresa tenga mayor capacidad de adaptación a entornos cambiantes, mayor flexibilidad, más capacidades de aprendizaje, más capacidades de creación de valor y mayor orientación para alcanzar las metas. (Norma Técnica N° 001-2018-SGP).

Definición operacional. indica que la escala de medición de las siguientes variables es ordinal, cualitativa y policotómica. La dimensión de esta variable está adaptada a la norma técnica N ° 001-2018-SGP. También está compuesta por tres dimensiones, las cuales se describen a continuación: Determinado por el proceso; Seguimiento del proceso, Medición y análisis y mejora de procesos. En

este sentido, los estándares de medición se dividen en los siguientes tres niveles: pobre [21-48], regular [49-76] y eficiente [77-105] (ver Anexo 2: Matriz Operacional).

Variable Gobierno digital

Definición conceptual. Al respecto De Armas y De Armas (2011) señalar que el gobierno digital es cualquier actividad basada en las nuevas tecnologías, especialmente en Internet, porque el país la está desarrollando para mejorar la eficiencia de la gestión pública, mejorando así todos los servicios que se brindan a todos. Por lo tanto, los ciudadanos brindan al gobierno un marco transparente Mejorar el marco actual en cuanto a aplicaciones internas y / o externas de las TIC en el sector público.

Definición operacional: La variable gobierno digital, por su naturaleza es cualitativa, politómica, ordinal, categórica, asimismo, se aplicó un cuestionario adaptado por De Armas y De Armas (2011) con 32 ítems y distribuidos entre sus cuatro dimensiones, además se determinaron tres niveles: Deficiente, Regular y Eficiente. (Ver Anexo 2: Matriz de operacionalización).

3.3. Población, muestra y muestreo

Población. Según Ventura-León (2017) la población se refiere a la totalidad, la colección o la totalidad de los elementos para la investigación o la investigación. La población que presenta la empresa de agua potable y alcantarillado de Lima estuvo conformada por 2 395 trabajadores.

Muestra. Según Ventura-León (2017) es una parte o un subconjunto de elementos previamente seleccionados de la población para la investigación. En este estudio, consta de 332 trabajadores.

Muestreo. Según Ventura-León (2017) define al muestreo como el proceso que sirve para determinar la muestra a ser examinada. Como se aprecia en este estudio se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple, determinando un tamaño de muestra de 332 trabajadores.

Criterios de inclusión. Trabajadores con contrato vigente en el presente año lectivo y que aceptaron participar de la investigación.

Criterio de exclusión: Trabajadores que se encontraban de permiso, vacaciones, etc.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Para este trabajo, la encuesta se considera técnica. Según Sanchez et al. (2018) señalaron que la encuesta es considerada una de las tecnologías que permite la recolección de información y comprensión de las opiniones de los encuestados a través del cuestionario previamente elaborado.

Instrumento

La herramienta utilizada es un cuestionario. Según Sanchez et al. (2018) El cuestionario es la herramienta básica de la encuesta, este documento formula una serie de preguntas para medir dimensiones y variables. Para medir las variables de gestión de procesos, se construyeron 21 ítems de cuestionarios ordinales, distribuidos en: determinación de la dimensión del proceso [7 ítems], monitoreo, medición y análisis de la dimensión del proceso [7 ítems], mejora de la dimensión del proceso [7 ítems], Adaptado de RSGP N ° 006-2018-PCM-SGP. Para las variables de gobierno digital se utiliza un cuestionario ordinal, con un total de 32 ítems, distribuidos en cuatro dimensiones: dimensión externa [12 ítems], interna [6 ítems] y dimensiones relacionales. [6 ítems], basado en De Armas y de Armas (2011). (Ver anexo 4. Instrumentos)

Validez

Según Hernández *et al.* (2014) considera que la validez del instrumento utilizado se refiere al grado con que se pretende medir la variable. La validez del contenido de estos cuestionarios que se utilizaron en esta investigación fue evaluado a través de juicio de expertos. Los evaluadores verificaron que los ítems poseen relevancia, pertinentes y claridad, y determinaron la aplicabilidad de los instrumentos (Ver Anexo 5: Certificados de validación).

Confiabilidad

Para Hernández et al. (2014) mencionaron que la confiabilidad se puede determinar por el nivel de confianza de los datos recolectados, tomando en cuenta los estándares de consistencia y continuidad. Para obtener la confiabilidad de cada cuestionario, se realizó una prueba preliminar con una muestra de 20 colaboradores y se utilizó el Alfa de Cronbach para el análisis de confiabilidad. Los coeficientes obtenidos mediante Alfa de Cronbach para los cuestionarios evaluados fueron 0.982 y 0.931 respectivamente, además se observó que ambos cuestionarios son confiables. Los detalles de la fiabilidad de los elementos de cada cuestionario se encuentran en el Anexo 6.

3.5. Procedimientos

Para realizar la encuesta se coordinó con el personal del encargado de la entidad, los días para poder recolectar datos. Para ello, se aplicó los cuestionarios a los trabajadores de forma virtual, indicando que su participación era libre y voluntaria, el consentimiento informado se comunicó y registró en un formulario de Google, donde se almacenan los datos recopilados mediante los formularios electrónicos ubicados en la nube para ser procesados posteriormente.

3.6. Método de análisis de datos

En el presente estudio se aplicó lo siguiente: el análisis descriptivo según Sánchez et al. (2018) mencionaron que el método se basa en una o más preguntas de investigación sin ningún supuesto. Además, incluye recopilar datos relevantes, luego organizar, tabular y describir los resultados. Análisis descriptivo básico involucrado como medida simple para calcular la composición y distribución de variables. En la encuesta actual, los datos recopilados en la base de datos se ordenan, agrupan y presentan en una tabla de distribución de frecuencias.

El análisis inferencial según Hernández y Mendoza (2018) comprenden la determinación de la prueba estadística a utilizar, es decir indaga en sacar y deducir conclusiones sobre las situaciones generales que ir un poco más allá del conjunto de datos obtenidos. Considerando que las variables son cualitativas, el

análisis de inferencia se realizó mediante pruebas no paramétricas, por lo que se utilizó el coeficiente Rho Spearman.

3.7. Aspectos éticos

La investigación se desarrolló de acuerdo con los reglamentos, normas internas o costumbres que rigen la institución. Asimismo, la investigación seguirá un comportamiento investigador responsable y aplicará principios éticos (autonomía, no malicia, benevolencia, confidencialidad y respeto a los autores de cada fuente de consulta) Identidad y acciones de seguimiento de las normas APA Por otro lado, respetar el anonimato de los participantes y aplicar el consentimiento informado a todos los participantes (ver Anexo 7. Consentimiento informado).

IV. Resultados

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

Distribución de frecuencias y porcentajes de la gestión por procesos en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021

Variable	Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje (%)
Gestión por procesos	Eficiente	[77 – 105]	89	27.71
	Regular	[49 – 76]	215	50.90
	Deficiente	[21 – 48]	28	21.39
	Total		332	100.00

Nota. Resultado según la encuesta aplicada

En la Tabla 1 se aprecia los resultados descriptivos obtenidos a partir de las percepciones de los trabajadores de la entidad, donde la gestión por procesos es considerada en un nivel eficiente por el 27.71% de los encuestados, en un nivel regular por el 50.90% de los trabajadores y solo un 21.39% considera que se encuentra en un nivel deficiente.

Tabla 2

Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la gestión por procesos en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021

Dimensiones	Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje (%)
Determinación de procesos	Eficiente	[77 – 105]	103	31.02
	Regular	[49 – 76]	219	65.96
	Deficiente	[21 – 48]	10	3.01
	Total		332	100.00
Seguimiento, medición y análisis de procesos	Eficiente	[77 – 105]	74	22.29
	Regular	[49 – 76]	214	64.46
	Deficiente	[21 – 48]	44	13.25
	Total		332	100.00
Mejora de procesos	Eficiente	[77 – 105]	92	27.71
	Regular	[49 – 76]	169	50.90
	Deficiente	[21 – 48]	71	21.39
	Total		332	100.00

Nota. Resultado según la encuesta aplicada

Se detalla en la Tabla 2 el resultado de las encuestas, señalando lo siguiente: La determinación de procesos, el 31.02% se encuentran en un nivel eficiente, seguidos por el nivel regular con un 65.96% y solo un reducido porcentaje de 3.01% considera que el nivel es deficiente. En cuanto al: Seguimiento, medición y análisis de procesos, el 22.29% de los trabajadores considera que se encuentra en nivel eficiente, seguidos por el nivel regular de 64.46% y un porcentaje de 13.25% considera que el nivel es deficiente. Por último, para la Mejora de procesos, se observa que los encuestados opinan que se encuentran en nivel eficiente de 27.71%, seguidos por el nivel regular de 50.90% y un porcentaje de 21.39% considera que el nivel es deficiente.

Tabla 3

Distribución de frecuencias y porcentajes del gobierno digital en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021

Dimensión	Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje (%)
Gobierno digital	Eficiente	[126 - 160]	135	40.66
	Regular	[79 - 125]	165	49.70
	Deficiente	[32 - 78]	32	9.64
	Total	332	332	90.36

Nota. Resultado según la encuesta aplicada

La Tabla 3 muestra los resultados descriptivos obtenidos a partir de las percepciones de los trabajadores de la entidad, donde el gobierno digital es considerado en un nivel eficiente por el 40.66% de los encuestados, en un nivel regular por el 49.70% de los trabajadores y solo un 9.64% considera que se encuentra en un nivel deficiente.

Tabla 4

Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable gobierno digital en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021

Dimensiones	Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje (%)
Externa	Eficiente	[126 - 160]	125	37.65
	Regular	[79 - 125]	176	53.01
	Deficiente	[32 - 78]	31	9.34
	Total		332	100.00
Interna	Eficiente	[126 - 160]	118	35.54
	Regular	[79 - 125]	183	55.12
	Deficiente	[32 - 78]	31	9.34
	Total		332	100.00
Relacional	Eficiente	[126 - 160]	181	54.52
	Regular	[79 - 125]	134	40.36
	Deficiente	[32 - 78]	17	5.12
	Total		332	100.00
Promocional	Eficiente	[126 - 160]	156	46.99
	Regular	[79 - 125]	129	38.85
	Deficiente	[32 - 78]	47	14.16
	Total		332	100.00

Nota. Resultado según la encuesta aplicada

Se observa en la Tabla 4, el resultado de las siguientes dimensiones: Respecto a la Externa, el 37.65% de los encuestados considera que se encuentra en un nivel eficiente, seguidos por el nivel regular de 53.01% y solo un reducido porcentaje de 9.34% considera que el nivel es deficiente. En cuanto a la Interna, el 35.54% de los trabajadores considera que se encuentra en nivel eficiente, seguidos por el nivel regular de 55.12% y solo un reducido porcentaje de 9.34% considera que el nivel es deficiente. En la Relacional, se observa que los encuestados opinan que se encuentran en nivel eficiente de 54.52%, seguidos por el nivel regular de 40.36% y el bajo porcentaje de 5.12% considera que el nivel es deficiente. En la Promocional, se observa que los encuestados opinan que se encuentran en nivel eficiente de 46.99%, seguidos por el nivel regular de 38.85% y el porcentaje de 14.16% considera que el nivel es deficiente.

4.2. Resultados inferenciales

Hipótesis general

H₀: La gestión por procesos no se relaciona significativamente con el gobierno digital en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021

H₁: La gestión por procesos se relaciona significativamente con el gobierno digital en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021

Tabla 5

Correlación entre la gestión por procesos y gobierno digital en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021

		Gobierno digital	
		Coefficiente de correlación	,608**
Rho Spearman	Gestión por procesos	Sig. (bilateral)	.000
		N	332

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Teniendo como objetivo general de determinar si la gestión por procesos se relaciona con el gobierno digital en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021 y revisando la tabla 6, indica que las variables se relacionan de forma

significativa ($p_valor=0.000 < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0). además, se afirma, la relación de la gestión por procesos con el gobierno digital en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021; con un coeficiente de Spearman $\rho = 0.608$ señala que la relación es moderada y positiva, donde a mayores niveles de gestión por procesos, mayores niveles de gobierno digital.

Hipótesis Específica 1

H_0 : La dimensión determinación de procesos se relaciona con el gobierno digital en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021

H_1 : La dimensión determinación de procesos no se relaciona con el gobierno digital en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021

Tabla 6

Correlación de la dimensión determinación de procesos y gobierno digital

Dimensión		Variable gobierno digital	
Rho de Spearman	Determinación de procesos	Coefficiente de correlación	,385**
		Sig. (bilateral)	0
		N	332

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Teniendo como objetivo específico 1 de determinar si la dimensión determinación de procesos se relaciona con el gobierno digital en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021 y en la Tabla 6 se muestran los resultados de la prueba no paramétrica Rho de Spearman utilizada para contrastar la hipótesis específica planteada. Se observa que $p_valor = 0.000 < 0.01$, se rechaza la hipótesis nula es decir que hay una relación altamente significativa entre la dimensión determinación de procesos y gobierno digital. Asimismo, el coeficiente $\rho = 0.385^{**}$ el cual determina que la relación es positiva baja.

Hipótesis Especifica 2

H₀: La dimensión seguimiento, medición y análisis de procesos se relaciona con el gobierno digital en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021

H₁: La dimensión seguimiento, medición y análisis de procesos no se relaciona con el gobierno digital en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021

Tabla 7

Correlación de la dimensión seguimiento, medición y análisis de procesos y gobierno digital

	Dimensión		Variable gobierno digital
Rho de Spearman	Seguimiento, medición y análisis de procesos	Coefficiente de correlación	,457**
		Sig. (bilateral)	0
		N	332

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Teniendo como objetivo específico 2, determinar la relación entre la dimensión seguimiento, medición y análisis de procesos y el gobierno digital, En la tabla 7 se muestran los resultados de la prueba no paramétrica de Spearman Rho utilizada para comparar las hipótesis específicas propuestas. Indica que $p_value = 0.000 < 0.01$, rechaza la hipótesis nula, es decir, existe una relación altamente significativa entre el seguimiento, medición y análisis de proceso y el gobierno digital. De manera similar, el coeficiente $Rho = 0.457$ ** determina si la relación es de media a baja

Hipótesis Especifica 3

H₀: La dimensión mejora de procesos se relaciona con el gobierno digital en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021

H₁: La dimensión mejora de procesos no se relaciona con el gobierno digital en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021

Tabla 8

Correlación de la dimensión mejora de procesos y gobierno digital

Dimensión		Variable gobierno digital	
Rho de Spearman	Mejora de procesos	Coefficiente de correlación	,622**
		Sig. (bilateral)	0
		N	332

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Según el objetivo específico 3, determinar la relación entre la dimensión mejora de procesos y el gobierno digital, En la tabla 8 se muestran los resultados de la prueba no paramétrica de Spearman Rho utilizada para comparar las hipótesis específicas propuestas. Observar que $p\text{-value} = 0.000 < 0.01$, rechazar la hipótesis nula, es decir, existe una relación altamente significativa entre la dimensión de mejora de procesos y gobierno digital. Asimismo, el coeficiente $Rho = 0,622$ ** confirma que la relación es moderadamente positiva.

V. Discusión

La investigación se realizó en base a los contenidos establecidos en el marco teórico y su trasfondo nacional e internacional. Y según el objetivo general de la investigación determinar si la gestión por procesos se relaciona con el gobierno digital en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021 y revisando la tabla 5, podemos visualizar que el coeficiente de correlación de Spearman igual a 0.608, es decir que existe una correlación positiva moderada entre la gestión de procesos y el gobierno digital, se demuestra estadísticamente que, a mayor nivel de gestión de procesos, mayor nivel de gobierno digital; o viceversa.

