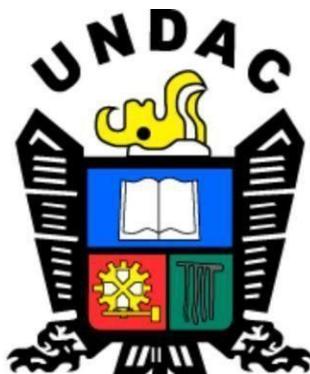


UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

**Gestión por procesos y gobierno digital en la Municipalidad Provincial
de Pasco - 2024**

Para optar el grado académico de Maestro en:

Ciencias de la Administración

Mención: Gestión Pública y Desarrollo Local

Autor:

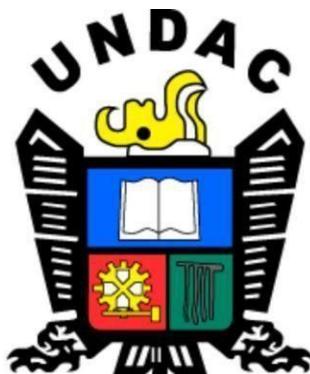
Bach. Miriam Marlene MONTERO JARA

Asesor:

Dr. Edgar CONDOR CAPCHA

Cerro de Pasco – Perú - 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

**Gestión por procesos y gobierno digital en la Municipalidad Provincial
de Pasco - 2024**

Sustentada y aprobado ante los miembros del jurado.

Dr. Jose Antonio CARDENAS SINCHE

PRESIDENTE

Dr. Otto MENDIOLAZA ZUÑIGA

MIEMBRO

Dr. Fortunato Tarcisio INGA JACAY

MIEMBRO



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Escuela de Posgrado
Unidad de Investigación

INFORME DE ORIGINALIDAD N° 047-2025- DI-EPG-UNDAC

La Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:
Miriam Marlene MONTERO JARA

Escuela de Posgrado:
MAESTRIA EN CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN: GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO LOCAL

Tipo de trabajo:
TESIS

TÍTULO DEL TRABAJO:
“GESTIÓN POR PROCESOS Y GOBIERNO DIGITAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PASCO - 2024”

ASESOR (A): Dr. Edgar CÓNDOR CAPCHA

Índice de Similitud:
16%

Calificativo
APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 30 de abril del 2025



Firmado digitalmente por BALDEON
DIEGO Jheysen Luis FAU
20154605046 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 01.05.2025 01:23:59 -05:00

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
Dr. Jheysen Luis BALDEON DIEGO
DIRECTOR

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi Dios, a la memoria de mis queridos padres cuya ausencia me acompaña con el eco de su amor eterno.

A mi esposo compañero incondicional por ser mi fortaleza, mi apoyo y el refugio donde siempre encuentro la paz.

A mi hijo, mi mayor regalo y razón de ser, que cada paso suyo sea el reflejo del esfuerzo, la fe y los valores que con amor le entrego.

A mis hermanos, compañeros de vida, por ser el abrazo que sostiene y el vínculo que nunca se rompe, incluso en la distancia y el tiempo.

Miriam, MONTERO JARA

AGRADECIMIENTO

Doy gracias a Dios por acompañarme y guiarme en cada momento de mi carrera, por ser mi baluarte en los momentos de agotamiento y por superar muchos reveses en la vida, por darme una vida de aprendizaje, experiencia y sobre todo felicidad. A los docentes de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, a quienes debo gran parte de mis conocimientos, les agradezco por prepararme para un futuro profesional no solo como un competitivo de alto nivel, sino como un superior ser humano y con gran humildad.

Miriam, MONTERO JARA

RESUMEN

La investigación titulada “Gestión por procesos y gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Pasco - 2024” nuestro propósito es determinar la relación entre la gestión por procesos y el gobierno digital de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2024. El problema general es: ¿Cuál será la relación entre la gestión por procesos y el gobierno digital de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2024? El estudio pretende relacionar las variables gestión por procesos y la variable gobierno digital. En realidad, busca determinar el nivel de significancia y el nivel de asociatividad entre estas variables y sus dimensiones para determinar el grado de relación.

Para la presente investigación la población está constituido por Administrativos y ejecutivos que son en total 112 personal que laboran en la Municipalidad Provincial de Pasco - 2024. En consecuencia, la muestra representativa es de 96 colaboradores entre administrativos y ejecutivos en la Municipalidad Provincial de Pasco - 2024. Se manejó la técnica de encuesta para la recolección de datos durante la investigación. El instrumento utilizado es el cuestionario autoconstruido a partir de las variables que nos interesan. Las herramientas de investigación se validaron con expertos y la prueba de alfa de Gronbach.

Concluimos que hay una correlación positiva alta con un 72% entre la variable gestión por procesos y la variable gobierno digital, por lo que podemos afirmar que si mejoramos la gestión por procesos entonces mejoraremos el gobierno digital de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2024.

Palabras claves: Gestión por procesos, gobierno digital

ABSTRACT

The research is entitled "Process Management and Digital Government in the Provincial Municipality of Pasco – 2024." The purpose of this study is to determine the relationship between process management and digital government within the Provincial Municipality of Pasco, 2024. The general research question is: What is the relationship between process management and digital government in the Provincial Municipality of Pasco, 2024? This study aims to establish a correlation between the variable process management and the variable digital government. Specifically, it seeks to determine the level of significance and the degree of association between these variables and their respective dimensions.

For this research, the population consisted of administrative and executive staff, totaling 112 personnel working at the Provincial Municipality of Pasco – 2024. Accordingly, the representative sample comprised 96 participants, including both administrative and executive staff members. A survey technique was employed for data collection throughout the study. The instrument used was a self-constructed questionnaire based on the variables of interest. The research tools were validated by experts, and reliability was assessed using Cronbach's alpha.

We conclude that there is a high positive correlation of 72% between the variable process management and the variable digital government, which allows us to affirm that improving process management will, in turn, enhance the digital government of the Provincial Municipality of Pasco – 2024.

Keywords: Process Management, Digital Government

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, debido a las exigencias de los usuarios y la búsqueda del valor público de las instituciones públicas tratan de crear valor diferencial y competitivo para lograr dar servicio de calidad y tener la institucionalidad y la aceptación de los usuarios en base a la utilización tecnológica y las buenas prácticas institucionales en las municipalidades de la región central del país.

El trabajo de investigación titulado Gestión por procesos y gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Pasco - 2024, tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión por procesos y el gobierno digital de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2024. teniendo en cuenta el desarrollo de los colaboradores en su entorno laboral, individualmente y en equipo.

El problema central es ¿Cuál será la relación entre la gestión por procesos y el gobierno digital de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2024?. La investigación tiene cinco capítulos partidos de la siguiente manera: El primero se refiere al planteamiento y formulación de la problemática, la demostración, los objetivos, el propósito, la hipótesis y la definición práctica de los términos. En el siguiente capítulo constituye de una indicación bibliográfica relativa a las indagaciones y estudios que se han realizado sobre el argumento.

En el siguiente capítulo contiene los argumentos necesarios, comprendiendo el nivel de investigación es básica descriptiva y correlacional. Para la presente investigación la población está constituido por Administrativos y ejecutivos que son en total 112 personal que laboran en Municipalidad Provincial de Pasco, 2024. Nuestra muestra representativa es de 96 colaboradores entre administrativos y ejecutivos es de Municipalidad Provincial de Pasco, 2024, la técnica y los instrumentos, la forma de recolección de datos, forma de procesamiento, presentación,

análisis e interpretación de datos; mientras que el cuarto capítulo contiene los resultados y su discusión. Los hallazgos, las aseveraciones y las limitaciones se presentan al final, seguidas de complementos y referencias notables.

Asimismo, concluimos que hay una correlación positiva alta con un 72% entre la variable gestión por procesos y la variable gobierno digital, por lo que podemos afirmar que si mejoramos la gestión por procesos entonces mejoraremos el gobierno digital de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2024. Las herramientas de investigación se validaron con el alfa de Gronbach.

Al terminar la presente investigación sentimos una gran satisfacción profesional y personal por haber logrado uno de nuestros sueños. Dejamos en manos de los jurados calificadores que con su profesionalismo podrán sugerir para agregar, suprimir, omitir o enriquecer la investigación. Quedo eternamente agradecido a cada uno de los docentes de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión por su valioso aporte en mi formación profesional.