Considerando otros resultados de estudios, se puede mencionar a Miraya (2020), cuyos resultados de investigación muestran que existe una correlación moderadamente positiva entre la gestión por procesos y el gobierno digital, $r = 0,292$. Asimismo, Coronado (2021) quien analizó la gestión de procesos y la calidad del servicio de la entidad, da por finalizado que existe una relación dimensional y general entre la gestión de procesos y la calidad del servicio dando como valor $p < .050$; $\rho = .184$, lo que permite esta forma de aceptar hipótesis planteada. Del mismo modo, Barrios et al. (2019) escribió un artículo cuyo propósito es confirmar si la gestión de procesos tiene un impacto a nivel de competencia y organizacional. Concluyendo que la gestión de procesos posee alto grado de relevancia en la mejora de la competencia sobre las empresas y orienta a manejar eficazmente los recursos organizacionales, finalmente obtuvo una significancia de $p = 0.05$ y el valor del coeficiente de Nagelkerke encontrado fue de 0.630

Lo mencionado anteriormente corrobora lo señalado por Mendling et al. (2018) alude que la gestión por procesos son un conglomerado de herramientas y valores que rigen un estándar para lograr objetivos en conjunto, en este se edifica un diseño especial de procesos, con su valor agregado para diferenciarse y ser una organización más fiable que cumple todos los requisitos y cubre necesidades con eficacia. Por otro lado, para De Armas y De Armas (2011) señalaron que desde hace algún tiempo el gobierno digital se ha posicionado en diversas entidades, una de las cuales es el sector público, lo cual se puede ver en la implementación de páginas web, mejor organización, etc. Los beneficios

proporcionados son numerosos, porque el uso continuado de las TIC puede permitir que el sector público establezca mejores relaciones con los ciudadanos.

Por otra parte, en correspondencia a los supuestos de las hipótesis específicas, según la Tabla 6, se concluye que: La hipótesis específica 1 presenta relación significativa entre la determinación de la dimensión del proceso y el gobierno digital de la Empresa de tratamiento de agua potable y alcantarillado Lima, 2021, habiendo alcanzado una correlación positiva baja significativa $\rho = 0.385$, determinando que a mayor determinación de proceso mayor gobierno digital.

Resultados que son semejante al trabajo realizado por Huanca (2020) sobre gobierno digital y gestión administrativa en una entidad, concluyendo que relación directa e importante entre las variables gobierno digital y administración financiera de la entidad, obtuvieron un coeficiente de correlación de Pearson con valor de 0,859 y un coeficiente de determinación $r^2 = 0,737$. Además, la tesis Roy y Godel (2019) sobre gobierno digital en entidades suizas, donde concluye que el público actual, especialmente las necesidades de las empresas de servicios en línea, solo se satisfacen parcialmente. Por tanto, los servicios online son necesarios para que la ciudadanía pueda comprender todos los esfuerzos de las entidades, y esto no debe tener un alcance limitado. Asimismo, Cumaná y Marval (2017) en su investigación sobre el gobierno digital como instrumento de gestión pública, donde concluyen que las TIC son primordial para el avance de una entidad. Además de ser apoyo para que diferentes países participen en la innovación tecnológica.

Esto es corroborado por lo expresado por Gonzalez y Martins (2017) señalaron que la gestión de procesos incluye gestionar una organización que se enfoca en la satisfacción del cliente; y considerando que existe un proceso de interacción secuencial en cualquier organización para encontrar un objetivo común, es decir, cumplir con las especificaciones del cliente para mantenerlos satisfechos; el mismo, Baquerizo y Guevara (2016) señalaron que las organizaciones que operan bajo un modelo de gestión de procesos deben diseñar adecuadamente sus procesos, asignar personal responsable de cada proceso, y establecer especificaciones que deben ser cumplidas de manera efectiva y eficiente, y de esta manera brindar un valor agregado al usuario externos.

Y Antoni et al. (2018) afirman que el gobierno digital es un componente importante en el desarrollo de las políticas públicas, es un factor que complementa la democracia, porque se ajusta y se alinea a las nuevas tendencias del mercado, adecuándose a las formas de comunicación de la sociedad en la búsqueda de bienestar y funcionamiento del poder público. En ese mismo sentido, Castain et al., (2018) señalaron que la gestión de procesos es mejorar la eficiencia y efectividad de las tareas de la organización con el fin de lograr las metas marcadas en su plan estratégico; además, es una forma de gestionar y organizar las actividades de trabajo para crear valor para usuarios o clientes Estructura importante. De manera similar, un enfoque basado en procesos fomenta la transición de un modelo de trabajo vertical a un modelo de trabajo horizontal, rompe las barreras existentes entre las unidades o campos funcionales y alcanza el consenso para lograr los objetivos organizacionales Así también Cortés y Cardona (2015) quienes afirman que el uso del gobierno digital en los espacios del gobierno ayuda a tener acceso abierto a la información y a tener una efectiva transparencia de los datos que pueden ser analizados por la ciudadanía y en efecto poder solicitar mayor información acerca del manejo de los recursos público

Asimismo, se observa en la Tabla 7 que: La hipótesis específica 2, tiene un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0.457, por lo tanto, existe una moderada correlación positiva entre la dimensión seguimiento, medición y análisis de procesos y el gobierno digital. Este resultado es semejante al presentado por Morillo (2020) estudió los procesos administrativos y de gobierno digital en las entidades, concluyendo que el coeficiente de Nagelkerke indica que, en el proceso administrativo depende del 77,8% del e-gobierno. Asimismo, Salimbeni (2019) investigó sobre la gestión de procesos, y los factores clave de éxito de su implementación en la gestión gubernamental. Concluyendo esta herramienta permite trabajar en función de las necesidades de los ciudadanos.

Lo dicho anteriormente se corrobora por lo expresado por Ershadi et al. (2020) precisa que el desarrollo de servicios digitales requiere claridad de la solución que se busca, fuerza de trabajo y decisiones gerenciales acertadas, por lo que no debe realizarse en forma anárquica y sin seguir un enfoque apropiado solo para satisfacer las emergencias, siendo común que lo provisional se traduce

al corto tiempo en permanente. En consecuencia, un aspecto medular para el desarrollo de un Gobierno Digital es una cultura de colaboración y un enfoque centrado en los datos.

En ese sentido, Alryalat et al. (2017) destacan la importancia del conocimiento y cumplimiento de los procesos, contribuyendo a la satisfacción de las partes involucradas, considero que su afirmación es muy acertada, éstas dos dimensiones direccionan a logro de las metas y objetivos de la organización, en la investigación se alcanza un conocimiento alto de los procesos y cumplimiento parcial, lo que nos dirige a la evaluación del cumplimiento de los procesos para mejorar la gestión de los mismos.

De la misma forma, en la Tabla 8 correspondiente a la hipótesis específica 3. Muestra que existe una correlación moderadamente positiva y significativa entre la mejora de proceso y el gobierno digital, dado que se obtuvo el coeficiente de correlación de Spearman igual a 0.622., es decir a mayor mejora de procesos, mayor mejora de gobierno digital, o viceversa. Resultado que se asemeja a la tesis de Simón (2018) investigó el gobierno digital y su impacto en la gestión pública de las entidades. quien concluye que el impacto entre gobierno digital y gestión pública es significativo, con un valor de 0,0496. Por tanto, la gestión pública parece depender de factores internos, externos y relacionados. Asimismo, Puertas (2016) planteó la Propuesta de un modelo de gestión por procesos y mejora aplicando al área contable, concluyendo que la empresa se desarrolló en un sector un poco inestable con épocas altas y bajas, asimismo la entidad requirió generar resultados mucho más agresivos que permitan alcanzar los objetivos y mantener estándares positivos dentro de su gestión por procesos.

Respecto a lo expresado anteriormente, se corrobora con lo dicho por Barragán y Guevara (2016) indica que el proceso debe definirse como una serie de procedimientos desde la entrada hasta la salida. A pesar de esto, la mayoría de las organizaciones no pueden optimizar este proceso.

Tomando en cuenta diversas investigaciones la gestión por procesos, permite cumplir metas y objetivos, mejorar la eficiencia, incrementar la productividad, satisfacer al cliente, mejorar el clima laboral, entre otros. Por ello se determina que para realizar una gestión por procesos es necesario realizar un

diagnóstico de la situación actual de la organización mediante un inventario de procesos, así mismo determinar el nivel de conocimiento y cumplimiento de los responsables de los mismos.

VI. Conclusiones

- Primera. La gestión por procesos se relaciona moderadamente positiva con el gobierno digital en una empresa de agua potable y alcantarilla de Lima, 2021. Por lo tanto, si la gestión por procesos aumenta o disminuye, el gobierno digital aumentará o disminuirá de manera adecuada.
- Segunda. La determinación de procesos se relaciona positivamente baja con el gobierno digital en una empresa de tratamiento de agua potable y alcantarillado en Lima en 2021. Es decir, si la determinación de procesos aumenta o disminuye, también aumentará o disminuirá el gobierno digital.
- Tercera. El seguimiento, medición y análisis de procesos se relaciona medianamente con el gobierno digital en una empresa de tratamiento de agua potable y alcantarillado en Lima, 2021. Es decir, si el seguimiento, medición y análisis de procesos mejora, también mejorará de manera adecuada el gobierno digital.
- Cuarta. La mejora de procesos se relaciona moderadamente positiva con el gobierno digital en una empresa de tratamiento de agua potable y alcantarillado en Lima, 2021. Es decir, si la mejora de procesos se aumenta o disminuye, también aumentará o disminuirá el gobierno digital.

VII. Recomendaciones

- Primera. Se recomienda a las autoridades; miembros del directorio y alta gerencia en una empresa de agua potable y alcantarillado de Lima, involucrar de manera gradual a sus trabajadores en la implementación de estrategias de gestión por procesos y gobierno digital; con la finalidad de conocer los resultados obtenidos en la investigación y el impacto que tiene en la ciudadanía y con ello afianzar el desarrollo del servicio que brindan.
- Segunda. Se recomienda fortalecer las políticas internas, que contribuyan a mejorar la determinación de procesos y al gobierno digital, brindando herramientas que faciliten las labores de cada trabajador para poder cumplir los objetivos y metas planteadas en una empresa de agua potable y alcantarillado de Lima.
- Tercera. Se sugiere realizar auditorías mensuales para el seguimiento y medición de los procesos de tal manera que contribuyan a medir el grado de satisfacción que presentan los trabajadores y la ciudadanía, y para el análisis de procesos se sugiere implementar nuevas actividades que ayuden a verificar e identificar los resultados alcanzados del gobierno digital.
- Cuarta. Se recomienda crear comités que supervisen el desarrollo de la mejora de procesos que se encuentran involucrados a los objetivos estratégicos alcanzados por los trabajadores y que permitan medir el grado de satisfacción del gobierno digital en una empresa de tratamiento de agua potable y alcantarillado en Lima, 2021.

REFERENCIAS

- Abad-Segura, E., Morales, M. E., Cortés-García, F. J., y Belmonte-Ureña, L. J. (2020). Industrial processes management for a sustainable society: Global research analysis. *Processes*, 8(5), 631.
- Aguirre, S., & Rodriguez, A. (2017). Automation of a business process using robotic process automation (RPA): A case study. In *Workshop on engineering applications* (pp. 65-71). Springer, Cham.
- Alryalat, A., Rana, P., Sahu, P., Dwivedi, K., y Tajvidi, M. (2017). Use of social media in citizen-centric electronic government services: A literature analysis. *International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)*, 13(3), 55-79.
- Antoni, D., Akbar, M., y Fatoni, F. (2018). Electronic government Rukun Tetangga model. *Jurnal Sistem Informasi*, 14(2), 64-73.
- Bárcena, A., Prado, A., y Máttar, J. (2015). Panorama de la gestión pública en América Latina. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social. <https://n9.cl/91fw>
- Barragán, X y Guevara, F. (2016). E-Government in Ecuador. *Revista Ciencia Unemi*. 9 (19), pp. 110-127. Quito, Ecuador. <http://dx.doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol9iss19.2016pp110-127p>
- Baquerizo, C. y Guevara, M. (2016). Security Analysis of e-Government Systems Using SAT Problem. *Revista Ginge Cuc*. 12. 1, pp. 73 – 79. Ecuador. DOI: <https://doi.org/10.17981/ingecuc.12.1.2016.07>
- Barrios, K., Contreras, J., y Olivero, E. (2019). La Gestión por Procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor diferenciador de la competitividad organizacional. *Inf. tecnol.* <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200103>
- Benavente, J. (2018). *Gestión por procesos en la gerencia de administración y finanzas de la municipalidad distrital de Echarati – Cusco – 2018*. [Tesis de maestría, Universidad andina del Cusco]. <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/2058>

- Boon-Itt, S., Wong, C. Y., & Wong, C. W. (2017). Service supply chain management process capabilities: Measurement development. *International Journal of Production Economics*, 193, 1-11.
- Castain, RH, Hursey, J., Bouteiller, A. y Solt, D. (2018). Pmix: gestión de procesos para entornos de exaescala. *Computación paralela* , 79 , 9-29.
- Carlos, Y (2020). *Gobierno electrónico en la gestión administrativa del Centro de Altos Estudios Nacionales-Escuela de Posgrado, Chorrillos 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Valejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48354/Ysique_CCG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carreño Paredes, M. T., Albornoz Arias, N. C., Mazuera Arias, R., Cuberos de Quintero, M. A., y Vivas García, M. (2018). Formación para el emprendimiento en el gobierno electrónico en Países de la Alianza del Pacífico. *Revista Espacios* 39(16). <https://www.revistaespacios.com/a18v39n16/18391632.html>
- Chucuya, H. (2017). *Modelo de gobierno electrónico para la gestión municipal de la provincia de Chucuito Juli*. [Tesis de maestría, Universidad nacional del altiplano – Puno]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/6030>
- Cortés, J., y Cardona, D. (2015). *Gobierno electrónico en América Latina*. Bogotá: Universidad del Rosario
- Coronado, K. (2021). *Gestión por procesos y calidad de servicio en el Gobierno Regional San Martín, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67163/Coronado_VKDA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cumaná, W y Marval, W (2017) *Gobierno digital como herramienta de gestión pública en Venezuela* [Tesis de maestría, Universidad de Oriente Venezuela]. <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/225071?show=full>
- De Armas Urquiza, R., y De Armas Suárez, A. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 13.

https://www.researchgate.net/publication/227432076_GOBIERNO_ELECTRONICO_FASES_DIMENSIONES_Y_ALGUNAS_CONSIDERACIONES_A_TENER_EN_CUENTA_PARA_SU_IMPLEMENTACION

Del Pezo, E. (2017). Gobierno electrónico: un acercamiento a la realidad ecuatoriana. *INNOVA Research Journal*, 2 (8), pp.141-154.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6128437>

Ershadi, M., Jefferies, M., Davis, P., & Mojtahedi, M. (2020). Towards successful establishment of a project portfolio management system: business process management approach. *JMPM*.
<https://www.journalmodernpm.com/index.php/jmpm/article/view/JMPM02302>

Fernández, T. D., & Díaz, A. S. (2018). Repensando el gobierno electrónico: ventanilla única, servicios sostenibles y gobierno digital centrado en la innovación. *Revista cubana de Administración Pública y Empresarial*, 2(3), 254-267.