Miriam, MONTERO JARA

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURA

INDICE DE GRÁFICOS

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema.....	1
1.2. Delimitación de la investigación	3
1.3. Formulación del problema	4
1.3.1. Problema general.....	4
1.3.2. Problemas específicos	4
1.4. Formulación de objetivos	5
1.4.1. Objetivo general	5
1.4.2. Objetivos específicos.....	5
1.5. Justificación de la investigación.....	6
1.5.1. Justificación teórica.....	6
1.5.2. Justificación metodológica	6
1.5.3. Justificación practica	7
1.6. Limitaciones de la investigación	8

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio	9
2.1.1. Antecedentes internacionales	9
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	12
2.2. Bases teóricas - científicas	14
2.2.1. Conceptualización de la variable gestión por procesos.....	14
2.2.2. Conceptualización de la variable gobierno digital	19
2.3. Definición de términos básicos	26
2.4. Formulación de hipótesis	27
2.4.1. Hipótesis general	27
2.4.2. Hipótesis específica.....	27
2.5. Identificación de variables	28
2.6. Definición operacional de variables e indicadores.....	30

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación	31
3.2. Nivel de investigación.....	31
3.3. Métodos de investigación.....	32
3.4. Diseño de investigación	32
3.5. Población y muestra	33
3.5.1. Población	33
3.5.2. Muestra.....	33
3.6. Técnicas e instrumentos de recopilación de datos	34
3.6.1. Técnica	34

3.6.2. Instrumentos	35
3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	36
3.8. Tratamiento estadístico	37
3.9. Orientación ética filosófica y epistémica	38

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo	39
4.2. Presentación, análisis e Interpretación de resultados obtenidos.....	39
4.3. Prueba de hipótesis	49
4.3.1. Contrastación de Hipótesis General	51
4.3.2. Contrastación de las Hipótesis específicas	53
4.4. Discusión de Resultados.....	62

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Baremo de las variables y dimensiones	37
Tabla 2 Género: Masculino femenino	39
Tabla 3 Gestión por procesos	40
Tabla 4 Identificación del proceso real.....	41
Tabla 5 Medición y análisis de procesos	42
Tabla 6 Identificación de oportunidades de mejora.....	43
Tabla 7 Variable dependiente: Gobierno digital.....	44
Tabla 8 Dimensión: Exógeno	45
Tabla 9 Dimensión: Endógeno	46
Tabla 10 Dimensión: Relacional	47
Tabla 11 Dimensión: Promoción	48
Tabla 12 Pruebas de normalidad.....	50
Tabla 13 Correlación de la variable gestión por procesos y la variable gobierno digital	52
Tabla 14 Correlación de la gestión por procesos y la dimensión exógena.....	54
Tabla 15 Correlación de la gestión por procesos y la dimensión endógena	56
Tabla 16 Correlación de la gestión por procesos y la dimensión relacional	58
Tabla 17 Correlación de la gestión por procesos y la dimensión promoción	60

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Método sistemático de mejora de procesos.....	16
Figura 2 Principales discrepancias entre gestión por procesos y gestión integrada por procesos.	17
Figura 3 Marco de la OCDE para la buena gobernanza del gobierno digital.....	20
Figura 4 Coeficiente de correlación de Spearman	51

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Género: Masculino femenino	40
Gráfico 2 Variable Independiente: Gestión por procesos (Agrupada)	41
Gráfico 3 Identificación del proceso real	42
Gráfico 4 Medición y análisis de procesos	43
Gráfico 5 Identificación de oportunidades de mejora.....	44
Gráfico 6 Variable dependiente: Gobierno digital.....	45
<i>Gráfico 7</i> Dimensión: Exógeno	46
Gráfico 8 Dimensión: Endógeno	47
Gráfico 9 Dimensión: Relacional	48
Gráfico 10 Dimensión: Promoción	49
Gráfico 11 Correlación de la variable gestión por procesos y la variable gobierno digital	53
Gráfico 12 Correlación de la gestión por procesos y la dimensión exógena	55
Gráfico 13 Correlación de la gestión por procesos y la dimensión endógena	57
Gráfico 14 Correlación de la gestión por procesos y la dimensión relacional	59
Gráfico 15 Correlación de la gestión por procesos y la dimensión promoción	61

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

“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).

Debemos indicar que “En la última década, el boom económico que experimentó el Perú, la descentralización y la urgente necesidad de ejecutar

obras públicas generaron nuevas modalidades de comisión de actos corruptos. Esta ha pasado de ser un fenómeno de interacciones entre funcionarios y ciudadanía, sencillo, horizontal y transaccional, a ser un fenómeno complejo que encubre sus procedimientos bajo una capa de legalidad: la corrupción se ha especializado” (Sandoval, 2023)

“En el Perú, se ha llevado a cabo una implementación gradual de nuevas tecnologías en la administración pública, como parte de una iniciativa para modernizar las funciones del estado llegando a alentar la gestión por procesos esto mediante un gobierno digital. Pero pese a ello, no se ha conseguido implementar completamente esta iniciativa en diversas entidades estatales. Esto es especialmente evidente en aspectos relacionados con las gestiones de los activos, recursos financieros y atención al cliente, lo que genera insatisfacción en la población” (CEPAL, 2023).

“En términos administrativos y políticos, el avance del gobierno digital ha experimentado retrasos, lo que se refleja en las estadísticas que ubican al Perú en el puesto 63 de 139 países. Por lo general, las instituciones en el país carecen de las herramientas tecnológicas necesarias para digitalizar sus registros contables y desconocen las prácticas administrativas eficientes y efectivas que pueden llegar a tener una gestión de procesos correcta”, (Nole, 2022)

Municipalidad Provincial de Pasco

"Brindar servicios públicos de calidad, promoviendo el desarrollo integral y sostenible de los ciudadanos de la provincia de Pasco a través de una gestión transparente y participativo, enfocada en la promoción

y fortalecimiento de la educación, salud, cultura, turismo y agricultura". (Medina et al., 2023)

Magno Consejo Municipal

“responsable de las actividades de soporte técnico en materia de gestión documentaría del Concejo Municipal y el Despacho de Alcaldía, conduce el sistema de trámite documentario y archivo del acervo documental de la municipalidad; así como coordina las actividades que realizan la Oficina de Registro Civil”(Ángel, 2021).

“Es el Órgano de Gobierno de la Municipalidad Provincial de Pasco, de mayor nivel jerárquico, conformado por el alcalde quien lo preside y once regidores, cuyas funciones que les corresponde son normativas y fiscalizadoras, conforme establece el Artículo, 9º de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972 y se rigen por el Reglamento Interno del Concejo (RIC) y las demás Normas y Disposiciones Legales de carácter general de nuestro ordenamiento jurídico nacional”. (Sánchez & Blanco, 2023). (Sánchez & Blanco, 2023) . Nuestra problemática se puede acotar con la siguiente pregunta:

¿Cuál será la relación entre la gestión por procesos y el gobierno digital de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2024?

1.2. Delimitación de la investigación

Según el análisis hallada la investigación metodológicamente en la delimitación espacial es toda la Municipalidad Provincial de Pasco, como entidad pública. Por otro lado, la delimitación temporal está comprendido los meses de abril hasta setiembre del año 2024. En cuanto la delimitación social

se incluye a todo el personal administrativo como los Gerentes y profesionales, técnicos y auxiliares de la Municipalidad Provincial de Pasco.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál será la relación entre la gestión por procesos y el gobierno digital de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2024?

1.3.2. Problemas específicos

PE1:

- a) ¿Cuál será la relación entre la gestión por procesos y el gobierno digital dimensión exógeno de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2024?

PE2:

- b) ¿Cuál será la relación entre la gestión por procesos y el gobierno digital dimensión endógeno de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2024

PE3:

- c) ¿Cuál será la relación entre la gestión por procesos y el gobierno digital dimensión relacional de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2024

PE4:

- d) ¿Cuál será la relación entre la gestión por procesos y el gobierno digital dimensión promoción de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2024?

1.4. Formulación de objetivos

Establecer la relación que existe entre la gestión por procesos y el gobierno digital de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2024.

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión por procesos y el gobierno digital de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2024.

1.4.2. Objetivos específicos

OE1:

- a) Determinar la relación entre la gestión por procesos y el gobierno digital dimensión exógeno de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2024

OE2:

- b) Establecer la relación entre la gestión por procesos y el gobierno digital dimensión endógeno de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2024

OE3:

- c) Determinar la relación entre la gestión por procesos y el gobierno digital dimensión relacional de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2024

OE4:

- d) Establecer la relación entre la gestión por procesos y el gobierno digital dimensión promoción de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2024.

1.5. Justificación de la investigación

A razón de las deficiencias en la gestión por procesos generalizado en el estado por parte de las entidades públicas, es necesario solucionar el problema y ser un servidor público que maneje la gestión del gobierno digital en los procesos de gestión de la Municipalidad Provincial de Pasco para dar un eficiente servicio a los ciudadanos para una mejor gestión de servicios. Este análisis es de carácter importante puesto que servirá como base para otros estudios similares.

1.5.1. Justificación teórica

Cuando hacemos una revisión de la literatura minuciosa, podemos identificar diferentes teorías y modelos existentes, para logra examinar y buscar la relevancia para acotar una mejor investigación y establecer la existencia de carencia en el acervo de conocimiento actual que el trabajo de investigación debe llenar. Cabe señalar que los resultados que se obtendrán nos ayudarán a tener una interpretación lucida y sobre crítica para evitar conclusiones parciales. En el presente estudio, nuestro propósito es argumentar los antecedentes teóricos relacionados con nuestra variable de gestión de proceso y gobierno digital para permitir un análisis reflexivo del conocimiento existente.

1.5.2. Justificación metodológica

Nuestra razón metodológica de nuestra investigación es acumular el cuerpo teórico, a través de un examen inexorable y razonado de la relación entre las variables de gestión de procesos con la variable gobierno digital, con el objetivo de verificar o rechazar los aspectos teóricos existentes sobre el tema.

Establecer el grado de relación entre las variables materia de estudio es un paso trascendental en el estudio, puesto que permitirá determinar la existencia de una relación significativa entre ambas variables y, en caso positivo, la dirección y fuerza de dicha asociación.

Como señalamos, las derivaciones de la investigación nos validarán las técnicas de investigación utilizadas, lo cual será necesario que garanticen la calidad y confiabilidad de los resultados logrados.

Debe resaltarse que la consecución de estos propósitos necesita el uso de métodos y técnicas apropiadas para la recolección y análisis de datos, así como una interpretación rigurosa y cuidadosa de los resultados obtenidos.

1.5.3. Justificación practica

Los descubrimientos de la presente investigación tendrán implicaciones pericias para la resolución de problemas sobre todo para los tomadores de decisión de las instituciones públicas relacionados con los procesos de gestión y la variable gobierno digital. La identificación de las asociaciones de estas variables y dimensiones entre estas variables, se lograrán estrategias y tácticas para mejorar la gestión pública de las instituciones públicas.

Es importante destacar que la investigación básica y aplicada sigue una orientación práctico y aplicado consignado a generar conocimiento que servirá para resolver problemas. La investigación debe registrar para encontrar procedimientos prácticas y sostenibles a los inconvenientes y desafíos que enfrentan las entidades públicas y la sociedad en general.

1.6. Limitaciones de la investigación

Las condiciones y limitaciones son generalmente de origen económica. Si deseamos comprender un estudio más amplio, condiciona el factor económico. Otra restricción que señalamos es destacar que muchas veces la inobservancia de algunos directivos o empleados de no tener qué decir a nuestras herramientas de evaluación por temor a desquites o preguntas por parte del servidor público.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1. Antecedentes internacionales

(Toro-García et al., 2020) en su trabajo de investigación titulado *Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos Colombia* perteneciente a la revista desarrollada en el Programa de Ingeniería de Sistemas y Telecomunicaciones de la carrera de ingeniería perteneciente a la Universidad de Manizales, Colombia las conclusiones arribadas son: “La gestión empresarial es de vital importancia en una empresa, porque permite a las organizaciones crecer paulatinamente bajo una buena estructuración. Gracias a la tecnología, se mejorarían y optimizarían sus procesos. Los Gobiernos al ser empresas públicas, necesitan apoyarse en los constantes avances tecnológicos, como lo son la seguridad informática, la cadena de bloques, la inteligencia artificial y el análisis de datos, tecnologías que ayudan en la toma decisiones. Cabe resaltar el valor de incorporar una estrategia de apropiación y alfabetización tecnocientífica sobre gobierno

digital en la ciudadanía, ya que no es una opción, sino una exigencia actual, a la velocidad de los constantes avances tecnológicos que remplazan ciertas actividades humanas, pero que también ayudan a mejorar la calidad de vida de las personas. Las posibilidades que proporciona la cadena de bloques son muy grandes, dado que esta provee confidencialidad a grandes cantidades de datos y, a su vez, genera seguridad y transparencia en las actuaciones del Gobierno, ya que esta tecnología ha demostrado soportar numerosos ataques cibernéticos con resultados positivos. Un gobierno abierto es una técnica de administración pública, la cual es vista como el cambio estructural del Gobierno, integrando diversos factores como la tecnología, los ciudadanos, las empresas, que en conjunto son de gran importancia para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos con ayuda del gobierno digital”. (p. 191).

(Mejía, 2022) en el trabajo de investigación titulada Gobierno Digital para la modernización de la gestión pública: Una propuesta para el diseño de servicios digitales en el Ministerio de Relaciones Exteriores de la academia diplomática cuyas conclusiones fueron: “Las TIC son dispositivos tecnológicos que permiten editar, producir, almacenar, intercambiar y transmitir datos entre diferentes sistemas de información. El Internet sobresale como la principal herramienta dentro de las TIC por su uso en la digitalización de servicios públicos tradicionalmente físicos. Actualmente, se vive un cambio de paradigma tecno-económico que ha ocasionado que los Estados reduzcan sus brechas digitales y adopten nuevos enfoques de gestión pública. Debido a los nuevos retos globales y a la aparición de las tecnologías disruptivas, los Estados están transitando hacia el modelo post-Nueva Gestión Pública. Este modelo involucra un enfoque de Nuevo Servicio Público donde el ciudadano

es un actor relevante que define la oferta de servicios, interactúa con las instituciones del gobierno constantemente y participa en el diseño de los servicios públicos. El Gobierno Digital es un enfoque de gestión pública perteneciente al modelo post-NGP cuyo concepto y alcance se encuentra en constante evolución dependiendo del contexto tecnológico global. El Gobierno Digital usa las TIC como parte integral de las estrategias de modernización de los gobiernos, para crear valor público, permitiendo la creación de un gobierno más unido y proporcionando herramientas para compartir recursos entre el Estado y la sociedad civil. Los Estados vienen construyendo un gobierno digital dirigido por el usuario, centrado en el uso de datos, en metodologías ágiles y procesos interactivos”. (p. 137)

(Salirrosas et al., 2023) en su trabajo de investigación titulado Gobierno digital y modernización en entidades públicas peruanas: revisión sistemática de literatura, cuyo objetivo de este artículo es analizar las variables e indicadores asumidos en la literatura científica en el periodo de 2018 a 2022 para medir el Gobierno Electrónico y la modernización en las instituciones públicas. Los resultados indican que existe relación entre el Gobierno Digital, Entidades Públicas y Modernización., Las conclusiones fueron lo siguiente: “La Revisión e indicadores asumidos en la literatura científica en el periodo de 2018 a 2022 para medir el Gobierno Electrónico y la modernización en las instituciones públicas. En su mayoría evidencian que en la sociedad existe consenso, al concebir que las TIC estén relacionado de manera directa con la Gobierno Digital y Modernización de las Entidades Públicas. Es necesario valorar en el contexto actual del Perú la influencia del uso de las TIC en la modernización de las entidades públicas del Estado, así como la estructura

tecnológica del gobierno peruano para crear espacios necesarios que permita desde el internet promover un mejor servicio a sus ciudadanos. Es importante que las entidades públicas peruanas estructuren programas de capacitación permanente dirigidos a sus empleados, además es necesario que los ciudadanos se apropien de las herramientas TIC, que le permita reconocer la utilidad y necesidad de empleo de las TIC para gestionar servicios desde la comodidad de sus hogares, trabajo o desde cualquier sitio. Por lo tanto, el Gobierno Digital debe aproximar la administración pública local a sus ciudadanos. Los gobiernos tienen y deben entender que en el contexto local es el único protagonista” (p. 384)

2.1.2. Antecedentes nacionales

(Avendaño, 2024) En la tesis para obtener el grado de magister titulado Gestión por procesos y gobierno digital en la Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2023 perteneciente a la Universidad César Vallejo escuela de posgrado programa académico de maestría en gestión pública, las conclusiones fueron: “Con respecto al objetivo general: establecer la relación entre gestión por procesos y gobierno digital en la institución estudiada, según la información proporcionada, se encontró una relación de 0,731, lo que denota una relación positiva alta, con un nivel de significatividad = 0.000. En consecuencia, se descarta la H0, respaldando la hipótesis formulada por la investigadora. Esto demuestra que existe una conexión directa y significativa entre ambas variables. Con relación al primer objetivo específico: de establecer la relación entre los procesos operativos y el gobierno digital en la institución estudiada, según los datos presentados, se identificó una relación de 0,515, indicando una relación de positiva moderada, con un valor

significativo = 0,000, por ende, se rechaza la H₀, respaldando la hipótesis planteada por la investigadora, esto implica que existe un enlace directo y significativo entre los procesos operativos y el gobierno digital”. (p. 34)

(Sandoval, 2023) La tesis para obtener el grado de magister titulado Gestión por procesos y gobierno digital en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2021 perteneciente a la Universidad César Vallejo escuela de posgrado programa académico de maestría en gestión pública, las conclusiones son: “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. 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. 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”. (p. 30)

(Cárdenas, 2023) En la tesis para obtener el grado de maestro en gerencia pública Gobierno digital y su incidencia en los procesos administrativos de la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2022 la Universidad Continental escuela de posgrado programa académico de maestría en gerencia pública, las conclusiones: “Se determinó la correlación que existe entre Gobierno Digital sobre los Procesos Administrativos en la

Municipalidad Distrital de Huayopata, 2022, consiguiéndose un grado de significancia de (p -valor=0.0001), una correlación ($Rho = 0.402$), indicando que, al mejorar la implementación del gobierno digital, los procesos administrativos de la Municipalidad Distrital de Huayopata, también mejorarían moderadamente. El 56% de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huayopata están de acuerdo con lo implementado respecto al Gobierno Digital, implicando que la mayoría de los servidores consideran que se encuentra dentro de un nivel medio, siendo éste aceptable, pero con limitaciones de infraestructura física y tecnológica, sumado al desinterés de las autoridades y funcionarios de turno. El 34% de los servidores están indiferentes, con una posición ambigua; por otra parte, el 10% están en desacuerdo con lo implementado, por cuanto manifiestan mucha lentitud y burocracia en los trámites administrativos internos. En relación a la situación actual de los procesos administrativos que se vienen desarrollando en la Municipalidad Distrital de Huayopata, el 56% de los servidores están de acuerdo, implicando que la mayoría consideran que se encuentra dentro de un nivel aceptable, en las diferentes dimensiones de esta variable; por otro lado, el 44% de los servidores están en desacuerdo, lo que hace ver que no tienen identificado los procesos administrativos que se desarrollan a nivel de la Municipalidad, por lo que consideran que no se encuentran dentro de un nivel aceptable para el adecuado funcionamiento de la entidad”. (p. 116)

2.2. Bases teóricas - científicas

2.2.1. Conceptualización de la variable gestión por procesos

(Rodríguez-Román, 2023) en la revista titulado gobierno digital en los gobiernos locales de América Latina dice al respecto: “Los factores que