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

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

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

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

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

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

- Huanca, J. (2020). *Gobierno digital y la gestión administrativa financiera en el Gobierno Regional de San Martín, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49958>
- International Telecommunication Union – ITU (2018) *Informe sobre Medición de la Sociedad de la Información*. Ginebra. Suiza: ITU Place des Nations
- ISO 9001. (2017). www.nueva-iso-9001-2015.com. <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/09/enfoque-basado-en-procesos/>
- Kim, P. S., & Chung, C. S. (2016). Una revisión histórica del desarrollo del gobierno electrónico en Corea del Sur. *Gestión y política pública*, 25(2), 627-662. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-10792016000200627&script=sci_arttext
- Kowalik, K., y Klimecka-Tatar, D. (2018). The process approach to service quality management. *Production Engineering Archives*, 18.
- López-De Castro, S. y García Alonso, R. (2016). Ciudadanos y gobierno electrónico: la orientación al ciudadano de los sitios Web municipales en Colombia para la promoción de la participación. *Universitas Humanística*, 82(82), 279–304. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5745248>
- Matos, T. (2016). Electronic government in modern management.
- Medina León, A., Nogueira Rivera, D., Hernández-Nariño, A., & Comas Rodríguez, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328-342.
- Mending, J., Weber, I., Aalst, W. V. D., Brocke, J. V., Cabanillas, C., Daniel, F., & Zhu, L. (2018). Blockchains for business process management-challenges and opportunities. *ACM Transactions on Management Information Systems (TMIS)*, 9(1), 1-16.
- Miyara, H. (2020). *Gestión Por Procesos y el Gobierno digital desde la perspectiva del personal del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59913/Miraya_GHE-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

- Morillo (2020). *Gobierno digital en los procesos administrativos en la Municipalidad provincial de Huaral, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48934>
- Muñoz, F. (2018). *Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria*. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6231/1/T2662-MBA-Desarrollo.pdf>
- OCDE. (2011). *Hacia una gestión pública más efectiva y dinámica en México*.
- Oficina Nacional de Gobierno Electrónico y Estadística (ONGEI). Amazon Web Services. [Online]. [citado 2016 octubre 23]. https://s3.amazonaws.com/ongei/libro_ongei.pdf
- ONGEI. (2003). *Una mirada al gobierno electrónico: La oportunidad de acercar el Estado a los ciudadanos a través de las TIC* (Primera ed.). Lima.
- Pantoja-Aguilar, M. P., y Garza-Treviño, J. R. S. (2019). Etapas de la administración: hacia un enfoque sistémico. *Revista EAN*, (87), 139-154
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2018). *Implementación de la gestión por procesos en la administración pública*. Lima.
- Rabaa'i, A., Zogheib, B., AlShatti, A., y Al Jamal, E. (2016). Adoption of e-Government in Developing Countries: The Case of the State of Kuwait. *Journal of Emerging Trends in Computing and Information Sciences*, 36
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°006-2018-PCM/SGP. Se aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/235944-006-2018-pcm-sgp>
- Rodríguez, R., Vera, P., y Isabe, M. (2015). El Gobierno Electrónico y la Implementación de las TIC para Brindar Nuevos Canales de Comunicación. *GIDFIS*, Vol. 3 Núm. 5. doi: <https://doi.org/10.18294/relais.2015.187-196>

- Roy, C., y Godel, M. (2019). National eGovernment Study 2019. eGovernment Switzerland and State Secretariat for Economic Affairs (SECO), 28.
- Salavopoulos, Y., Müller-Stegemann, O., y Makartseva, I. (2016). Digital Transformation and E-Government in Public Sector Digital Economy Market Intelligence Report and Benchmark Analysis in Germany and Austria. *Capitals Circle Group*, 41.
- Salimbeni Gandino, S. (2019). Gestión de Procesos de Negocios en el Sector Público. *PODIUM*, (35), 69–86. <https://doi.org/10.31095/podium.2019.35.5>
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>
- Secretaria de Gestión Pública. (2013). *Metodología para la Implementación de Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública*. Lima: PCM
- Sepúlveda, A. (2017). *Gobierno electrónico municipal chileno análisis logístico de la brecha de acceso*. [Tesis de maestría, Universidad de Chile]. <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/148406>
- Serpa, W. (2019). *Gobierno electrónico en los procesos administrativos del Centro de Salud El Progreso - Carabayllo, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44530/Serpa_RWA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Simón, W. (2018). *Gobierno digital y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Alcides Carrión]. http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026_04072772_M.pdf.
- Söderlund, J., & Borg, E. (2018). Liminality in management and organization studies: Process, position and place. *International Journal of Management Reviews*, 20(4), 880-902.

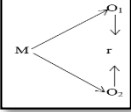
- Suarez, V., y Cedillo, M. (2019). La aceptación del gobierno electrónico entre los empleados de un municipio en Ecuador. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*.
- Ventura-León, J. L. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4), 0-0. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662017000400014&script=sci_art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

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
TÍTULO: Gestión por procesos y gobierno digital en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021							
AUTOR: Juan Teodoro Sandobal Cama							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES / CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS				
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y el gobierno digital en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>a) ¿Cuál es la relación entre la dimensión de determinación de procesos y el gobierno digital en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación entre la dimensión</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la gestión por procesos y el gobierno digital en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a) Determinar la relación entre la dimensión de determinación de procesos y el gobierno digital en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021</p> <p>b) Determinar la relación entre la dimensión Seguimiento,</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación entre la gestión por procesos y el gobierno digital en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>a) Existe relación entre la dimensión de determinación de procesos y el gobierno digital en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021.</p> <p>b) Existe relación entre la dimensión Seguimiento, medición y análisis de procesos y el</p>	<p>Variable 1: Gestión por procesos</p> <p>Norma técnica N° 001-2018-SGP, señala que la gestión por procesos es la forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de forma transversal y secuencial a las diferentes unidades de organización para satisfacer por parte de los ciudadanos las necesidades y por parte de las entidades el logro de los objetivos institucionales.</p>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
			Determinación de procesos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifica productos. ▪ Identifica procesos. ▪ Caracteriza procesos. ▪ Determina la secuencia e interacción de los procesos. • Aprueba y difunde documentos generados 	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	Escala Ordinal tipo Likert Muy bueno (5) Bueno (4) Regular (3) Malo (2) Muy malo (1)	Deficiente [21 – 48] Regular [49 – 76] Eficiente [77 – 105]
			Seguimiento, medición y análisis de procesos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sigue y mide procesos ▪ Analiza procesos 	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14		
Mejora de procesos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Selecciona problemas ▪ Analiza causa-efecto ▪ Selecciona mejora ▪ Implementa 	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21					

<p>Seguimiento, medición y análisis de procesos y el gobierno digital en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021?,</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre la dimensión mejora de procesos y el gobierno digital en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021?</p>	<p>medición y análisis de procesos y el gobierno digital en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021,</p> <p>c) Determinar la relación entre la dimensión mejora de procesos y el gobierno digital en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021.</p>	<p>gobierno digital en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021,</p> <p>c) Existe relación entre la dimensión mejora de proceso y el gobierno digital en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021.</p>		<p>mejoras.</p>				
<p>Variable 2: gobierno digital</p> <p>Se refiere a toda actividad que se basa en nuevas tecnológicas, principalmente en el internet ya que el estado está desarrollado para que incremente la eficiencia en la gestión pública el cual hace que optimice todos los servicios que se brindan a cada uno de los ciudadanos por consiguiente proveer del gobierno un marco transparente mejorando el actual, en lo que se respecta las aplicaciones internas y/o externas de las TICs en el sector público. según (De Armas y De Armas, 2011)</p>								
Dimensiones		Indicadores		Ítems	Escala	Niveles y rangos		
Externa		<ul style="list-style-type: none"> Nivel de servicio. Nivel de interacción. Uso de canales de información y comunicación 		1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11,12	Ordinal		Muy bueno (5) Buena (4) Regular (3) Malo (2) Muy malo (1)	
Interna		<ul style="list-style-type: none"> Impacto en la gestión pública. Nivel de adaptación. Mejoras en la gestión pública 		13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20				
Relacional		<ul style="list-style-type: none"> Facilidad para intercambiar información. Mejoras en el proceso. Mejoras en el servicio. Transparencia. 		21, 22, 23, 24, 25, 26				
Promoción		<ul style="list-style-type: none"> Acceso adecuado para los ciudadanos. Cambio de paradigma 		27, 28, 29, 30, 31, 32				

Tipo y diseño de investigación	Población	Técnica e instrumentos	Metodología
<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básico.</p> <p>Diseño: No experimental, transversal, correlacional</p> <p>Donde:</p>  <p>M = Muestra</p> <p>O1 = Observación de la V1: gestión por procesos</p> <p>O2 = Observación de la V2: gobierno digital</p> <p>R = Correlación entre dichas variables</p> <p>Método: Hipotético-deductivo.</p>	<p>Población: 2395 trabajadores</p> <p>Muestra: 332 trabajadores</p> <p>Muestreo: Probabilístico, Aleatorio simple</p>	<p>Variable independiente: Gestión por procesos Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p> <p>Variable 2: gobierno digital Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>	<p>Estadística descriptiva: Los datos se agruparán en niveles de acuerdo a los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias y gráficos estadísticos.</p> <p>Estadística inferencial: Se usará la prueba de Rho Spearman para comprobar la relación de las variables</p>

Anexo 2. Matriz de operacionalización

Tabla 9

Operacionalización de la variable gestión por procesos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rango
Determinación de procesos	- Identificación de productos - Identificación de procesos - Caracterización de los procesos	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	Escala Ordinal Con opciones de respuesta de tipo Likert	Deficiente [21 – 48]
	- Determinación de la secuencia e interacción de los procesos - Aprobación y difusión de los documentos generados			
Seguimiento, medición y análisis de procesos	- Verificar la satisfacción de quienes reciben el bien o servicio. - Verificar el cumplimiento de los plazos de entrega de los bienes y servicios.	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14	Muy bueno (5) Bueno (4) Regular (3) Malo (2) Muy malo (1)	Regular [49 – 76] Eficiente [77 – 105]
	- Corroborar la cobertura de la entrega de los bienes y servicios. - Cuantificar los reclamos. - Establecer la conformidad			
Mejora de procesos	- Selección de problemas en los procesos - Análisis de Causa-Efecto.	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21		
	- Implementación de mejoras - Selección de mejoras			

Nota: Adaptado de RSGP N° 006-2018-PCM-SGP y la Norma Técnica N° 001-2018-SGP

Tabla 10

Operacionalización de la variable gobierno digital.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
Externa	Nivel de servicio Nivel de interacción Uso de canales de información y comunicación	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11,12	Escala Ordinal Con opciones de respuesta de tipo Likert	Deficiente (32 – 74) Regular (75 – 118) Eficiente (119 – 160)
	Impacto en la gestión pública. Nivel de adaptación. Mejoras en la gestión pública			
Relacional	Facilidad para intercambiar información. Mejoras en el proceso. Mejoras en el servicio. Transparencia.	21, 22, 23, 24, 25, 26	Muy bueno (5) Bueno (4) Regular (3) Malo (2) Muy malo (1)	
	Acceso adecuado para los ciudadanos. Cambio de paradigma			
Promoción		27, 28, 29, 30, ,31, 32		

Nota: Adaptado de (De Armas y De Armas, 2011)

Anexo 3. Población

$$n = \frac{NZ^2p(1-p)}{(N-1)e^2 + Z^2p(1-p)}$$

Tamaño de la población :	N	2395
Nivel de confianza :		95%
Valor de Z :	Z	1.96
Proporción de P :	p	0.5
Margen de error :	<u>e</u>	5%
Tamaño de la muestra :	n	332

Anexo 4. Instrumentos

ÍTEMS

La identificación de productos en cada unidad administrativa *

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

Muy malo

El Cumplimiento de los procesos administrativos *

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

Muy malo

El Registro de los procesos administrativos *

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

Link del formulario

<https://forms.gle/5EFeH83zjd1N9MN47>

Cuestionario que mide la variable gestión por procesos

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito Br. Juan Teodoro Sandobal Cama con DNI: 42546608, de la Universidad Cesar Vallejo. La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: Gestión por procesos y gobierno digital en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021, el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa absoluta discreción.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Variable 1: Gestión por procesos

Escala autovalorativa

Muy Bueno (MB) = 5

Bueno (B) = 4

Regular (R) = 3

Malo (M) = 2

Muy Malo (MM) = 1

ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
V1. Gestión por procesos					
Dimensión 1: Determinación de procesos					
1) Identificación de productos en cada unidad administrativa					
2) Cumplimiento de los procesos administrativos					
3) Registro de los procesos administrativos					
4) Secuencia e interacción de los procesos administrativos					
5) Formalización y difusión de documentos que aprueban la gestión por procesos					
6) Cuenta con la cantidad de personal suficiente para cada proceso					
7) Personal capacitado en gestión por procesos					
Dimensión 2: Seguimiento, medición y análisis de procesos					
8) Mejor atención al ciudadano.					
9) Cumplimiento de los plazos de entrega de los bienes y servicios.					
10) Cobertura de la entrega de los bienes y servicios.					
11) Cuantificación de los reclamos de los ciudadanos					
12) Conformidad que emiten los ciudadanos					
13) Control de los servicios que se brindan					
14) Análisis de los procesos establecidos					

Dimensión 3: Mejora de procesos					
15) Solución de problemas en los procesos de la administración					
16) Análisis de Causa-Efecto en los problemas administrativos					
17) Implementación de mejoras en las unidades administrativas					
18) Establecimiento de los criterios de mejoras administrativos.					
19) Planificación de la reingeniería de procesos					
20) Innovación en los procesos					
21) Socialización de la mejora de los procesos					

Cuestionario de la variable gobierno digital

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito Br. Juan Teodoro Sandobal Cama con DNI: 42546608, de la Universidad Cesar Vallejo. La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: Gestión por procesos y gobierno digital en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021, el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa absoluta discreción.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Variable 2: Gobierno digital