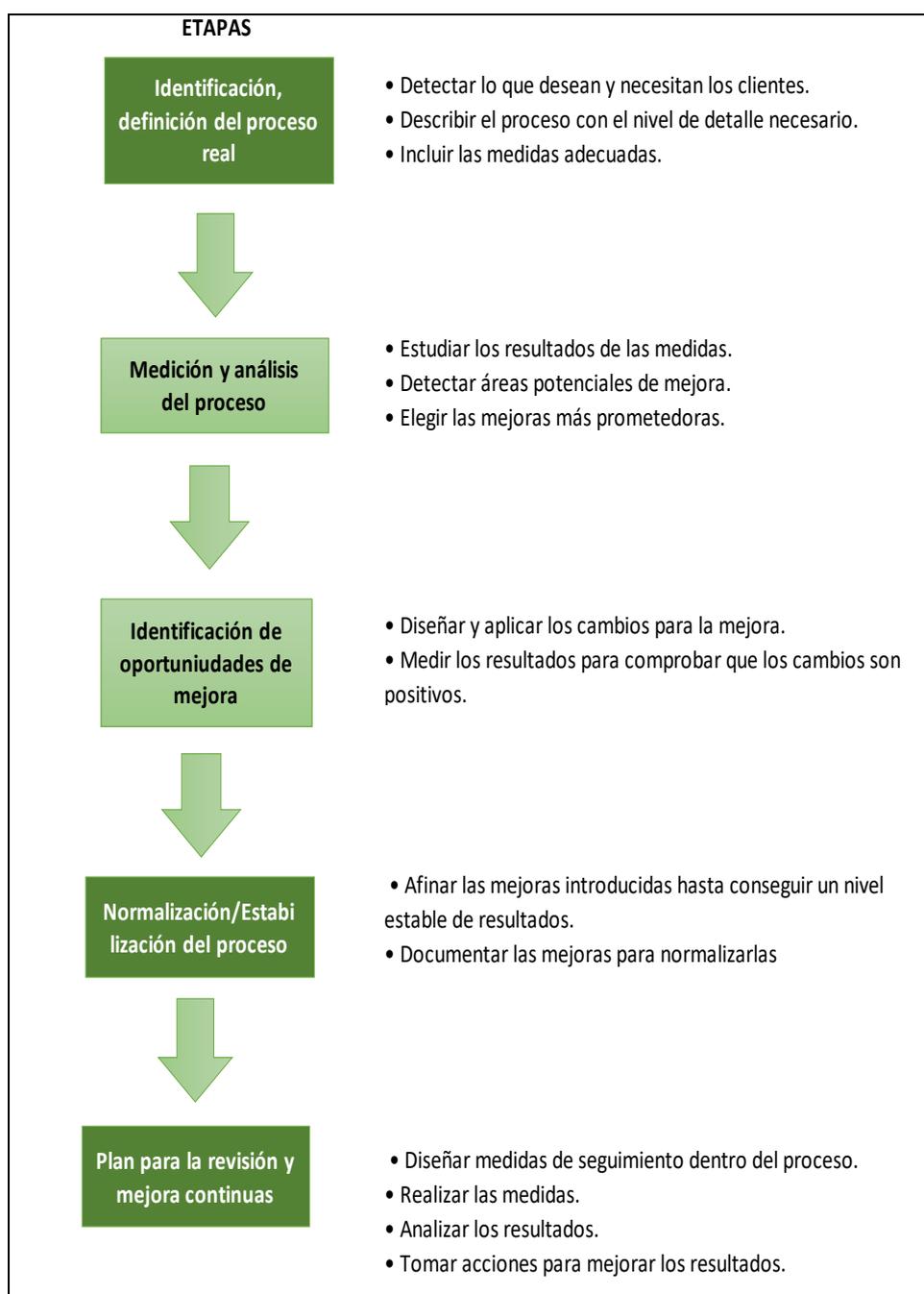
promueven un eficiente gobierno electrónico, se relacionan en primer lugar, con la conectividad a internet; en segundo con la visión democrática de la información; tercero, con la independencia económica del gobierno local”. (p. 164)

Asimismo, señala que: “En América Latina, el gobierno electrónico en la última década ha venido transitando hacia su consolidación, sin embargo, su mayor fortaleza se encuentra en una relación de usuario, es decir, es concebido como un medio para agilizar procesos administrativos, restando burocracia, ante lo cual, la participación ciudadana en razón de contribuir al diseño de políticas locales, más aún, de ser protagonista de las mismas, es aún, un tema utópico” (p. 125)

(Zaratiegui, 2023) “basado en el recorrido de una serie de pasos o etapas, desde la detección de un problema o de una posibilidad de mejora (dependiendo de que el motor sea una serie de defectos detectados, o una nueva posibilidad tecnológica u organizativa), pasando por su estudio en busca de sus causas, de posibles perfeccionamientos o soluciones, la elección de la solución o conjunto de soluciones que parecen idóneas, hasta llegar a su implantación y a la medida de las mejoras conseguidas”. (p. 55)

Método sistemático de mejora de procesos

Figura 1 Método sistemático de mejora de procesos



Fuente: (Sandoval, 2023)

(Llanes-Font et al., 2023) “El proceso integrado, centra su atención en la gestión de las interacciones y de los de los RUA (figura1), identificándose, además, los insumos que se transforman durante su realización, los agujeros negros, los recursos usados, las reglas (requisitos unificados aplicables) y

actores (destacándose las competencias integradoras para desarrollar la nueva cualidad de gestión integrado. que controlan/regulan el proceso bajo el alcance del sistema integrado de gestión normalizado y los resultados dirigidos a la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas”. (p. 58) discrepancias entre gestión por procesos y gestión integrada por procesos

Figura 2 Principales discrepancias entre gestión por procesos y gestión integrada por procesos.

GESTIÓN POR PROCESOS	GESTIÓN INTEGRADO POR PROCESOS
El propósito es mejorar la eficiencia y eficacia de la organización para alcanzar los objetivos definidos	El propósito es mejorar la integración del sistema organizacional para alcanzar los objetivos definidos.
El documento básico es la ficha de proceso que describe esencialmente la etapa de planificación del proceso. No se incorporan los resultados del control y mejora del proceso	El documento básico es el expediente del proceso, que integra con la aplicación de herramientas informáticas, las etapas de planificación, operación, evaluación y mejora del proceso, es decir, se registra la historia del ciclo de vida del proceso.
En la descripción de las actividades del proceso se utilizan los esquemas “qué” y “quién-qué”	En la descripción de las actividades es indispensable la utilización del esquema “quién- qué” y la identificación para su gestión de los agujeros negros (se interpretan como desconexiones en las interfaces funcionales, que se manifiesta luego, en un sistema de procesos no armonizado), a través de los mapas funcionales integrados.
Se establecen para los objetivos del proceso, las categorías de medición de eficacia y eficiencia	Se establecen para los objetivos del proceso, las categorías de medición de eficacia, eficiencia y flexibilidad.
Prevalece el enfoque a sistema.	Prevalece el enfoque a sistema y el enfoque de “competencias integradoras” de los actores (roles) involucrados en el proceso.
Generalmente en las entradas del proceso, se identifican los requisitos aplicables (RA) del sistema de gestión a implementar.	En las entradas del “proceso integrador”, se identifican todos los requisitos unificados aplicables (RUA), del marco legal- técnico - normativo que regula el proceso.
Prevalece la aplicación de las herramientas clásicas de la calidad	Prevalece la aplicación de las herramientas clásicas de la calidad y las de la GIP, que propician la integración e informatización del proceso integrado

Fuente: (Llanes-Font et al., 2023)

Dimensiones identificación del proceso real

(Sandoval, 2023) “Como puede deducirse del contenido de las acciones en sus cinco etapas, de la necesidad de verificar muchas de las decisiones tomadas mediante la toma de mediciones y su análisis, de encargar su desarrollo a equipos más o menos estables y de otros detalles secundarios, este método pretende conseguir mejoras apreciables, pero no espectaculares, de forma sostenida a lo largo del tiempo”. (p. 98)

Dimensión medición y análisis de procesos

(Vásquez, 2023) Podemos describir en su artículo se refiere, “El rasgo más característico de este de Método sistemático de mejora de procesos es su continuo recurso a las medidas, a los datos objetivos, para la detección de los puntos a mejorar, para confirmar el hallazgo de la causa real de los defectos detectados, para corroborar que la solución adoptada es la apropiada y para cuantificar el nivel de mejora alcanzado.”. (p. 156)

Dimensión identificación de oportunidades de mejora

(Campos et al., 2022) por otro lado debemos de señalar que el autor dice “Implica normalmente enfrentarse a los cambios por adoptar con la mente limpia de la historia pasada; se recomienda pensar en la situación a la que aspiramos para, a partir de ahí, idear y diseñar los medios necesarios, sin sentirse atados por «lo que estamos haciendo», que supondrá un lastre a las nuevas ideas. El método se puede introducir en teoría proceso a proceso, pero implica cambios profundos de mentalidad, por lo que en la práctica se cambian bloques enteros de procesos relacionados, o todos los procesos básicos de una unidad de negocio, o bien directamente todos los procesos clave de la institución” (p. 125).

2.2.2. Conceptualización de la variable gobierno digital

El Gobierno digital

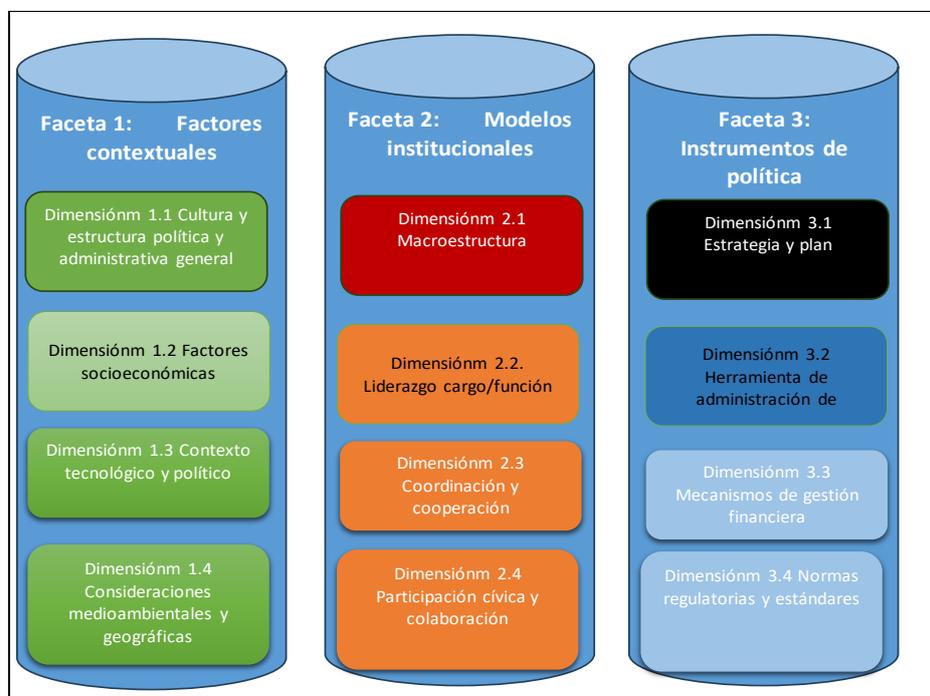
(Vásquez, 2023) al respecto el autor dice “el gobierno digital, su origen está en la ley 1412, y su reglamento. DS 029-2021 juntamente con los lineamientos, que tiene por objeto establecer el marco de gobernanza del GD para la adecuada gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos, y es aplicable al uso transversal en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales por parte de las entidades de la administración públicas, en todos los niveles de gobierno, significa que la investigación que genera las entidades públicas y privadas son muy importantes por lo tanto, se debe digitalizar, para lograr gobiernos eficientes, para crear valor público y prepararnos para tener una gobernanza futura con información actualizada, para una buena toma de decisiones, y que los gobiernos sean transparentes, eficientes. Según el centro latinoamericano de administración para el desarrollo CLAD, (2019) el presente escrito se basa en el acuerdo de todos los países latinoamericanos y se enfoca en la iniciación de datos de información pública, a través del uso intensivo de las TIC, y en especial de las emergentes plataformas digitales y redes sociales. a tal fin, se deberá bosquejar y poner en marcha una nueva diseño relacionada a los diversos representantes, donde el estado genere espacios de interlocución, deliberación y creación para trabajar de manera unida en la investigación de soluciones a los problemas públicos” (p. 64).

(OCDE/CAF, 2024) precisa lo siguiente (organización para la cooperación y el desarrollo económicos) menciona que en “el Perú se debe seguir una ruta de trabajo bien definida y esta tiene que ser de innovación

integral en la administración pública para que promueva una coordinación más fuerte en todos los niveles de gobierno. Recomienda sujetarse en la constitución política de su determinado país porque las políticas serian la evidencia y la ruta a seguir para implementar un gobierno digital, porque solo así el presupuesto estaría basado en resultados ya establecidos, por lo tanto esto tendría que empezar por una planificación estratégica nacional bien definidas, para tener resultados futuristas siguiendo las metas trazadas con la ayuda del gob-digit para un gobierno más abierto, claro y transparente, con el fin de robustecer la toma de disposiciones, la disminución de costos y la mejora de la calidad de los servicios a los ciudadanos y a las empresas para elevar los resultados y estos sean más eficientes” (P. 43).

Marco de la OCDE para la buena gobernanza del gobierno digital

Figura 3 Marco de la OCDE para la buena gobernanza del gobierno digital



Fuente: OCDE (2021[3]), The E-Leaders Handbook on the Governance of Digital Government

Respecto a este tema el autor menciona al respecto “La faceta factores contextuales define las características políticas, administrativas, socioeconómicas, tecnológicas, normativas y geográficas que deben tenerse en cuenta a la hora de diseñar políticas, estrategias y enfoques institucionales. Esta sección investiga los factores regionales clave que influyen en el progreso, la madurez y las prioridades de las políticas de gobierno digital en toda la región. Se concentra especialmente en dos factores principales. En primer lugar, las características políticas y administrativas que actúan como macroelementos constitutivos de la gobernanza en la región, como el grado de autonomía regional, las estructuras de poder, el grado de participación, los niveles de confianza y la continuidad de las políticas en la región. Y en segundo lugar, las características socioeconómicas que enmarcan el desarrollo de las iniciativas y políticas de los gobiernos digitales, como las competencias digitales, el uso de Internet, la infraestructura digital y las agendas de digitalización. La faceta Modelos institucionales incluye diferentes estructuras, enfoques, acuerdos y mecanismos institucionales dentro del sector público y el ecosistema del gobierno digital. Este capítulo se centrará especialmente en evaluar la configuración, el mandato y las funciones de las instituciones y los mecanismos de coordinación que supervisan las estrategias de gobierno digital. Mediante el análisis de estos aspectos en los distintos países, se pretende aportar información sobre los niveles de madurez institucional de la región. Este análisis ayudará a comprender la capacidad de estas instituciones para influir y dirigir eficazmente el diseño y la implementación de políticas de gobierno digital de forma sostenible. La faceta de Instrumentos de políticas describe diferentes instrumentos políticos, como

la estrategia, los estándares y las normas regulatorias globales, así como los enfoques de financiación, la inversión pública y los mecanismos de gestión financiera, que los gobiernos pueden utilizar para garantizar una transformación digital sólida y coherente del sector público. Este capítulo se centrará especialmente en el análisis de las estrategias nacionales y regionales de gobierno digital, así como en las normas regulatorias y estándares de los distintos países” (OCDE/CAF, 2024 p. 36).

(Vargas, 2021) “un mecanismo de política pública que modifica las diversas acciones del gobierno y la práctica profesional de la labor social; a su vez, determina una relación significativa entre el poder y el gobierno digital y puesta en marcha de políticas de gobierno electrónico, saltarían decisiones planificadas que mayormente copian el formato de poder capitalista representado en el código técnico del gobierno digital” (p. 212)

(Cárdenas, 2023) “El gobierno digital representa una vía para la actividad administrativa pública para convertir la gestión del Estado visible, honesta y eficiente La utilización de herramientas tecnológicas facilita que la gestión del Estado sea visible para sus ciudadanos y controladas por estos, con un grado de oportunidad equilibrado en el uso de los servicios que prestan las entidades públicas” (p. 251).

(Salirrosas et al., 2023) dice: “el Gobierno Digital es un plan ambicioso y el proceso de su implementación debe comenzar desde lo más elemental hasta llegar a lo más complejo. Desde una presencia informativa en las diferentes redes sociales como en la misma red de internet (mediante páginas Web), para luego ir incorporando la interacción y hasta completar tareas totalmente en línea, con el propósito de construir un gobierno totalmente

relacionado al mundo digital o virtual, permitiendo el intercambio de información, colaboración y toma de decisiones entre los grupos de usuarios del sector público, dependencias locales del gobierno regional, y nacional” (p. 183).

Por otro lado, agrega: “el gobierno digital en una entidad pública facilita la prestación de sus servicios y la capacidad de interacción con los ciudadanos de manera virtual (Arango, Estrada & Hernández, 2018). Es decir; una entidad pública está en consonancia con el gobierno digital, si posee los requerimientos para interactuar con sus usuarios por vía electrónica de manera eficiente y eficaz”. (Salirrosas et al., 2023 p. 324)

Dimensión exógeno

(Benny & Lucas, 2023) “el gobierno digital para que se adapte a las (TIC) debieron informarse de los beneficios que tienen en muchos países ya que a través de ellos se han podido implementar diversas estrategias de mejora en cada país. Adicionalmente, las TIC representan un factor importante para el desarrollo de la ciudadanía, debido a que se han implantado como un mecanismo de control de los gobiernos y como un foro para que los ciudadanos puedan expresar sus inquietudes y participar activamente en las decisiones del gobierno, que podrían catalogarse como herramientas útiles para superar problemas existentes propias de una sociedad democrática. Por otro lado, corresponde a los líderes gubernamentales implementar mecanismos de gestión pública, para brindar conocimiento e información a los ciudadanos, de modo que puedan participar de un gobierno eficaz y eficiente esto se puede conseguir a través del apoyo de la ciudadanía”. (p. 87)

Dimensión endógeno

(Espinoza et al., 2023) “refieren que debido a la corrupción y otros problemas que se han vuelto parte de los gobiernos, la tecnología reluce como un mecanismo de control, asimismo, impone exigencias a los gobiernos para desarrollar la capacidad de evaluar, responder e implementar nuevas tecnologías y procesos a favor de refieren que debido a la corrupción y otros problemas que se han vuelto parte de los gobiernos, la tecnología reluce como un mecanismo de control, asimismo, impone exigencias a los gobiernos para desarrollar la capacidad de evaluar, responder e implementar nuevas tecnologías y procesos a favor de los ciudadanos por mejorar los procesos en el país. Esto ha creado desafíos para que los gobiernos se adapten a cambios rápidos, especialmente en la implementación de proyectos relacionados con las tecnologías de información. También señalan que los gobiernos se enfrentan cada vez más a desafíos que les obligan a imaginar la colaboración con actores no gubernamentales de una manera receptiva, al poder adaptarse a las demandas cambiantes del medio ambiente, especialmente en los esfuerzos relacionados con las tecnologías de la información” (p. 123).