Escala autovalorativa

Muy Bueno (MB) = 5

Bueno (B) = 4

Regular (R) = 3

Malo (M) = 2

Muy Malo (MM) = 1

ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
V2. Gobierno digital					
Dimensión 1: Externa					
1) La institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del Gobierno digital dentro de su gestión.					
2) Al implementarse el gobierno digital para trámites y servicios, la ciudadanía y/o administrados se adapta a este cambio o implementación					
3) Con la implementación del gobierno digital se reducirá los tiempos de trámite y servicios que brinda actualmente la institución					
4) La ciudadanía es informada de las actividades que la institución realiza, a través de una agenda digital					
5) La institución promueve de manera eficiente, el correcto uso del gobierno digital dentro de sus trámites y servicios					
6) El sitio web de la institución cuenta con un buzón de sugerencias y reclamos para la ciudadanía y/o administrados, a fin de que brindar un buen servicio a la comunidad					
7) Las actuales plataformas tecnológicas que cuenta la					

institución son eficiente y bien visto por los administrados y/o ciudadanía					
8) Los canales de comunicación, difusión o publicidad son adecuados para soportar en tecnologías que el ciudadano común pueda contar.					
9) Los administrados y/o ciudadanos consideran satisfactorio los trámites y servicios que actualmente brinda la institución					
10) La ciudadanía realiza sus trámites y/o servicios desde la comodidad de su casa, centro de trabajo u cualquier otro lugar empleando un computador, laptop, u otro medio tecnológico.					
11) La ciudadanía cuenta con sistemas de videovigilancia intercomunicadas con los canales de comunicación de la Policía Nacional del Perú					
12) La ciudadanía cuenta con aplicaciones de S.O.S. en sus celulares para poder mitigar la inseguridad ciudadana.					
Dimensión 2: Interna					
13) El personal de la institución está capacitado en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación					
14) Los procesos de gestión han sido evaluados para la implementación de la simplificación administrativa					
15) La implementación del gobierno digital dentro de la institución representa una mejora en la calidad del servicio a la comunidad					
16) Durante el proceso de la implementación del gobierno digital, se han efectuado capacitaciones al personal sobre las nuevas innovaciones tecnológicas.					
17) Se han establecido políticas y medidas técnicas para asegurar la privacidad y seguridad de la información					
18) La implementación de las plataformas tecnológicas y TIC producen una reducción significativa de tiempos en los tramites y/o servicios que brinda la institución					
19) La implementación del gobierno digital se ha realizado con el respaldo de medidas legales, políticas y económicas					
20) La implementación del expediente digital facilita los trámites y/o servicios para una adecuada supervisión y fiscalización.					
Dimensión 3: Relacional					
21) La implementación del gobierno digital permite la ejecución de trámites y servicios más eficientes en beneficio de los administrados y/o ciudadanos					
22) La implementación del expediente digital en la institución mejora la calidad del servicio brindado a la ciudadanía					
23) Los trámites se realizan a través del sitio web de la institución					
24) El seguimiento de los trámites realizados por la					

ciudadanía y/o administrados se realizan vía online					
25) Las transacciones vinculadas a impuestos prediales y arbitrios deberían realizarse a través de una plataforma online institucional					
26) Las notificaciones a los administrados deberían realizarse de forma electrónica					
Dimensión 4: Promoción					
27) El sistema implementado es amigable para el usuario					
28) La plataforma virtual es utilizada por usuarios que no pueden asistir personalmente a la institución					
29) El personal se adecua sin problemas a la nueva modalidad de servicio digital					
30) El trabajo con el soporte del sistema digital es más eficiente					
31) La institución dispone de una mejor infraestructura para acoger al nuevo sistema digital					
32) La infraestructura diseñada para el nuevo sistema digital permite brindar un mejor servicio al usuario					

Anexo 5. Consentimiento informado

Gestión por procesos y gobierno digital en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021

Objetivo de la investigación: Determinar la relación entre la gestión por procesos y el gobierno digital en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021

Dirigido a: Trabajadores de la empresa de agua potable y alcantarillado en Lima

[Iniciar sesión en Google](#) para guardar lo que llevas hecho. [Más información](#)

*Obligatorio

CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

Beneficios: Mediante su participación, contribuirá al conocimiento general sobre las variables y dimensiones, lo cual es relevante para el estudio.

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

Participación voluntaria: Su participación es completamente voluntaria. Se puede retirar del estudio en el momento que estime conveniente. Para ello, basta que cierre u abandone la página web con el cuestionario.

Contacto: Si usted tiene alguna consulta o preocupación respecto a sus derechos como participante de este estudio, puede contactar con el autor de esta investigación, Juan Sandobal Cama, al siguiente email: xxxxxxx@xxxx.xxxx

Se agradece por anticipado su valiosa participación.

Atentamente,
Juan Sandobal Cama

¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor haga clic en el botón respectivo: *

ACEPTO PARTICIPAR

[Siguiete](#)

[Borrar formulario](#)

Anexo 6. Confiabilidad

Variable de Gestión por procesos

Estadísticas de fiabilidad

Ítems	Alfa de Cronbach	N de elementos
Ítems Cuestionario	0.982	21

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	79,95	417,629	,133	,990
P2	78,95	402,261	,641	,983
P3	78,80	381,642	,981	,980
P4	78,80	379,642	,923	,981
P5	78,75	381,882	,966	,980
P6	78,55	399,945	,744	,982
P7	78,95	402,261	,641	,983
P8	79,00	390,000	,849	,981
P9	78,80	381,642	,981	,980
P10	78,75	381,882	,966	,980
P11	78,80	381,642	,981	,980
P12	78,80	379,642	,923	,981
P13	78,75	381,882	,966	,980
P14	78,80	381,642	,981	,980
P15	78,80	381,642	,981	,980
P16	78,80	381,642	,981	,980
P17	78,55	399,945	,744	,982
P18	78,80	381,642	,981	,980
P19	78,80	379,642	,923	,981
P20	78,80	381,642	,981	,980
P21	78,80	381,642	,981	,980

Variable gobierno digital

Alfa de Cronbach					N de elementos
,931					32
Estadísticas de total de elemento					
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido	
P1	70,09	75,891	,715	,926	
P2	69,64	84,655	-,229	,939	
P3	70,09	81,091	,090	,937	
P4	70,09	75,891	,715	,926	
P5	69,09	79,091	,356	,931	
P6	70,09	75,891	,715	,926	
P7	69,91	83,891	-,159	,938	
P8	70,00	74,000	,935	,923	
P9	69,91	72,291	,866	,922	
P10	69,82	75,364	,614	,927	
P11	69,91	72,291	,866	,922	
P12	69,91	72,291	,866	,922	
P13	70,00	74,000	,935	,923	
P14	71,18	81,164	,138	,934	
P15	70,27	66,418	,926	,920	
P16	69,82	73,364	,803	,924	
P17	69,82	72,364	,724	,925	
P18	70,09	66,691	,881	,921	
P19	69,91	72,291	,866	,922	
P20	70,09	70,091	,749	,925	
P21	71,18	81,164	,138	,934	
P22	69,91	72,291	,866	,922	
P23	69,82	75,364	,614	,927	
P24	69,91	72,291	,866	,922	
P25	69,91	72,291	,866	,922	
P26	70,00	74,000	,935	,923	
P27	71,18	81,164	,138	,934	
P28	69,09	79,091	,356	,931	
P29	70,09	75,891	,715	,926	
P30	69,91	83,891	-,159	,938	
P31	70,00	74,000	,935	,923	
P32	69,82	75,364	,614	,927	

Anexo 7. Certificados de validación



ESCUOLA DE POSTGRADO

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

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Dimensión 1: Externa La institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del Gobierno digital dentro de su gestión.	✓		✓		✓		
2	Au implementarse el gobierno digital para trámites y servicios, la ciudadanía y/o administrados se adapta a este cambio o implementación	✓		✓		✓		
3	Con la implementación del gobierno digital se reducirá los tiempos de trámite y servicios que brinda actualmente la institución	✓		✓		✓		
4	La ciudadanía es informada de las actividades que la institución realiza, a través de una agenda digital	✓		✓		✓		
5	La institución promueve de manera eficiente, el correcto uso del gobierno digital dentro de sus trámites y servicios	✓		✓		✓		
6	El sitio web de la institución cuenta con un buzón de sugerencias y reclamos para la ciudadanía y/o administrados, a fin de que brindar un buen servicio a la comunidad	✓		✓		✓		
7	Las actuales plataformas tecnológicas que cuenta la institución son eficientes y bien visto por los administrados y/o ciudadanía	✓		✓		✓		
8	Los canales de comunicación, difusión o publicidad son adecuados para soportar en tecnologías que el ciudadano común pueda contar.	✓		✓		✓		
9	Los administrados y/o ciudadanos consideran satisfactorio los trámites y servicios que actualmente brinda la institución	✓		✓		✓		
10	La ciudadanía realiza sus trámites y/o servicios desde la comodidad de su casa, centro de trabajo u cualquier otro lugar empleando un computador, laptop, u otro medio tecnológico.	✓		✓		✓		
11	La ciudadanía cuenta con sistemas de videovigilancia intercomunicadas con los canales de comunicación de la Policía Nacional del Perú	✓		✓		✓		
12	La ciudadanía cuenta con aplicaciones de S.O.S. en sus celulares para poder mitigar la inseguridad ciudadana.	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Interna	✓		✓		✓		
13	El personal de la institución está capacitado en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación	✓		✓		✓		
14	Los procesos de gestión han sido evaluados para la implementación de la simplificación administrativa	✓		✓		✓		
15	La implementación del gobierno digital dentro de la institución representa una mejora en la calidad del servicio a la comunidad	✓		✓		✓		
16	Durante el proceso de la implementación del gobierno digital, se han efectuado capacitaciones al personal sobre las nuevas innovaciones tecnológicas.	✓		✓		✓		


 Ing. Luis Herbert Gamonal Templo
 CIP: 137705

17	Se han establecido políticas y medidas técnicas para asegurar la privacidad y seguridad de la información	✓	✓	✓	✓	✓	✓
18	La implementación de las plataformas tecnológicas y TIC producen una reducción significativa de tiempos en los trámites y/o servicios que brinda la institución	✓	✓	✓	✓	✓	✓
19	La implementación del gobierno digital se ha realizado con el respaldo de medidas legales, políticas y económicas	✓	✓	✓	✓	✓	✓
20	La implementación del expediente digital facilita los trámites y/o servicios para una adecuada supervisión y fiscalización.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Dimensión 3: Relacional	✓	✓	✓	✓	✓	✓
21	La implementación del gobierno digital permite la ejecución de trámites y servicios más eficientes en beneficio de los administrados y/o ciudadanos	✓	✓	✓	✓	✓	✓
22	La implementación del expediente digital en la institución mejora la calidad del servicio brindado a la ciudadanía	✓	✓	✓	✓	✓	✓
23	Los trámites se realizan a través del sitio web de la institución	✓	✓	✓	✓	✓	✓
24	El seguimiento de los trámites realizados por la ciudadanía y/o administrados se realizan vía online	✓	✓	✓	✓	✓	✓
25	Las transacciones vinculadas a impuestos prediales y arbitrios deberían realizarse a través de una plataforma online institucional	✓	✓	✓	✓	✓	✓
26	Las notificaciones a los administrados deberían realizarse de forma electrónica	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Dimensión 4: Promoción	✓	✓	✓	✓	✓	✓
27	El sistema implementado es amigable para el usuario	✓	✓	✓	✓	✓	✓
28	La plataforma virtual es utilizada por usuarios que no pueden asistir personalmente a la institución	✓	✓	✓	✓	✓	✓
29	El personal se adecua sin problemas a la nueva modalidad de servicio digital	✓	✓	✓	✓	✓	✓
30	El trabajo con el soporte del sistema digital es más eficiente	✓	✓	✓	✓	✓	✓
31	La institución dispone de una mejor infraestructura para acoger al nuevo sistema digital	✓	✓	✓	✓	✓	✓
32	La infraestructura diseñada para el nuevo sistema digital permite brindar un mejor servicio al usuario	✓	✓	✓	✓	✓	✓



Ing. Luis Herbert Gamonal Templo
CIP: 137705

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Luis Herbert Gamonal Templo DNI: 09695600

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

26 de octubre del 2021

Firma del Experto Informante.


Ing. Luis Herbert Gamonal Templo
CIP: 137705



ESUELA DE POSTGRADO

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
Dimensión 1: Externa								
1	La institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del Gobierno digital dentro de su gestión.	✓						
2	Al implementarse el gobierno digital para trámites y servicios, la ciudadanía y/o administrados se adapta a este cambio o implementación.			✓				
3	Con la implementación del gobierno digital se reducirá los tiempos de trámite y servicios que brinda actualmente la institución.	✓						
4	La ciudadanía es informada de las actividades que la institución realiza, a través de una agenda digital.	✓						
5	La institución promueve de manera eficiente, el correcto uso del gobierno digital dentro de sus trámites y servicios.			✓				
6	El sitio web de la institución cuenta con un buzón de sugerencias y reclamos para la ciudadanía y/o administrados, a fin de que brindar un buen servicio a la comunidad.	✓						
7	Las actuales plataformas tecnológicas que cuenta la institución son eficiente y bien visto por los administrados y/o ciudadanía.			✓				
8	Los canales de comunicación, difusión o publicidad son adecuados para soportar en tecnologías que el ciudadano común pueda contar.			✓				
9	Los administrados y/o ciudadanos consideran satisfactorio los trámites y servicios que actualmente brinda la institución.							
10	La ciudadanía realiza sus trámites y/o servicios desde la comodidad de su casa, centro de trabajo u cualquier otro lugar empleando un computador, laptop, u otro medio tecnológico.	✓						
11	La ciudadanía cuenta con sistemas de videovigilancia intercomunicadas con los canales de comunicación de la Policía Nacional del Perú.	✓						
12	La ciudadanía cuenta con aplicaciones de S.O.S. en sus celulares para poder mitigar la inseguridad ciudadana.			✓				
Dimensión 2: Interna								
13	El personal de la institución está capacitado en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación.			✓				
14	Los procesos de gestión han sido evaluados para la implementación de la simplificación administrativa.	✓						
15	La implementación del gobierno digital dentro de la institución representa una mejora en la calidad del servicio a la comunidad.	✓						
16	Durante el proceso de la implementación del gobierno digital, se han efectuado capacitaciones al personal sobre las nuevas innovaciones tecnológicas.			✓				

17	Se han establecido políticas y medidas técnicas para asegurar la privacidad y seguridad de la información	✓						
18	La implementación de las plataformas tecnológicas y TIC producen una reducción significativa de tiempos en los trámites y/o servicios que brinda la institución	✓						
19	La implementación del gobierno digital se ha realizado con el respaldo de medidas legales, políticas y económicas		✓					
20	La implementación del expediente digital facilita los trámites y/o servicios para una adecuada supervisión y fiscalización.	✓						
Dimensión 3: Relacional								
21	La implementación del gobierno digital permite la ejecución de trámites y servicios más eficientes en beneficio de los administrados y/o ciudadanos	✓						
22	La implementación del expediente digital en la institución mejora la calidad del servicio brindado a la ciudadanía	✓		✓				
23	Los trámites se realizan a través del sitio web de la institución	✓						
24	El seguimiento de los trámites realizados por la ciudadanía y/o administrados se realizan vía online	✓						
25	Las transacciones vinculadas a impuestos prediales y arbitrios deberían realizarse a través de una plataforma online institucional	✓						
26	Las notificaciones a los administrados deberían realizarse de forma electrónica	✓						
Dimensión 4: Promoción								
27	El sistema implementado es amigable para el usuario	✓						
28	La plataforma virtual es utilizada por usuarios que no pueden asistir personalmente a la institución	✓						
29	El personal se adecua sin problemas a la nueva modalidad de servicio digital	✓						
30	El trabajo con el soporte del sistema digital es más eficiente	✓						
31	La institución dispone de una mejor infraestructura para acoger al nuevo sistema digital			✓				
32	La infraestructura diseñada para el nuevo sistema digital permite brindar un mejor servicio al usuario			✓				



ESCALA DE MEDICIONES

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

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Cantidad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Desempeño de procesos							
1	Identificación de productos en cada unidad administrativa			<input checked="" type="checkbox"/>				
2	Cumplimiento de los procesos administrativos			<input checked="" type="checkbox"/>				
3	Registro de los procesos administrativos			<input checked="" type="checkbox"/>				
4	Secuencia e interacción de los procesos administrativos	<input checked="" type="checkbox"/>						
5	Formalización y difusión de documentos que aprueban la gestión por procesos	<input checked="" type="checkbox"/>						
6	Cuenta con la cantidad de personal suficiente para cada proceso			<input checked="" type="checkbox"/>				
7	Personal capacitado en gestión por procesos			<input checked="" type="checkbox"/>				
	Dimensión 2: Seguimiento, medición y análisis de procesos							
8	Mejor atención al ciudadano.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9	Cumplimiento de los plazos de entrega de los bienes y servicios.	<input checked="" type="checkbox"/>						
10	Cobertura de la entrega de los bienes y servicios.			<input checked="" type="checkbox"/>				
11	Cuantificación de los reclamos de los ciudadanos			<input checked="" type="checkbox"/>				
12	Conformidad que expresan los ciudadanos			<input checked="" type="checkbox"/>				
13	Control de los servicios que se brindan			<input checked="" type="checkbox"/>				
14	Análisis de los procesos establecidos			<input checked="" type="checkbox"/>				
	Dimensión 3: Mejora de procesos							
15	Solución de problemas en los procesos de la administración	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
16	Análisis de Causa-Efecto en los problemas administrativos	<input checked="" type="checkbox"/>						
17	Implementación de mejoras en las unidades administrativas	<input checked="" type="checkbox"/>						
18	Instalación de los equipos de mejora administrativa	<input checked="" type="checkbox"/>						
19	Planificación de la reingeniería de procesos	<input checked="" type="checkbox"/>						
20	Innovación en los procesos	<input checked="" type="checkbox"/>						
21	Socialización de la mejora de los procesos	<input checked="" type="checkbox"/>						