Dimensión relacional

(Benny & Lucas, 2023) “Las tecnologías de información y comunicaciones se están utilizando por los gobiernos nacionales y subnacionales (regionales, provinciales, distritales) para desarrollar los procesos propios de la gestión pública, creando una oportuna y mejor comunicación; perfeccionando la calidad de los servicios al ciudadano e interactuando si es el caso en forma continua. Es así que su aplicación en los servicios de un gobierno, originan el concepto de “gobierno digital” que

permite a las personas “gobernados” realizar trámites a través de internet, y servicios efectuados desde su casa u oficina, con lo cual se facilita la prestación de un servicio público, de una manera oportuna y sencilla, rompiendo barreras burocráticas en el tiempo. Se planteó como objetivo determinar la relación entre el nivel de desarrollo del gobierno digital con la percepción de modernización por parte de la ciudadanía. Las metodologías que se utilizaron son la parte principal para fundamentar esta investigación, basada en el método sistémico-estructural funcional se propone un análisis de uso del Gobierno Digital; lo que permitió obtener resultados de la percepción de modernización por la aplicación del Gobierno Digital que no se manipulan deliberadamente variables para analizar el efecto entre las otras”. (p. 78)

Dimensión promoción

(Espinoza et al., 2023) respecto a ello dice:

“El compromiso es el acto mediante el cual se acuerda, luego del cumplimiento de los trámites legalmente establecidos, la realización de gastos por un importe determinado o determinable, afectando los créditos presupuestarios en el marco de los Presupuestos aprobados y las modificaciones presupuestarias realizadas, con sujeción al monto certificado, y por el monto total de la obligación que corresponde al año fiscal. El compromiso se efectúa con posterioridad a la generación de la obligación nacida de acuerdo a Ley, Contrato o Convenio. El compromiso debe afectarse previamente a la correspondiente cadena de gasto, reduciendo su importe del saldo disponible del crédito presupuestario, a través del respectivo documento oficial. 42.3 Las

acciones que contravengan lo antes establecido generan las responsabilidades correspondientes”. (p. 43)

2.3. Definición de términos básicos

- a) **Dimensión exógena.** “Es el uso de las TIC como medio de prestación de servicios, de información y de interacción con los ciudadanos. El uso de páginas web es el medio más visible, seguido de espacios para el foro, chats, votaciones, correo electrónico, etc. Esta dimensión que se orienta al estilo de relación entre el gobierno local y la sociedad puede presentarse como medio de información, como prestadora de servicios públicos y/o como espacios de participación y decisión política”. (Espinoza et al., 2023)
- b) **Dimensión endógena.** “Es el uso de las TIC para optimizar el funcionamiento de todos los procesos de gestión al interior del municipio. Ello implica la implementación de un sistema de gestión integral apoyada por las tecnologías orientada desde el punto de vista del ciudadano”. (Nole, 2022)
- c) **Dimensión relacional.** “Es el uso de las TIC que viabiliza la relación entre la administración municipal con entidad públicas y/o privadas con quienes necesariamente se tiene interacción continua”. (Del et al., 2023)
- d) **Dimensión de promoción.** “Consiste en que el gobierno municipal local promueva el uso de las TIC por parte de los ciudadanos, para ello debe contar con la infraestructura tecnológica adecuada que permita una interacción fácil, y asimismo promover la alfabetización digital en los ciudadanos de modo que se acortan las brechas digitales”. (Delgado & Sánchez, 2024)

- e) **Gobierno digital.** (Cárdenas, 2023) “El gobierno digital representa una vía para la actividad administrativa pública para convertir la gestión del Estado visible, honesta y eficiente La utilización de herramientas tecnológicas facilita que la gestión del Estado sea visible para sus ciudadanos y controladas por estos, con un grado de oportunidad equilibrado en el uso de los servicios que prestan las entidades públicas” (p. 251)
- f) **Gestión de proceso.** (Llanes-Font et al., 2023) “El proceso integrado, centra su atención en la gestión de las interacciones y de los RUA (figura1), identificándose, además, los insumos que se transforman durante su realización, los agujeros negros, los recursos usados, las reglas (requisitos unificados aplicables) y actores (destacándose las competencias integradoras para desarrollar la nueva cualidad de gestión integrado. que controlan/regulan el proceso bajo el alcance del sistema integrado de gestión normalizado y los resultados dirigidos a la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas”.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe relación entre la gestión por procesos y el gobierno digital de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2024.

2.4.2. Hipótesis específica

HE1:

- a) Existe relación entre la gestión por procesos y el gobierno digital dimensión exógeno de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2024.

HE2:

- b) La gestión por procesos se relaciona con el gobierno digital dimensión endógeno de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2024.

HE3:

- c) Existe relación entre la gestión por procesos y el gobierno digital dimensión relacional de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2024.

HE4:

- d) La gestión por procesos se relaciona con el gobierno digital dimensión promoción de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2024.

2.5. Identificación de variables

Variable Independiente: Gestión por procesos

Dimensión: Identificación del proceso real

X₁ Formalización

X₂ Procesos

X₃ Especialización

Dimensión: Medición y análisis de procesos

X₄ Atención al usuario

X₅ Cobertura

X₆ Diagnóstico

X₇ control

Dimensión: Identificación de oportunidades de mejora

X₈ Análisis

X₉ Mejora continua

X₁₀ Cultura

Variable dependiente: Gobierno digital

Dimensión: Exógeno

Y₁ Estrategias

Y₂ Digitalización

Y₃ Medio tecnológico

Dimensión: Endógeno

Y₄ Capacitación

Y₅ Simplificación

Y₆ Reducción de tiempo

Dimensión: Relacional:

Y₇ Celeridad

Y₈ Expediente digital

Y₉ Cero papeles

Dimensión: Promoción

Y₁₀ Gestión digital

Y₁₁ Infraestructura tecnológica

Y₁₂ Sistema digital

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
V.I. Gestión por procesos	(Zaratiegui, 2023) “basado en el recorrido de una serie de pasos o etapas, desde la detección de un problema o de una posibilidad de mejora , pasando por su estudio en busca de sus causas, de posibles perfeccionamientos o soluciones, la elección de la solución o conjunto de soluciones que parecen idóneas, hasta llegar a su implantación y a la medida de las mejoras conseguidas”. (p. 55)	Se medirá mediante sus dimensiones en una escala Likert a travez de un cuestionario.	Identificación del proceso real	Formalización	Ordinal
				Procesos	
				Especialización	
			Medición y análisis de procesos	Atención al usuario	
				Cobertura	
				Diagnóstico	
				Control	
			Identificación de oportunidades de mejora	Análisis	
				Mejora continua	
Cultura					
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
V.D: Gobierno digital	(Vargas, 2021) “un mecanismo de política pública que modifica las diversas acciones del gobierno y la práctica profesional de la labor social; a su vez, determina una relación significativa entre el poder y el gobierno digital y puesta en marcha de políticas de gobierno electrónico, saltarían decisiones planificadas que mayormente copian el formato de poder capitalista representado en el código técnico del gobierno digital” (p. 212)	Se medirá mediante sus dimensiones en una escala Likert a travez de un cuestionario.	Exógeno	Estrategias	Ordinal
				Digitalización	
				Medio tecnológico	
			Endógeno	Capacitación	
				Simplificación	
				Reducción de tiempo	
			Relacional	Celeridad	
				Expediente digital	
				Cero papeles	
			Promoción	Gestión digital	
				Infraestructura tecnológica	
				Sistema digital	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación

“La investigación es de tipo correlacional por cuanto el estudio a buscado instaurar la relación o asociación entre dos o más variables sin manipularlas de forma directa las variables y dimensiones a correlacionar son la gestión por procesos y gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Pasco. En lugar de pretender establecer una correspondencia de causa y efecto, la investigación correlacional se enfoca en establecer si existe una relación estadística entre las variables y en qué medida están relacionadas”. (Hernández-Sampieri et al., 2014)

3.2. Nivel de investigación

Según (Pimienta & De la orden, 2017) el término niveles de investigación se describe a los diferentes grados de profundidad y alcance que una investigación que puede conseguir y que forman parte de la metodología. En la investigación utilizamos el nivel correlacional empareja cómo se asocian dos o más variables. La relación que estudiamos gestión por procesos y

gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Pasco puede ser tanto positiva como negativa.

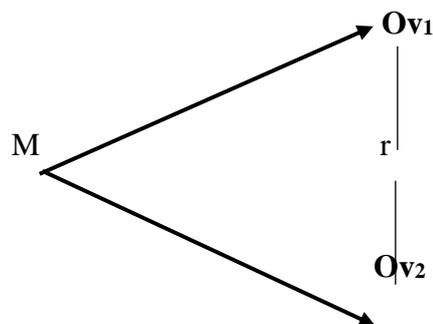
3.3. Métodos de investigación

“En la presente investigación se aplicará el método no experimental que consiste en un enfoque de investigación en el cual no se manipulan deliberadamente variables independientes ni se establecen grupos de control y grupos experimentales. En cambio, se recopila y analiza información existente, se realizan observaciones o se llevan a cabo estudios descriptivos para comprender fenómenos tal como ocurren en su entorno natural”. (Bernal, 2010)

3.4. Diseño de investigación

“El diseño de investigación se refiere al plan o estructura general que se establece para llevar a cabo un estudio con el fin de responder a las preguntas de investigación o alcanzar los objetivos establecidos. Un diseño de investigación bien diseñado es fundamental para garantizar la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos”. El diseño a aplicar será investigación cuantitativo descriptivo correlacional (Hernández-Sampieri et al., 2014).