[Handwritten signature]

Observaciones (precisar el ítem suficiencia): Ninguna
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []
Apellidos y nombres del juez validador, Dr Mg: ROGER AROCHA LOAIZA DNI: 87651031
Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTION PUBLICA

29 de Octubre del 2021

- ¹Veracidad: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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


Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	Dimensión 1: Externa La institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del Gobierno digital dentro de su gestión.	✓						
2	Al implementarse el gobierno digital para trámites y servicios, la ciudadanía y/o administrados se adapta a este cambio o implementación			✓				
3	Con la implementación del gobierno digital se reducen los tiempos de trámite y servicios que brinda actualmente la institución			✓				
4	La ciudadanía es informada de las actividades que la institución realiza, a través de una agenda digital			✓				
5	La institución promueve de manera eficiente, el correcto uso del gobierno digital dentro de sus trámites y servicios	✓						
6	El sitio web de la institución cuenta con un botón de sugerencias y recibimos para la ciudadanía y/o administrados, a fin de que brinden un buen servicio a la comunidad	✓						
7	Las actuales plataformas tecnológicas que cuenta la institución son eficientes y bien visto por los administrados y/o ciudadanos	✓						
8	Los canales de comunicación, difusión o publicidad son adecuados para soportar en tecnologías que el ciudadano común puede contar.			✓				
9	Los administrados y/o ciudadanos consideran satisfactorio los trámites y servicios que actualmente brinda la institución			✓				
10	La ciudadanía realiza sus trámites y/o servicios desde la comodidad de su casa, centro de trabajo u cualquier otro lugar empleando un computador, laptop u otro medio tecnológico			✓				
11	La ciudadanía cuenta con sistemas de videoconferencia intercomunicadas con los canales de comunicación de la Policía Nacional del Perú			✓				
12	La ciudadanía cuenta con aplicaciones de S.O.S. en sus celulares para poder mitigar la inseguridad ciudadana			✓				
	Dimensión 2: Interna							
13	El personal de la institución está capacitado en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación	✓						
14	Los procesos de gestión han sido evaluados para la implementación de la simplificación administrativa	✓						
15	La implementación del gobierno digital dentro de la institución representa una mejora en la calidad del servicio a la comunidad			✓				
16	Durante el proceso de la implementación del gobierno digital, se han efectuado capacitaciones al personal sobre las nuevas innovaciones tecnológicas.			✓				

11

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NINGUNA
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ... ROGER ASTIVAN LOYOLA DNI: 27651031
Especialidad del validador: MAGISTER EN GESTION PUNUA

22 de Octubre del 2021

Relevancia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
Relación: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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


Firma del Experto Informante.

Anexo 8. Autorización de aplicación de instrumento



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 27 de octubre de 2021

Carta P. 688-2021-UVCV-EPG-SP

Ing. y Mg.
ACOSTA ARCE RICHARD ANTONIO
Gerente General (a)
SEDAPAL

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **SANDBAL CAMA, JUAN TEODORO**; identificado(a) con DNI/CE N° 42546608 y código de matrícula N° 7002536060; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial del semestre 2021-II quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación [tesis] titulado:

**GESTIÓN POR PROCESOS Y GOBIERNO DIGITAL EN UNA EMPRESA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO LIMA, 2021**

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación [tesis].

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo



Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



Anexo 9. Base de datos

Variable gestión por procesos																									
	Dimensión 1: Determinación de procesos							Dimensión 2: Seguimiento, medición y análisis de procesos							Dimensión 3: Mejora de procesos							D1	D2	D3	V1
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21				
S1	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	1	3	3	3	2	4	1	1	30	20	17	67
S2	5	4	3	3	3	2	2	3	3	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	22	12	14	48
S3	5	5	5	2	5	5	1	4	2	4	5	5	3	3	2	5	5	4	5	5	4	28	26	30	84
S4	3	2	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	26	33	31	90
S5	3	3	4	5	5	5	3	3	3	1	1	3	1	2	4	2	1	1	4	3	1	28	14	16	58
S6	3	3	5	5	4	2	2	5	5	1	1	1	1	1	2	2	2	1	3	2	1	24	15	13	52
S7	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	32	34	35	101
S8	2	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	1	3	3	3	2	2	1	1	25	20	15	60
S9	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	15	10	9	34
S10	2	5	5	5	5	3	3	3	3	3	1	4	3	1	4	3	3	3	5	3	5	28	18	26	72
S11	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	29	28	89
S12	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3	3	2	2	2	24	23	18	65
S13	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	2	3	2	2	24	20	17	61
S14	2	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	23	24	28	75
S15	5	4	4	1	5	5	5	5	5	5	3	4	5	1	3	4	3	3	3	2	1	29	28	19	76
S16	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	1	1	1	3	1	1	23	18	9	50
S17	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	34	35	35	104
S18	5	3	3	1	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	23	26	25	74
S19	3	3	3	3	1	5	5	4	3	3	1	1	1	1	3	3	1	1	5	1	1	23	14	15	52
S20	3	2	3	2	1	2	1	4	4	4	1	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	14	25	21	60
S21	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	21	18	18	57
S22	2	5	4	3	3	3	3	3	3	5	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	23	15	9	47
S23	4	1	3	5	4	4	3	4	5	3	3	4	5	2	3	3	3	3	5	5	5	24	26	27	77
S24	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	28	28	84
S25	2	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	30	34	30	94
S26	3	5	5	3	4	3	1	1	5	1	4	3	5	3	3	3	4	4	5	5	4	24	22	28	74

S27	2	3	3	3	5	5	1	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	22	21	31	74	
S28	3	3	3	3	5	5	1	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	23	21	31	75	
S29	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	28	30	30	88	
S30	4	4	4	4	4	3	5	3	3	2	1	1	1	1	3	1	1	5	5	5	5	28	12	25	65	
S31	4	5	5	5	5	5	1	3	3	1	1	5	5	1	3	1	1	1	1	1	1	30	19	9	58	
S32	2	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	28	31	34	93	
S33	3	5	3	1	4	5	5	4	4	2	5	3	4	1	1	3	4	2	3	1	1	26	23	15	64	
S34	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	22	21	10	53	
S35	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	1	3	3	2	3	3	3	2	21	20	19	60	
S36	4	3	1	1	5	1	4	5	5	1	1	5	1	3	4	5	5	5	5	5	2	19	21	31	71	
S37	2	4	4	3	4	3	2	2	3	1	4	3	3	3	2	1	3	4	4	4	1	22	19	19	60	
S38	3	3	3	3	5	2	1	1	1	1	1	1	4	3	3	1	3	1	3	2	1	20	12	14	46	
S39	3	5	5	3	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	29	27	33	89	
S40	3	3	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	2	1	2	3	19	22	15	56	
S41	2	5	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	3	3	5	4	3	3	1	20	20	22	62	
S42	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	24	23	20	67	
S43	3	3	3	3	3	2	1	4	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	18	14	8	40	
S44	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	4	4	3	26	25	22	73
S45	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	5	26	29	32	87	
S46	5	5	5	4	5	4	4	5	4	2	3	3	3	5	3	4	4	3	4	4	3	32	25	25	82	
S47	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	5	4	3	4	2	3	3	3	3	2	28	25	20	73	
S48	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	34	32	33	99	
S49	3	3	5	5	3	1	1	3	1	3	1	1	5	3	1	1	1	5	5	1	1	21	17	15	53	
S50	3	4	4	3	5	5	4	5	5	3	4	3	3	3	4	5	4	5	5	5	4	28	26	32	86	
S51	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	33	33	31	97	
S52	2	3	4	4	4	1	3	2	1	1	1	4	4	3	2	3	3	3	4	3	2	21	16	20	57	
S53	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	1	1	3	3	3	1	21	18	15	54	
S54	2	3	3	4	4	1	4	4	4	4	3	3	3	3	1	4	4	1	2	2	1	21	24	15	60	
S55	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3	2	1	2	3	3	2	5	1	1	16	14	17	47	
S56	2	4	4	2	4	4	2	2	3	1	1	1	3	1	1	3	1	2	2	2	1	22	12	12	46	
S57	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	1	31	33	29	93	
S58	4	3	4	3	3	2	1	2	3	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	3	20	25	29	74
S59	5	1	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	2	23	24	17	64	

S60	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	4	4	4	3	29	29	24	82
S61	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	24	27	24	75
S62	4	4	5	4	4	3	3	1	2	1	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	27	16	21	64	
S63	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	26	25	22	73	
S64	3	4	2	1	5	4	3	3	2	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	22	26	33	81	
S65	1	4	3	3	3	4	4	1	1	3	3	3	2	1	3	2	2	2	2	3	3	3	22	14	18	54
S66	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	24	21	24	69
S67	5	5	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4	29	25	32	86	
S68	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	29	26	26	81	
S69	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	1	1	1	1	18	17	13	48	
S70	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	3	5	5	5	5	23	25	32	80	
S71	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	2	3	2	3	2	3	4	3	20	21	20	61	
S72	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	22	23	23	68	
S73	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	1	5	1	2	4	5	5	4	5	5	33	25	30	88	
S74	4	2	2	4	1	1	4	5	3	3	1	2	2	1	4	5	2	2	1	3	3	18	17	20	55	
S75	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	21	23	24	68	
S76	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	27	28	26	81	
S77	5	4	4	4	3	3	5	2	1	1	4	2	2	2	5	5	3	1	3	2	4	28	14	23	65	
S78	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	22	22	19	63	
S79	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	1	1	1	1	2	2	2	3	3	1	2	26	12	15	53	
S80	5	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	5	5	2	3	3	3	4	4	2	1	24	25	20	69	
S81	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	26	30	26	82	
S82	3	4	2	5	5	3	4	5	5	1	1	5	3	1	4	3	3	3	3	1	1	26	21	18	65	
S83	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	1	1	1	3	23	18	14	55	
S84	3	3	5	3	4	3	3	3	3	1	2	4	2	1	3	3	3	2	3	3	1	24	16	18	58	
S85	3	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	2	4	4	3	3	5	5	3	27	30	27	84	
S86	2	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	2	21	20	21	62	
S87	2	5	5	4	5	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	29	24	25	78	
S88	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	21	21	62	
S89	2	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	31	34	35	100	
S90	2	3	5	3	5	3	2	3	5	5	5	5	2	3	3	3	3	3	3	2	3	23	28	20	71	
S91	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	20	22	19	61	
S92	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	5	2	2	4	4	2	5	3	2	18	20	22	60	

S93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	2	3	3	2	4	4	5	21	28	23	72
S94	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	5	4	1	3	4	2	4	3	4	4	24	26	21	71
S95	4	2	1	1	3	2	1	2	2	3	3	3	3	4	1	1	1	1	2	1	3	14	20	10	44	
S96	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	2	2	2	20	22	21	63	
S97	5	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	5	4	2	3	3	3	3	2	2	24	26	18	68	
S98	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	5	2	3	1	4	4	4	3	1	4	21	24	21	66	
S99	5	2	2	2	3	4	2	1	2	3	3	2	4	4	1	1	5	4	4	4	4	20	19	23	62	
S100	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	5	3	4	22	25	23	70	
S101	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	1	3	3	3	2	4	1	1	30	20	17	67	
S102	5	4	3	3	3	2	2	3	3	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	22	12	14	48	
S103	5	5	5	2	5	5	1	4	2	4	5	5	3	3	2	5	5	4	5	5	4	28	26	30	84	
S104	3	2	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	26	33	31	90	
S105	3	3	4	5	5	5	3	3	3	1	1	3	1	2	4	2	1	1	4	3	1	28	14	16	58	
S106	3	3	5	5	4	2	2	5	5	1	1	1	1	1	2	2	2	1	3	2	1	24	15	13	52	
S107	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	32	34	35	101	
S108	2	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	1	3	3	3	2	2	1	1	25	20	15	60	
S109	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	15	10	9	34	
S110	2	5	5	5	5	3	3	3	3	3	1	4	3	1	4	3	3	3	5	3	5	28	18	26	72	
S111	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	29	28	89	
S112	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3	3	2	2	2	24	23	18	65	
S113	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	2	3	2	2	24	20	17	61	
S114	2	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	23	24	28	75	
S115	5	4	4	1	5	5	5	5	5	5	3	4	5	1	3	4	3	3	3	2	1	29	28	19	76	
S116	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	1	1	1	3	1	1	23	18	9	50	
S117	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	34	35	35	104	
S118	5	3	3	1	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	23	26	25	74	
S119	3	3	3	3	1	5	5	4	3	3	1	1	1	1	3	3	1	1	5	1	1	23	14	15	52	
S120	3	2	3	2	1	2	1	4	4	4	1	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	14	25	21	60	
S121	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	21	18	18	57	
S122	2	5	4	3	3	3	3	3	3	5	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	23	15	9	47	
S123	4	1	3	5	4	4	3	4	5	3	3	4	5	2	3	3	3	3	5	5	5	24	26	27	77	
S124	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	28	28	84	
S125	2	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	30	34	30	94	

S126	3	5	5	3	4	3	1	1	5	1	4	3	5	3	3	3	4	4	5	5	4	24	22	28	74	
S127	2	3	3	3	5	5	1	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	22	21	31	74	
S128	3	3	3	3	5	5	1	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	23	21	31	75	
S129	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	28	30	30	88	
S130	4	4	4	4	4	3	5	3	3	2	1	1	1	1	3	1	1	5	5	5	5	28	12	25	65	
S131	4	5	5	5	5	5	1	3	3	1	1	5	5	1	3	1	1	1	1	1	1	30	19	9	58	
S132	2	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	28	31	34	93
S133	3	5	3	1	4	5	5	4	4	2	5	3	4	1	1	3	4	2	3	1	1	26	23	15	64	
S134	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	22	21	10	53	
S135	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	1	3	3	2	3	3	3	2	21	20	19	60	
S136	4	3	1	1	5	1	4	5	5	1	1	5	1	3	4	5	5	5	5	5	2	19	21	31	71	
S137	2	4	4	3	4	3	2	2	3	1	4	3	3	3	2	1	3	4	4	4	1	22	19	19	60	
S138	3	3	3	3	5	2	1	1	1	1	1	1	4	3	3	1	3	1	3	2	1	20	12	14	46	
S139	3	5	5	3	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	29	27	33	89	
S140	3	3	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	2	1	2	3	19	22	15	56	
S141	2	5	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	3	3	5	4	3	3	1	20	20	22	62	
S142	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	24	23	20	67	
S143	3	3	3	3	3	2	1	4	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	18	14	8	40	
S144	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	4	4	3	26	25	22	73	
S145	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	5	26	29	32	87	
S146	5	5	5	4	5	4	4	5	4	2	3	3	3	5	3	4	4	3	4	4	3	32	25	25	82	
S147	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	5	4	3	4	2	3	3	3	3	2	28	25	20	73	
S148	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	34	32	33	99	
S149	3	3	5	5	3	1	1	3	1	3	1	1	5	3	1	1	1	5	5	1	1	21	17	15	53	
S150	3	4	4	3	5	5	4	5	5	3	4	3	3	3	4	5	4	5	5	5	4	28	26	32	86	
S151	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	33	33	31	97	
S152	2	3	4	4	4	1	3	2	1	1	1	4	4	3	2	3	3	3	4	3	2	21	16	20	57	
S153	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	1	1	3	3	3	1	21	18	15	54	
S154	2	3	3	4	4	1	4	4	4	4	3	3	3	3	1	4	4	1	2	2	1	21	24	15	60	
S155	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3	2	1	2	3	3	2	5	1	1	16	14	17	47	
S156	2	4	4	2	4	4	2	2	3	1	1	1	3	1	1	3	1	2	2	2	1	22	12	12	46	
S157	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	1	31	33	29	93	
S158	4	3	4	3	3	2	1	2	3	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	3	20	25	29	74	