Esta investigación podemos diagramar de la siguiente manera:



M = muestra

Ov1 = Variable independiente: Gestión por procesos

Ov2 = Variable dependiente: Gobierno digital

r = correlación

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

“El diseño de investigación se refiere al plan o estructura general que se establece para llevar a cabo un estudio con el fin de responder a las preguntas de investigación o alcanzar los objetivos establecidos. Un diseño de investigación bien diseñado es fundamental para garantizar la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos”. El diseño a aplicar será investigación cuantitativo descriptivo correlacional” (Corbetta, 2007).

“Es importante definir claramente la población en una investigación, ya que esto permite establecer los límites y alcance del estudio, así como seleccionar adecuadamente las muestras y obtener resultados generalizables y representativos. Nuestra población estará conformada por 128 colaboradores perteneciente a la Municipalidad Provincial de Pasco”. (Méndez, 2001)

3.5.2. Muestra

“Una muestra es un subconjunto seleccionado de una población más grande que se utiliza para representar y obtener conclusiones sobre la población en su conjunto. En muchos casos, es impracticable o demasiado costoso investigar o recolectar datos de todos los elementos de una población, por lo que se recurre a la selección de una muestra

representativa”. (Lakatos, 1989) Nuestra muestra será censal vale decir se aplicará la encuesta a toda la población. Para calcular la muestra se utilizará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N Z^2 P \cdot Q}{(N-1) E^2 + P \cdot Q Z^2}$$

$$n = ? \quad (\text{Tamaño de la muestra})$$

N = 128 (Tamaño de la población)

Z = 1.96 (es el nivel de confianza)

P = 0.5 (Movilidad positiva)

Q = 0.5 (Movilidad negativa)

E = 5% (Margen de error)

E = 5% (Margen de error)

$$n = \frac{128(1.96)^2 0.5 \cdot 0.5}{(128 - 1) (0.05)^2 + (0.5) (0.5) (1.96)^2} = \frac{73.248}{2.854} = 96$$

Entonces n = 96 colaboradores perteneciente a la Municipalidad Provincial de Pasco.

3.6. Técnicas e instrumentos de recopilación de datos

3.6.1. Técnica

“La técnica de investigación que se manejan para recopilar datos y obtener indagación en el sumario de investigación será las preguntas: Los cuestionarios son una técnica de recolección de datos que se fundamenta en un conjunto de interrogaciones que se presentan a los colaboradores. Serán administrados en forma estampada y digital”. (Bernal, 2010).

a) Para la variable X: Gestión por procesos (Encuesta directa)

b) Para la variable Y: Gobierno digital (Encuesta directa)

3.6.2. Instrumentos

Utilizaremos instrumentos de investigación para recopilar datos y obtener información relevante en nuestra investigación. Estos instrumentos nos servirán para lograr los objetivos del estudio y los tipos de datos que se desean recopilar.

Escalas de medición: Utilizaremos para medir características específicas o variables en una escala cuantitativa. Incluiremos escalas de actitudes, escalas de calificación. Utilizaremos para obtener cálculos numéricas y comparables de las variables de interés. Para la variable Gestión por procesos se utilizará la siguiente escala de Likert:

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indiferente
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo

Mientras para la variable gobierno digital se utilizará la siguiente escala de Likert:

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

3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Una vez recopilados los datos en una investigación, necesitaremos procesar y analizarlos para obtener el nivel de significancia asimismo responde a las preguntas de investigación.

Análisis descriptivo: Se utiliza con fines de resumir y describir los datos recopilados. Realizaremos el cálculo de medidas de tendencia central y medidas de dispersión. El análisis descriptivo proporciona una visión general de los datos y permite identificar patrones o características importantes.

Análisis inferencial: Utilizaremos este estadígrafo para sacar conclusiones generales o realizar inferencias sobre una población más amplia basándonos en los datos de la muestra. Asimismo, usaremos técnicas estadísticas, como pruebas de hipótesis, análisis de correlación.

Después de terminar el proceso de encuestar y habiendo recogido los datos a través del cuestionario, pasamos a realizar el análisis estadístico considerando los siguientes pasos:

- Primero se crearon las dimensiones de cada una de las variables de estudio.
- Segundo, se elaboró el baremo de las dimensiones y de las variables.
- Tercero se elaboró las tablas de frecuencias y gráficos correspondientes para explicar los resultados.

Tabla 1 Baremo de las variables y dimensiones

VARIABLES Y DIMENSIONES	NIVEL INICIO	NIVEL PROCESO	NIVEL LOGRADO
Gestión por procesos	49 - 50	51 - 60	61 - 70
Identificación del proceso real	17 - 18	19 - 21	22 - 23
Medición y análisis de procesos	16 -17	18 - 19	20 - 23
Identificación de oportunidades de mejora	15 -16	17 - 20	21 - 26
Gobierno digital	73 - 99	100 - 110	111 - 113
Exógeno	24 - 32	33 - 39	40 - 41
Endógeno	18 - 23	24 - 25	26 - 27
Relacional	13 - 19	20 - 24	25 - 26
Promoción	13 - 19	20 24	25 - 26

Fuente: Instrumento del baremo a través del cuestionario

3.8. Tratamiento estadístico

El propósito del análisis estadístico es hallar patrones, relaciones y tendencias en los datos, asimismo proporcionar una base objetiva que sirva en la toma de decisiones o llegar a conclusiones. Algunos pasos y técnicas comunes en el tratamiento estadístico de los datos:

Exploración de datos: Es la primera etapa, es la exploración inicial de los datos para adecuarse con su distribución, características y posibles valores atípicos o errores. Generalmente son gráficos y medidas descriptivas, como la media, la mediana, la desviación estándar.

Pruebas de hipótesis: Es utilizado para evaluar la evidencia suficiente para aceptar o rechazar una afirmación sobre una población. Se consideran hipótesis nulas y alternativas.

Análisis de correlación: Utilizaremos para examinar la relación entre dos o más variables. Se calcula el coeficiente de correlación para determinar la fuerza y dirección de la relación entre las variables a estudiar.

3.9. Orientación ética filosófica y epistémica

En la investigación la orientación ética en la investigación es necesario de modo tal se garantizar la integridad, la confianza y el respeto hacia los participantes y los principios morales durante todo el proceso de investigación. Podemos mencionar pautas y principios éticos importantes a tener en cuenta:

(Bunge, 1999) “Consentimiento informado: Los participantes deben ser plenamente informados sobre los objetivos, procedimientos, riesgos y beneficios de la investigación antes de dar su consentimiento para participar. Deben tener la libertad de decidir si desean participar y deben ser tratados con respeto y dignidad”.

“Confidencialidad y privacidad: Los investigadores deben garantizar la confidencialidad y privacidad de los participantes. Los datos y la información recopilados deben ser manejados de manera segura y protegida, evitando la divulgación no autorizada o identificación de los participantes”.

(Bunge, 1999)

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

El presente trabajo de campo se ejecutó, utilizando el instrumento del cuestionario de manera física y virtual con los cuidados respectivos, cada uno de los colaboradores participaron de manera activa relleno el instrumento en promedio de 6 minutos, antes se indicó el procedimiento que debería seguir los encuestados.

4.2. Presentación, análisis e Interpretación de resultados obtenidos.

Tabla 2 *Género: Masculino femenino*

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	66	68.8
Femenino	30	31.3
Total	96	100.0

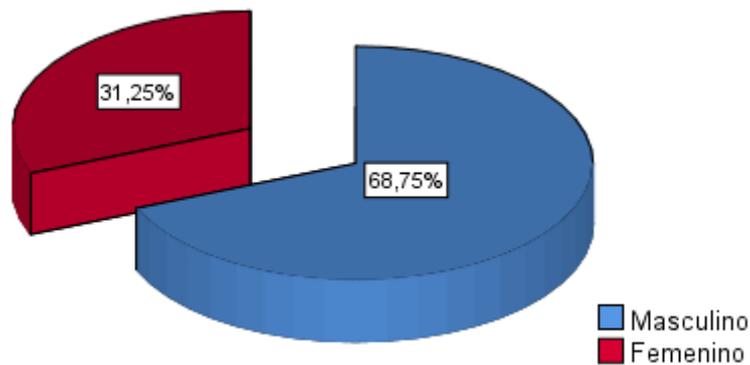
Fuente: Base de datos

Interpretación:

En el Tabla y figura respecto al género, se obtuvo el siguiente resultado: el 69% de encuestados de la Municipalidad Provincial de Pasco - 2024. Son varones, entre tanto el 25,0% escogió la alternativa de acuerdo,

mientras que el 31% son mujeres de una muestra representativa es de 96 colaboradores encuestadas en el estudio gestión por procesos y gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Pasco - 2024. Por lo que se concluye que están en desacuerdo

Gráfico 1 Género: Masculino femenino



1. Variable independiente: Gestión por procesos

Tabla 3 Variable Independiente: Gestión por procesos (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	48	50,0
Indiferente	8	8,3
De acuerdo	24	25,0
Muy de acuerdo	16	16,7
Total	96	100,0