S159	5	1	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	2	23	24	17	64	
S160	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	4	4	4	3	29	29	24	82
S161	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	24	27	24	75	
S162	4	4	5	4	4	3	3	1	2	1	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	27	16	21	64	
S163	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	26	25	22	73	
S164	3	4	2	1	5	4	3	3	2	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	22	26	33	81	
S165	1	4	3	3	3	4	4	1	1	3	3	3	2	1	3	2	2	2	3	3	3	22	14	18	54	
S166	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	24	21	24	69	
S167	5	5	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4	29	25	32	86	
S168	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	29	26	26	81	
S169	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	1	1	1	18	17	13	48	
S170	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	3	5	5	5	5	23	25	32	80	
S171	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	2	3	2	3	2	3	4	3	20	21	20	61	
S172	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	22	23	23	68	
S173	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	1	5	1	2	4	5	5	4	5	5	33	25	30	88	
S174	4	2	2	4	1	1	4	5	3	3	1	2	2	1	4	5	2	2	1	3	3	18	17	20	55	
S175	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	21	23	24	68	
S176	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	27	28	26	81	
S177	5	4	4	4	3	3	5	2	1	1	4	2	2	2	5	5	3	1	3	2	4	28	14	23	65	
S178	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	22	22	19	63	
S179	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	1	1	1	1	2	2	2	3	3	1	2	26	12	15	53	
S180	5	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	5	5	2	3	3	3	4	4	2	1	24	25	20	69	
S181	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	26	30	26	82	
S182	3	4	2	5	5	3	4	5	5	1	1	5	3	1	4	3	3	3	3	1	1	26	21	18	65	
S183	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	1	1	1	3	23	18	14	55	
S184	3	3	5	3	4	3	3	3	3	1	2	4	2	1	3	3	3	2	3	3	1	24	16	18	58	
S185	3	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	2	4	4	3	3	5	5	3	27	30	27	84	
S186	2	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	2	21	20	21	62	
S187	2	5	5	4	5	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	29	24	25	78	
S188	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	21	21	62	
S189	2	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	31	34	35	100	
S190	2	3	5	3	5	3	2	3	5	5	5	5	2	3	3	3	3	3	3	2	3	23	28	20	71	
S191	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	20	22	19	61	

S192	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	5	2	2	4	4	2	5	3	2	18	20	22	60
S193	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	2	3	3	2	4	4	5	21	28	23	72
S194	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	5	4	1	3	4	2	4	3	4	24	26	21	71
S195	4	2	1	1	3	2	1	2	2	3	3	3	3	4	1	1	1	1	2	1	3	14	20	10	44
S196	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	2	2	2	20	22	21	63
S197	5	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	5	4	2	3	3	3	3	2	2	24	26	18	68
S198	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	5	2	3	1	4	4	4	3	1	4	21	24	21	66
S199	5	2	2	2	3	4	2	1	2	3	3	2	4	4	1	1	5	4	4	4	4	20	19	23	62
S200	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	5	3	4	22	25	23	70
S201	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	1	3	3	3	2	4	1	1	30	20	17	67
S202	5	4	3	3	3	2	2	3	3	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	22	12	14	48
S203	5	5	5	2	5	5	1	4	2	4	5	5	3	3	2	5	5	4	5	5	4	28	26	30	84
S204	3	2	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	26	33	31	90
S205	3	3	4	5	5	5	3	3	3	1	1	3	1	2	4	2	1	1	4	3	1	28	14	16	58
S206	3	3	5	5	4	2	2	5	5	1	1	1	1	1	2	2	2	1	3	2	1	24	15	13	52
S207	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	32	34	35	101
S208	2	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	1	3	3	3	2	2	1	1	25	20	15	60
S209	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	15	10	9	34
S210	2	5	5	5	5	3	3	3	3	3	1	4	3	1	4	3	3	3	5	3	5	28	18	26	72
S211	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	29	28	89
S212	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3	3	2	2	2	24	23	18	65
S213	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	2	3	2	2	24	20	17	61
S214	2	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	23	24	28	75
S215	5	4	4	1	5	5	5	5	5	5	3	4	5	1	3	4	3	3	3	2	1	29	28	19	76
S216	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	1	1	1	3	1	1	23	18	9	50
S217	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	34	35	35	104
S218	5	3	3	1	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	23	26	25	74
S219	3	3	3	3	1	5	5	4	3	3	1	1	1	1	3	3	1	1	5	1	1	23	14	15	52
S220	3	2	3	2	1	2	1	4	4	4	1	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	14	25	21	60
S221	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	21	18	18	57
S222	2	5	4	3	3	3	3	3	3	5	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	23	15	9	47
S223	4	1	3	5	4	4	3	4	5	3	3	4	5	2	3	3	3	3	5	5	5	24	26	27	77
S224	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	28	28	84

S225	2	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	30	34	30	94
S226	3	5	5	3	4	3	1	1	5	1	4	3	5	3	3	3	4	4	5	5	4	24	22	28	74
S227	2	3	3	3	5	5	1	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	22	21	31	74
S228	3	3	3	3	5	5	1	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	23	21	31	75
S229	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	28	30	30	88
S230	4	4	4	4	4	3	5	3	3	2	1	1	1	1	3	1	1	5	5	5	5	28	12	25	65
S231	4	5	5	5	5	5	1	3	3	1	1	5	5	1	3	1	1	1	1	1	1	30	19	9	58
S232	2	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	28	31	34	93
S233	3	5	3	1	4	5	5	4	4	2	5	3	4	1	1	3	4	2	3	1	1	26	23	15	64
S234	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	22	21	10	53
S235	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	1	3	3	2	3	3	3	2	21	20	19	60
S236	4	3	1	1	5	1	4	5	5	1	1	5	1	3	4	5	5	5	5	5	2	19	21	31	71
S237	2	4	4	3	4	3	2	2	3	1	4	3	3	3	2	1	3	4	4	4	1	22	19	19	60
S238	3	3	3	3	5	2	1	1	1	1	1	1	4	3	3	1	3	1	3	2	1	20	12	14	46
S239	3	5	5	3	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	29	27	33	89
S240	3	3	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	2	1	2	3	19	22	15	56
S241	2	5	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	3	3	5	4	3	3	1	20	20	22	62
S242	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	24	23	20	67
S243	3	3	3	3	3	2	1	4	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	18	14	8	40
S244	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	4	4	3	26	25	22	73
S245	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	5	26	29	32	87
S246	5	5	5	4	5	4	4	5	4	2	3	3	3	5	3	4	4	3	4	4	3	32	25	25	82
S247	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	5	4	3	4	2	3	3	3	3	2	28	25	20	73
S248	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	34	32	33	99
S249	3	3	5	5	3	1	1	3	1	3	1	1	5	3	1	1	1	5	5	1	1	21	17	15	53
S250	3	4	4	3	5	5	4	5	5	3	4	3	3	3	4	5	4	5	5	5	4	28	26	32	86
S251	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	33	33	31	97
S252	2	3	4	4	4	1	3	2	1	1	1	4	4	3	2	3	3	3	4	3	2	21	16	20	57
S253	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	1	1	3	3	3	1	21	18	15	54
S254	2	3	3	4	4	1	4	4	4	4	3	3	3	3	1	4	4	1	2	2	1	21	24	15	60
S255	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3	2	1	2	3	3	2	5	1	1	16	14	17	47
S256	2	4	4	2	4	4	2	2	3	1	1	1	3	1	1	3	1	2	2	2	1	22	12	12	46
S257	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	1	31	33	29	93

S258	4	3	4	3	3	2	1	2	3	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	3	20	25	29	74	
S259	5	1	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	2	23	24	17	64	
S260	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	4	4	4	3	29	29	24	82
S261	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	24	27	24	75	
S262	4	4	5	4	4	3	3	1	2	1	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	27	16	21	64	
S263	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	26	25	22	73	
S264	3	4	2	1	5	4	3	3	2	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	22	26	33	81	
S265	1	4	3	3	3	4	4	1	1	3	3	3	2	1	3	2	2	2	3	3	3	22	14	18	54	
S266	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	24	21	24	69	
S267	5	5	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4	29	25	32	86	
S268	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	29	26	26	81	
S269	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	1	1	1	1	18	17	13	48	
S270	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	3	5	5	5	5	23	25	32	80	
S271	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	2	3	2	3	2	3	4	3	20	21	20	61	
S272	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	22	23	23	68	
S273	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	1	5	1	2	4	5	5	4	5	5	33	25	30	88	
S274	4	2	2	4	1	1	4	5	3	3	1	2	2	1	4	5	2	2	1	3	3	18	17	20	55	
S275	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	21	23	24	68	
S276	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	27	28	26	81	
S277	5	4	4	4	3	3	5	2	1	1	4	2	2	2	5	5	3	1	3	2	4	28	14	23	65	
S278	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	22	22	19	63	
S279	4	5	5	5	5	5	1	3	3	1	1	5	5	1	3	1	1	1	1	1	1	30	19	9	58	
S280	2	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	28	31	34	93	
S281	3	5	3	1	4	5	5	4	4	2	5	3	4	1	1	3	4	2	3	1	1	26	23	15	64	
S282	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	22	21	10	53	
S283	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	1	3	3	2	3	3	3	2	21	20	19	60	
S284	4	3	1	1	5	1	4	5	5	1	1	5	1	3	4	5	5	5	5	5	2	19	21	31	71	
S285	2	4	4	3	4	3	2	2	3	1	4	3	3	3	2	1	3	4	4	4	1	22	19	19	60	
S286	3	3	3	3	5	2	1	1	1	1	1	1	4	3	3	1	3	1	3	2	1	20	12	14	46	
S287	3	5	5	3	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	29	27	33	89	
S288	3	3	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	2	1	2	3	19	22	15	56	
S289	5	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	5	5	2	3	3	3	4	4	2	1	24	25	20	69	
S290	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	26	30	26	82	

S291	3	4	2	5	5	3	4	5	5	1	1	5	3	1	4	3	3	3	3	1	1	26	21	18	65
S292	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	1	1	1	3	23	18	14	55
S293	3	3	5	3	4	3	3	3	3	1	2	4	2	1	3	3	3	2	3	3	1	24	16	18	58
S294	3	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	2	4	4	3	3	5	5	3	27	30	27	84
S295	2	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	2	21	20	21	62
S296	2	5	5	4	5	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	29	24	25	78
S297	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	21	21	62
S298	2	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	31	34	35	100
S299	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	1	1	1	1	2	2	2	3	3	1	2	26	12	15	53
S300	2	5	5	5	5	3	3	3	3	3	1	4	3	1	4	3	3	3	5	3	5	28	18	26	72
S301	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	29	28	89
S302	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3	3	2	2	2	24	23	18	65
S303	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	2	3	2	2	24	20	17	61
S304	2	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	23	24	28	75
S305	5	4	4	1	5	5	5	5	5	5	3	4	5	1	3	4	3	3	3	2	1	29	28	19	76
S306	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	1	1	1	3	1	1	23	18	9	50
S307	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	34	35	35	104
S308	5	3	3	1	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	23	26	25	74
S309	3	3	3	3	1	5	5	4	3	3	1	1	1	1	3	3	1	1	5	1	1	23	14	15	52
S310	3	2	3	2	1	2	1	4	4	4	1	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	14	25	21	60
S311	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	21	18	18	57
S312	5	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	5	5	2	3	3	3	4	4	2	1	24	25	20	69
S313	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	26	30	26	82
S314	3	4	2	5	5	3	4	5	5	1	1	5	3	1	4	3	3	3	3	1	1	26	21	18	65
S315	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	1	1	1	3	23	18	14	55
S316	3	3	5	3	4	3	3	3	3	1	2	4	2	1	3	3	3	2	3	3	1	24	16	18	58
S317	3	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	2	4	4	3	3	5	5	3	27	30	27	84
S318	2	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	2	21	20	21	62
S319	2	5	5	4	5	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	29	24	25	78
S320	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	21	21	62
S321	2	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	31	34	35	100
S322	2	3	5	3	5	3	2	3	5	5	5	5	2	3	3	3	3	3	3	2	3	23	28	20	71
S323	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	20	22	19	61

S324	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	5	2	2	4	4	2	5	3	2	18	20	22	60
S325	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	2	3	3	2	4	4	5	21	28	23	72
S326	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	5	4	1	3	4	2	4	3	4	24	26	21	71
S327	4	2	1	1	3	2	1	2	2	3	3	3	3	4	1	1	1	1	2	1	3	14	20	10	44
S328	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	2	2	2	20	22	21	63
S329	5	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	5	4	2	3	3	3	3	2	2	24	26	18	68
S330	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	5	2	3	1	4	4	4	3	1	4	21	24	21	66
S331	5	2	2	2	3	4	2	1	2	3	3	2	4	4	1	1	5	4	4	4	4	20	19	23	62
S332	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	5	3	4	22	25	23	70

Variable gobierno digital																																				
Dimensión 1: Externa												Dimensión 2: Interna								Dimensión 3: Relacional						Dimensión 4: Promoción						D1	D2	D3	D4	V2
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32					
2	3	5	4	3	4	4	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	2	37	29	23	19	108
3	4	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	4	1	2	2	1	1	4	3	3	4	3	2	3	3	31	21	13	18	83
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47	32	25	24	128
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	45	26	24	25	120
4	4	4	3	3	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	37	23	21	19	100
4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	3	2	2	4	1	1	39	24	16	13	92
5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	57	40	30	30	157
3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	40	30	23	23	116
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	35	20	19	17	91	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	5	3	3	5	3	4	5	5	4	4	2	3	3	4	5	4	3	3	38	31	23	22	114
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	32	24	24	128
3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	37	24	17	18	96
5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	47	29	26	20	122
4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	52	32	26	30	140
3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	3	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	50	36	23	23	132
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	46	28	24	18	116	
1	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	54	38	29	29	150
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	48	32	24	29	133
3	2	2	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	1	2	2	1	3	2	2	1	1	3	5	1	3	1	1	1	1	21	15	14	8	58
3	2	5	5	4	2	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	30	9	10	7	56	
4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	36	30	22	16	104	
3	4	4	4	3	5	3	3	3	3	2	2	2	2	4	1	1	4	4	4	4	4	3	2	5	5	3	2	3	5	3	3	39	22	23	19	103
4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	2	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	3	4	4	41	28	18	23	110
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	32	24	24	128
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	32	24	24	128
4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	53	32	25	27	137
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	48	33	22	26	129
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	48	33	22	25	128

2	2	1	1	3	1	2	3	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	3	1	2	1	1	2	23	15	11	10	59
4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	44	30	24	23	121	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	45	32	22	23	122	
2	3	5	2	2	4	3	4	2	4	2	2	4	2	5	1	1	5	3	4	4	5	2	1	5	1	1	1	5	4	1	35	25	18	13	91	
2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	39	32	24	25	120	
4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	54	34	27	28	143
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	48	32	23	24	127
2	4	5	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	2	4	5	5	2	3	1	3	2	2	32	25	24	13	94
5	5	5	5	5	5	2	2	2	4	5	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	47	30	26	26	129
1	4	4	4	1	1	2	2	2	2	4	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4	1	1	1	28	14	18	12	72
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	33	24	24	129
5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	2	5	5	3	57	40	29	23	149
4	2	2	4	1	3	2	2	2	4	4	4	2	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	4	1	34	31	29	19	113
4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	2	2	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	42	30	22	23	117
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	32	24	24	128
1	3	3	1	1	2	2	3	3	2	1	3	3	2	2	3	3	3	2	4	3	4	1	2	5	4	3	1	5	4	1	4	25	22	19	18	84
3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	1	1	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	37	23	18	19	97
4	2	4	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	2	4	4	4	30	28	21	21	100
3	3	4	3	4	2	2	2	2	2	1	1	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	5	3	2	4	2	4	2	4	3	3	29	23	20	18	90
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	31	24	24	123
4	4	4	4	2	3	4	2	3	2	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	2	4	2	3	2	2	36	26	15	15	92
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	44	26	24	22	116
4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	4	4	3	3	4	2	4	4	2	4	4	3	4	3	4	3	3	42	29	20	20	111
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	48	34	27	19	128
1	1	1	2	3	3	2	2	2	2	2	4	3	3	4	2	2	2	2	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	25	20	22	23	90
4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	50	35	26	25	136
3	5	5	5	5	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	43	22	18	17	100	
3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	36	27	17	18	98
2	3	2	3	3	5	2	2	4	4	2	5	3	2	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	37	33	24	24	118
3	3	3	5	5	5	4	2	3	3	2	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	42	37	30	30	139
3	3	4	4	3	5	4	1	3	4	2	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	40	29	21	20	110
2	2	3	3	3	3	4	1	1	1	1	2	1	3	1	3	3	3	2	3	3	5	3	3	3	3	3	4	1	2	3	3	26	19	20	16	81
3	3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	2	2	2	2	1	2	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	1	1	39	18	17	12	86

4	3	3	4	3	5	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	2	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3	3	3	4	40	25	27	23	115	
3	4	3	4	5	2	3	1	4	4	4	3	1	4	3	3	4	3	2	4	4	5	5	5	4	2	4	4	4	4	4	3	40	24	25	23	112	
1	2	3	3	2	4	4	1	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	34	32	16	12	94	
3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	5	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41	31	25	25	122	
2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	2	5	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	29	28	19	17	93	
4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	44	25	23	18	110	
2	3	5	4	3	4	4	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	2	37	29	23	19	108	
3	4	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	4	1	2	2	1	1	4	3	3	4	3	2	3	3	31	21	13	18	83	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	47	32	25	24	128	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	45	26	24	25	120	
4	4	4	3	3	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	37	23	21	19	100
4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	3	2	2	4	1	1	39	24	16	13	92	
5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	57	40	30	30	157	
3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	40	30	23	23	116	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	35	20	19	17	91	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	5	3	3	5	3	4	5	5	4	4	2	3	3	4	5	4	3	3	38	31	23	22	114
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	32	24	24	128	
3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	37	24	17	18	96	
5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	47	29	26	20	122
4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	52	32	26	30	140	
3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	3	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	50	36	23	23	132	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	46	28	24	18	116	
1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	54	38	29	29	150
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	48	32	24	29	133	
3	2	2	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	1	2	2	1	3	2	2	1	1	3	5	1	3	1	1	1	1	21	15	14	8	58	
3	2	5	5	4	2	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	30	9	10	7	56	
4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	36	30	22	16	104	
3	4	4	4	3	5	3	3	3	3	2	2	2	2	4	1	1	4	4	4	4	4	3	2	5	5	3	2	3	5	3	3	39	22	23	19	103	
4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	2	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	3	4	4	41	28	18	23	110
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	32	24	24	128	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	32	24	24	128	
4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	5	53	32	25	27	137	
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	48	33	22	26	129

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	32	24	24	127	
3	4	5	3	3	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42	34	25	24	125	
2	2	1	1	3	1	2	3	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	3	1	2	1	1	2	23	15	11	10	59	
4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	44	30	24	23	121		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	45	32	22	23	122		
2	3	5	2	2	4	3	4	2	4	2	2	4	2	5	1	1	5	3	4	4	5	2	1	5	1	1	1	1	5	4	1	35	25	18	13	91
2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	39	32	24	25	120	
4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	54	34	27	28	143
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	127	
2	4	5	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	2	4	5	5	2	3	1	3	2	2	32	25	24	13	94
5	5	5	5	5	5	2	2	2	4	5	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	47	30	26	26	129
1	4	4	4	1	1	2	2	2	2	4	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4	1	1	1	28	14	18	12	72
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	129	
5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	2	5	5	3	57	40	29	23	149
4	2	2	4	1	3	2	2	2	4	4	4	2	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	4	1	34	31	29	19	113
4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	2	2	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	117	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128	
1	3	3	1	1	2	2	3	3	2	1	3	3	2	2	3	3	3	2	4	3	4	1	2	5	4	3	1	5	4	1	4	25	22	19	18	84
3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	1	1	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	37	23	18	19	97
4	2	4	4	4	4	4	2	4	2	1	1	4	4	3	2	2	4	2	4	4	4	4	4	2	5	3	4	4	4	1	1	36	25	23	17	101
4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	53	37	28	27	145
1	1	1	1	2	2	4	4	4	2	4	2	2	1	2	4	3	4	2	3	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	28	21	7	9	65
2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	69	
4	4	5	2	5	2	5	4	4	4	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	2	4	3	3	43	31	22	18	114
4	5	5	5	4	4	4	2	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	50	39	27	25	141
4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	118	
4	2	3	4	3	4	3	2	2	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	36	22	14	13	85	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	4	2	4	4	2	2	4	4	2	2	23	11	18	16	68
3	3	4	3	4	2	2	2	2	2	1	1	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	5	3	2	4	2	4	2	4	3	3	29	23	20	18	90
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	123	
4	4	4	4	2	3	4	2	3	2	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	2	4	2	3	2	2	36	26	15	15	92
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	116	

3	3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	2	2	2	2	1	2	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	1	1	39	18	17	12	86		
4	3	3	4	3	5	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	2	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3	3	3	4	40	25	27	23	115		
3	4	3	4	5	2	3	1	4	4	4	3	1	4	3	3	4	3	2	4	4	5	5	5	4	2	4	4	4	4	4	3	40	24	25	23	112		
1	2	3	3	2	4	4	1	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	34	32	16	12	94
3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	5	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41	31	25	25	122		
2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	2	5	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	29	28	19	17	93	
4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	44	25	23	18	110		

Anexo 10. Resultados de los análisis descriptivos de la variable Gestión por Procesos y sus dimensiones

Figura 1
Niveles de la variable gestión por procesos

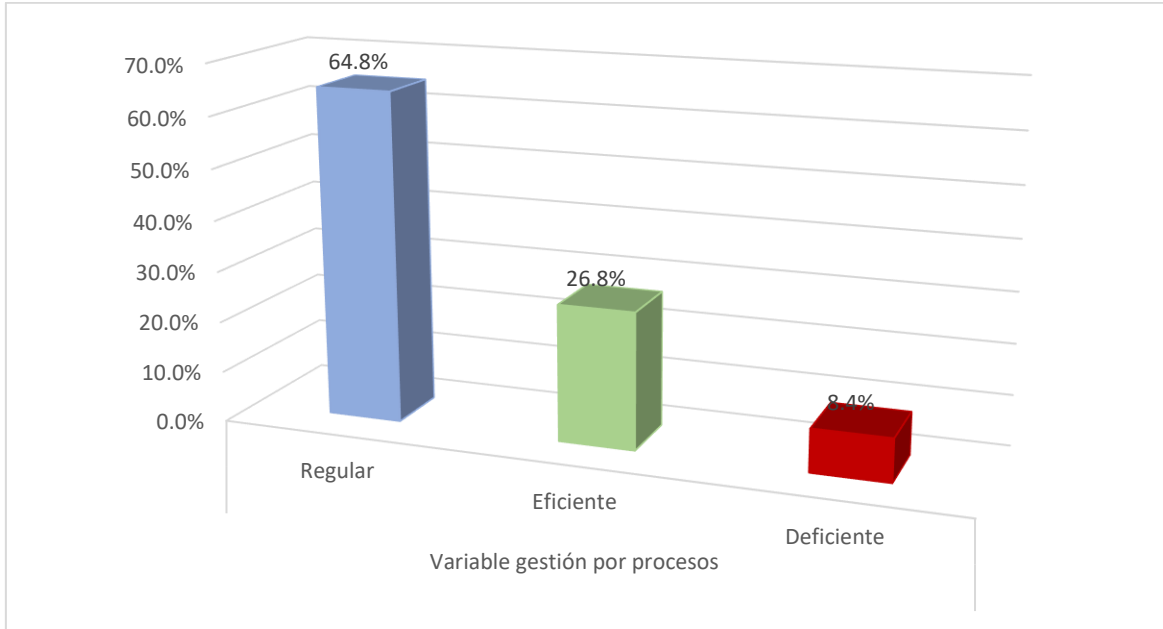


Figura 2
Niveles de la dimensión determinación de procesos

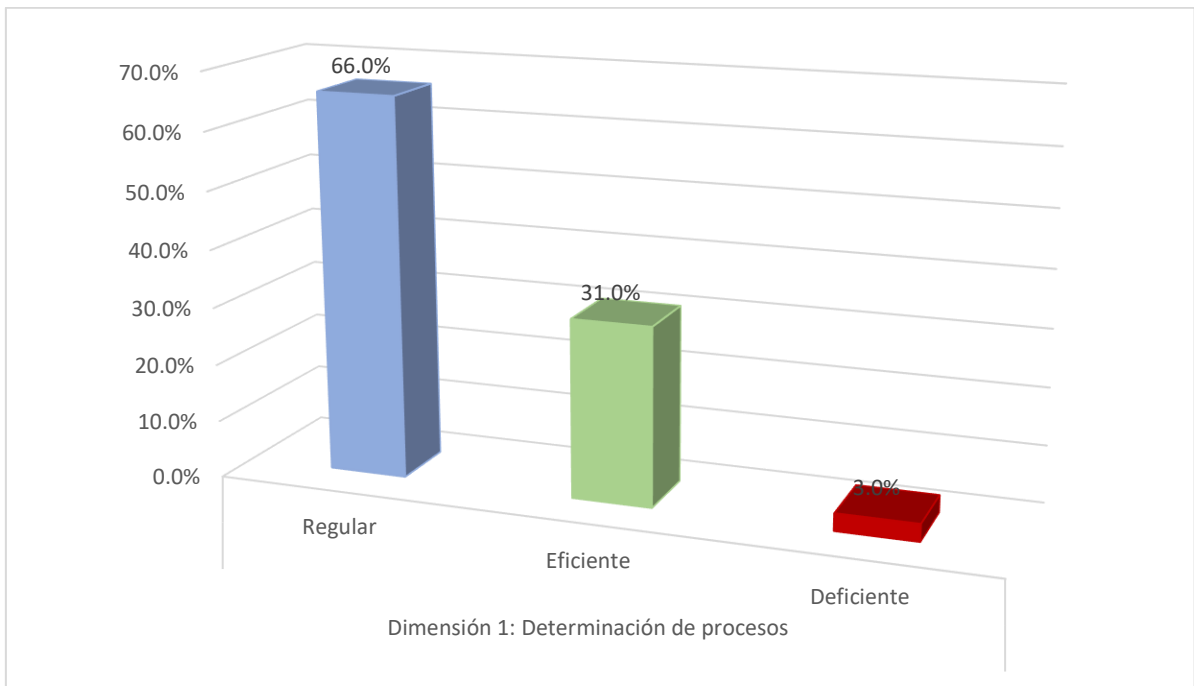


Figura 3

Niveles de la dimensión seguimiento, medición y análisis de procesos

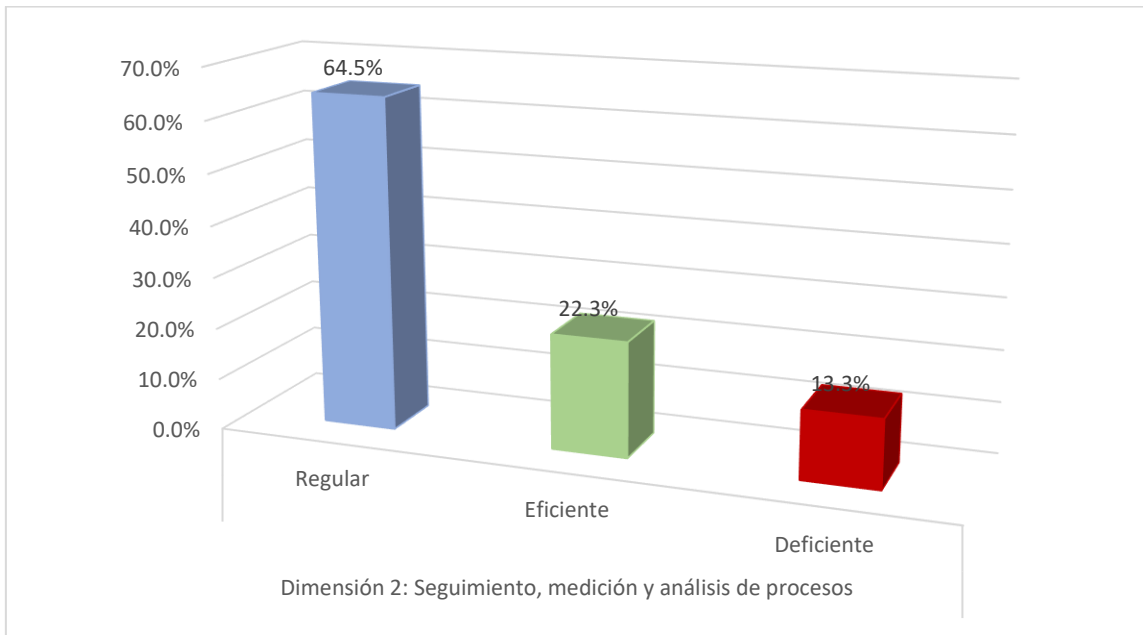
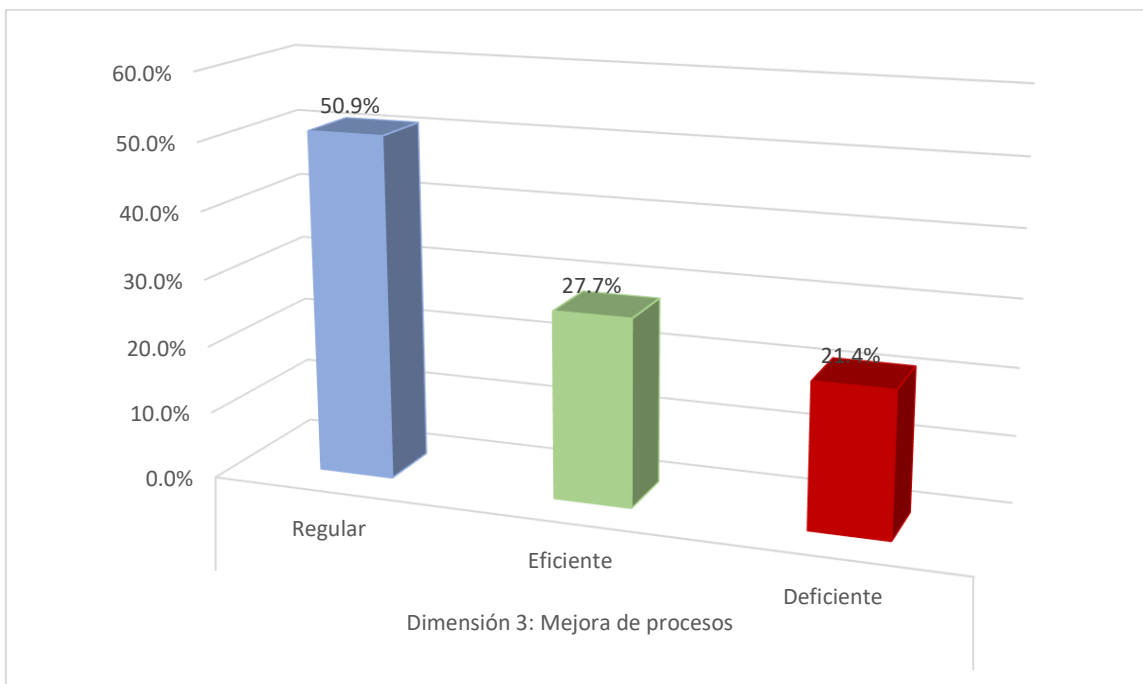


Figura 4

Niveles de la dimensión mejora de procesos



Anexo 11. Resultados de los análisis descriptivos de la variable Gobierno Digital y sus dimensiones

Figura 5
Niveles de la variable gobierno digital

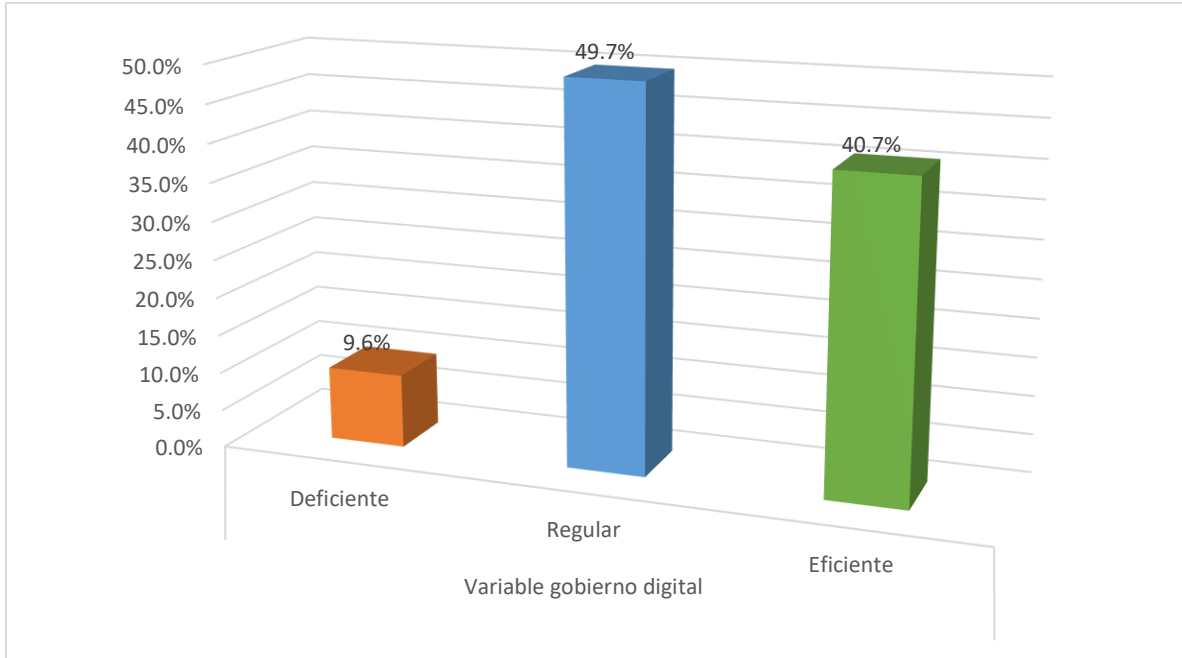


Figura 6
Niveles de la dimensión externa

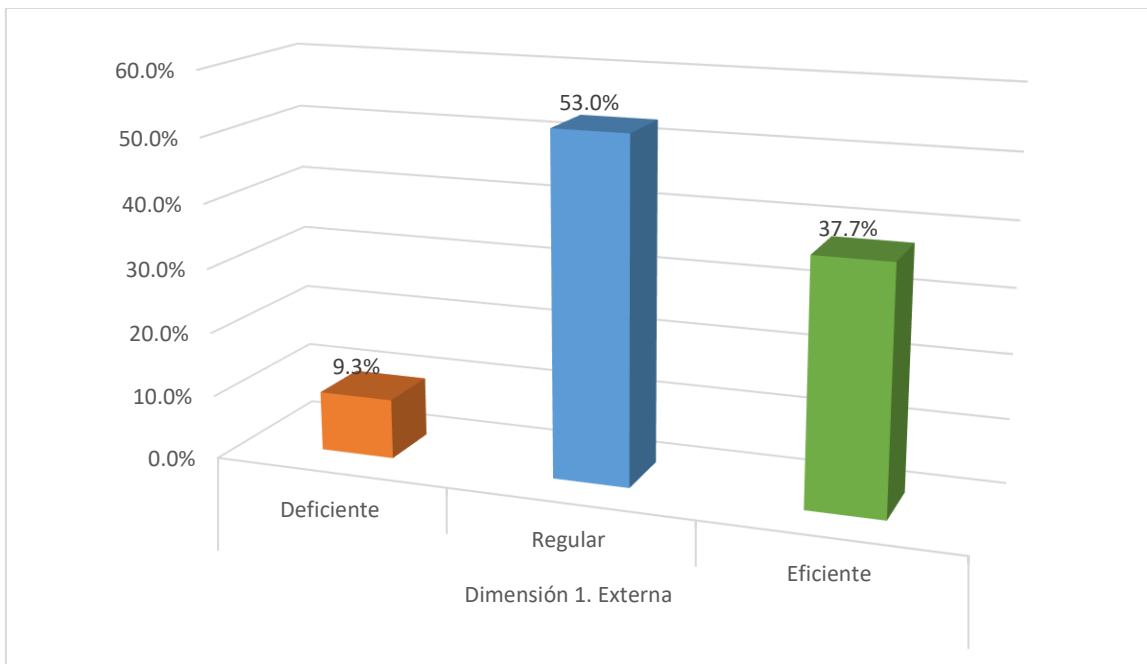


Figura 7

Niveles de la dimensión interna

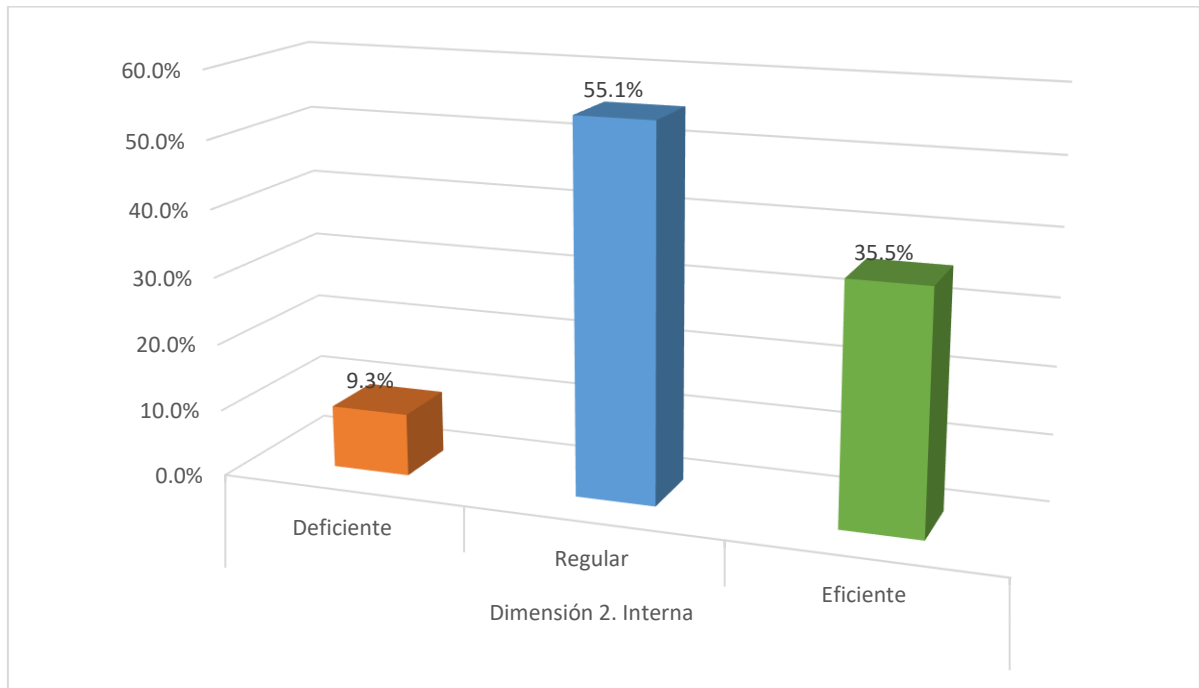


Figura 8

Niveles de la dimensión relacional

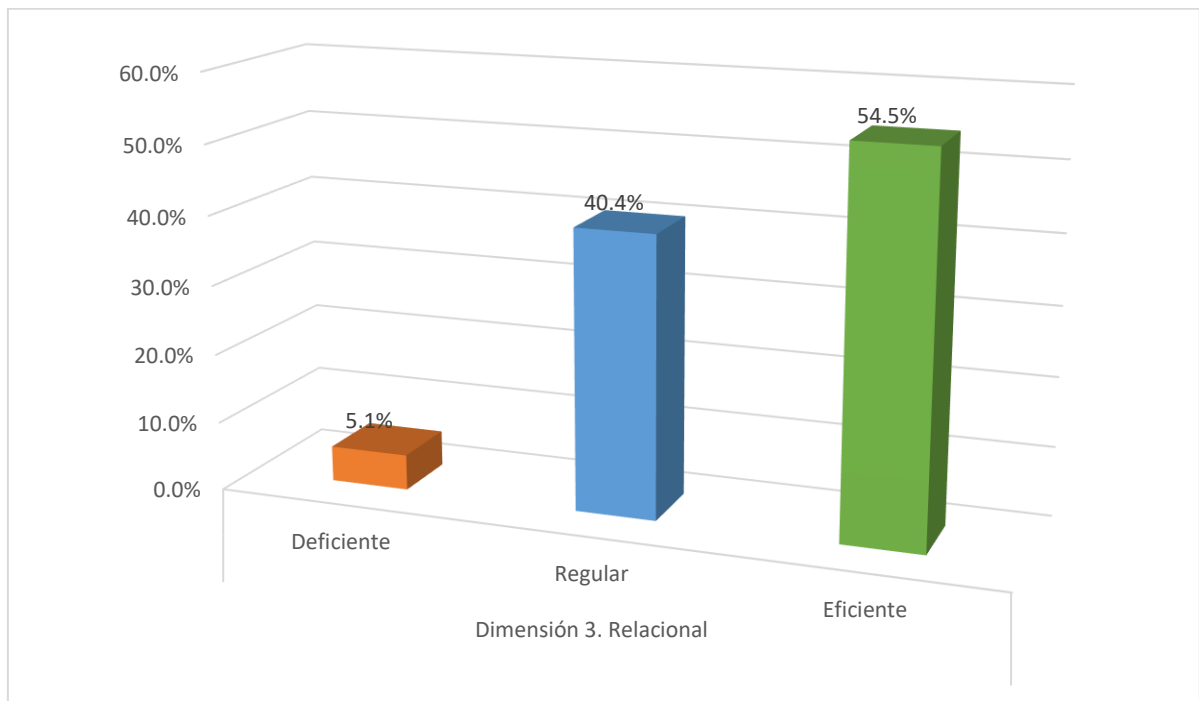
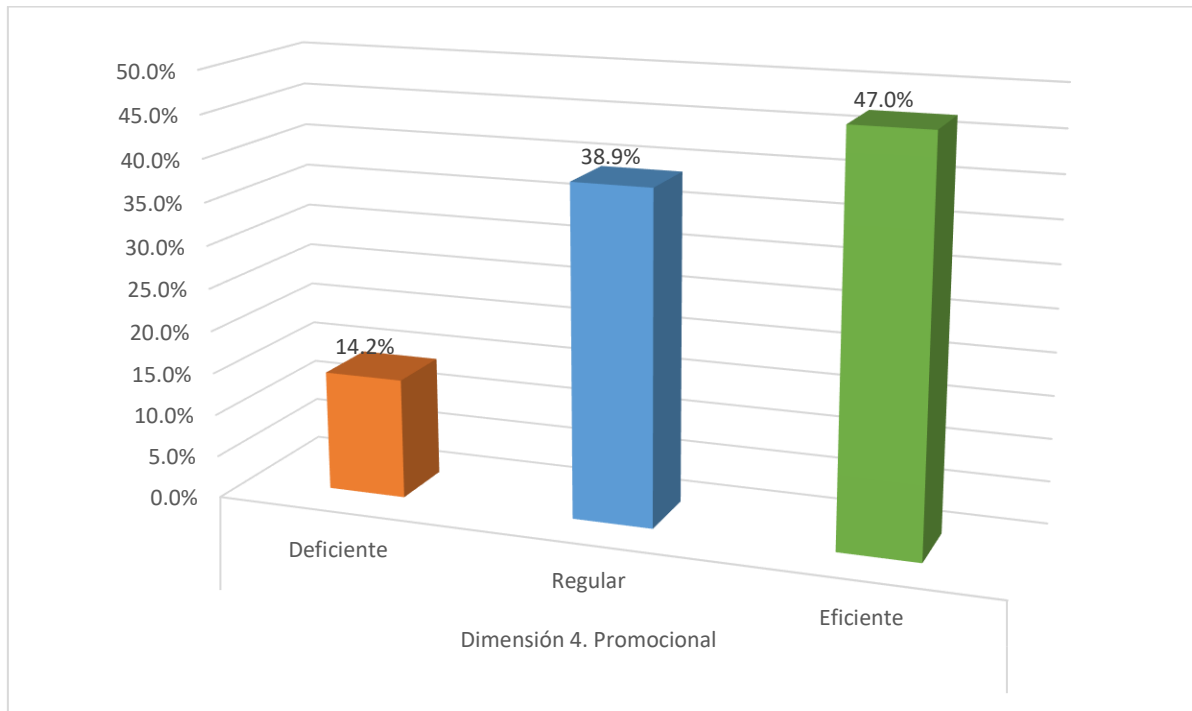


Figura 9

Niveles de la dimensión promocional



Anexo 12. Prueba de normalidad

Tabla 11

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión por procesos	.082	332	.000	.983	332	.001
Gobierno digital	.094	332	.000	.965	332	.000

Nota. Resultado de normalidad

La estadística de la prueba de normalidad corresponde a Shapiro-Wilk dado que $n=332$; donde la variable 1 gestión por procesos obtuvo un $p_valor = 0.001 < 0.05$ por lo que se afirma que no se ajusta a una distribución normal. La variable 2 gobierno digital muestra un $p_valor = 0.000 < 0.05$ lo cual indica que los datos no se ajustan a una distribución normal. Puesto que no se cumple con el criterio de normalidad, los datos son no paramétricos. Estos hallazgos permiten concluir que el estadístico a utilizar para determinar la relación entre las variables es rho de Spearman que corresponde a las pruebas no paramétricas.