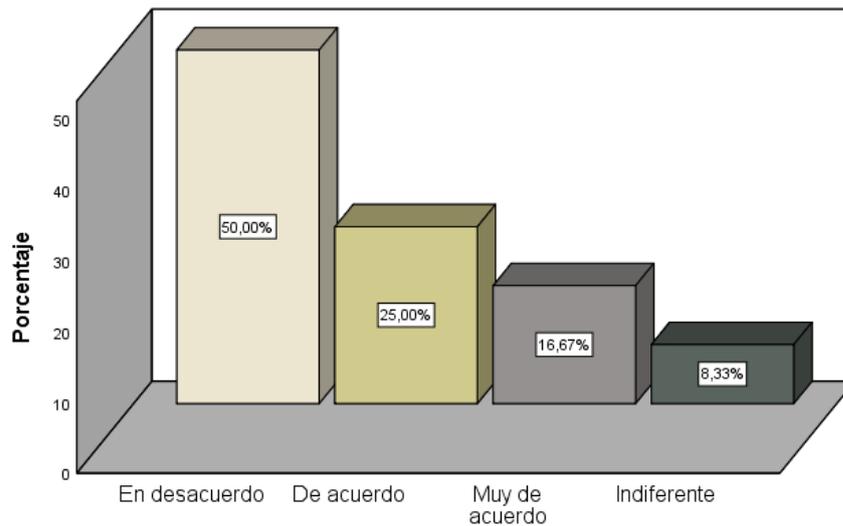
Fuente: Base de datos

Interpretación:

En el Tabla y figura respecto a la Variable Independiente: Gestión por procesos (Agrupada), se obtuvo el siguiente resultado: el 50,0% de encuestados de la Municipalidad Provincial de Pasco - 2024. contestaron en desacuerdo, entre tanto el 25,0% escogió la alternativa de acuerdo, mientras que el 16.7% respondió muy de acuerdo, finalmente el 8.3% dijo indiferente

de una muestra representativa es de 96 colaboradores encuestados en el estudio gestión por procesos y gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Pasco - 2024. Por lo que se concluye que están en desacuerdo.

Gráfico 2 Variable Independiente: Gestión por procesos (Agrupada)



2. Dimensión: Identificación del proceso real (Agrupada)

Tabla 4 Identificación del proceso real

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	48	50,0
Indiferente	8	8,3
De acuerdo	24	25,0
Muy de acuerdo	16	16,7
Total	96	100,0

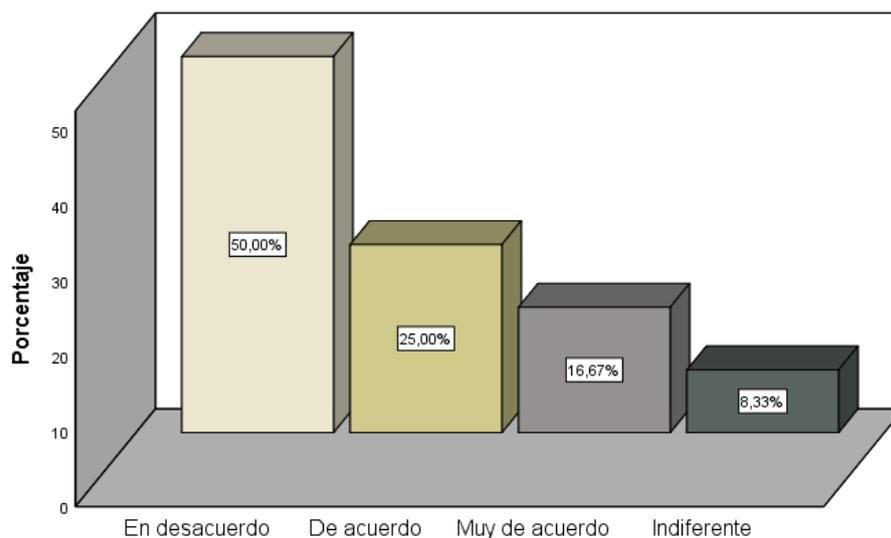
Fuente: Base de datos

Interpretación:

En el Tabla y figura respecto a la dimensión Identificación del proceso real, se obtuvo el siguiente resultado: el 50,0% de encuestados de la Municipalidad Provincial de Pasco - 2024. contestaron en desacuerdo, entre tanto el 25,0% escogió la alternativa de acuerdo, mientras que el 16,7% respondió muy de acuerdo, finalmente el 8,3% dijo indiferente de una muestra

representativa es de 96 colaboradores encuestados en el estudio gestión por procesos y gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Pasco - 2024. Por lo que se concluye que están en desacuerdo con la medición y análisis de procesos.

Gráfico 3 Identificación del proceso real



3. Dimensión: Medición y análisis de procesos (Agrupada)

Tabla 5 Medición y análisis de procesos

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	16	16,7
Indiferente	24	25,0
De acuerdo	8	8,3
Muy de acuerdo	48	50,0
Total	96	100,0

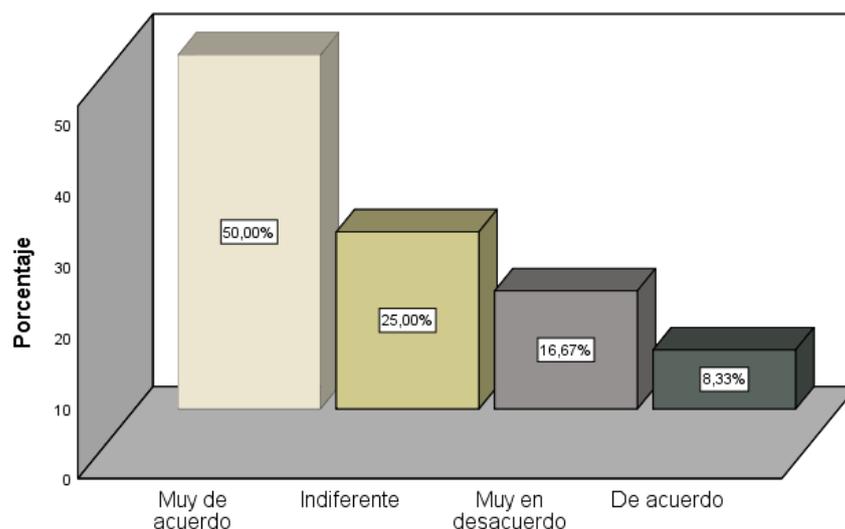
Fuente: Base de datos

Interpretación:

En el Tabla y figura respecto a la dimensión medición y análisis de procesos, se obtuvo el siguiente resultado: el 50,0% de encuestados de la Municipalidad Provincial de Pasco - 2024. contestaron muy de acuerdo, entre tanto el 25,0% escogió la alternativa indiferente, mientras que el 16,7% respondió muy en desacuerdo, finalmente el 8,3% dijo de acuerdo de una

muestra representativa es de 96 colaboradores encuestados en el estudio gestión por procesos y gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Pasco - 2024. Por lo que se concluye que están en muy de acuerdo con la dimensión medición y análisis de procesos.

Gráfico 4 *Medición y análisis de procesos*



4. Dimensión: Identificación de oportunidades de mejora (Agrupada)

Tabla 6 *Identificación de oportunidades de mejora*

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	8	8,3
Indiferente	16	16,7
De acuerdo	48	50,0
Muy de acuerdo	24	25,0
Total	96	100,0

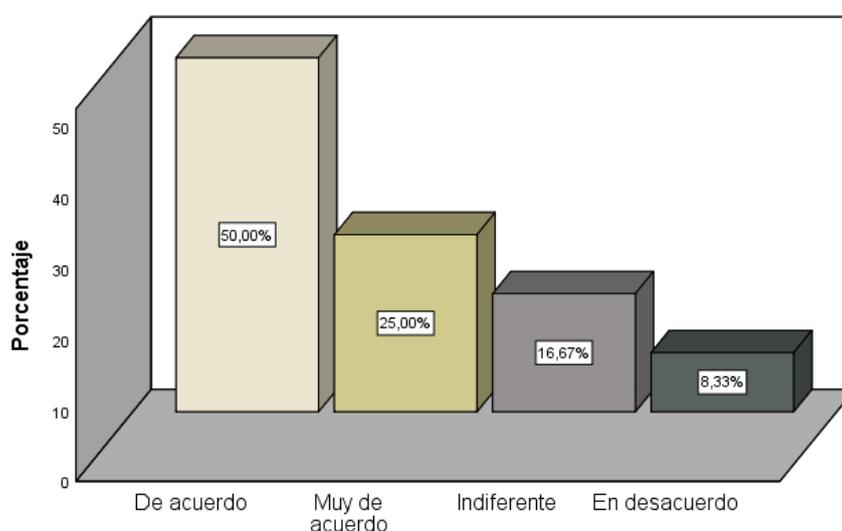
Fuente: Base de datos

Interpretación:

En el Tabla y figura respecto a la dimensión Identificación del proceso real, se obtuvo el siguiente resultado: el 50,0% de encuestados de la Municipalidad Provincial de Pasco - 2024 contestaron de acuerdo, entre tanto el 25,0% escogió la alternativa de muy de acuerdo, mientras que el 16,7%

respondió indiferente, finalmente el 8.3% dijo En desacuerdo de una muestra representativa es de 96 colaboradores encuestadas en el estudio gestión por procesos y gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Pasco - 2024. Por lo que se concluye que están de acuerdo con la dimensión identificación del proceso real.

Gráfico 5 Identificación de oportunidades de mejora



5. Variable dependiente: Gobierno digital. (Agrupada)

Tabla 7 Variable dependiente: Gobierno digital

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	16	16,7
A veces	16	16,7
Casi siempre	40	41,7
Siempre	24	25,0
Total	96	100,0

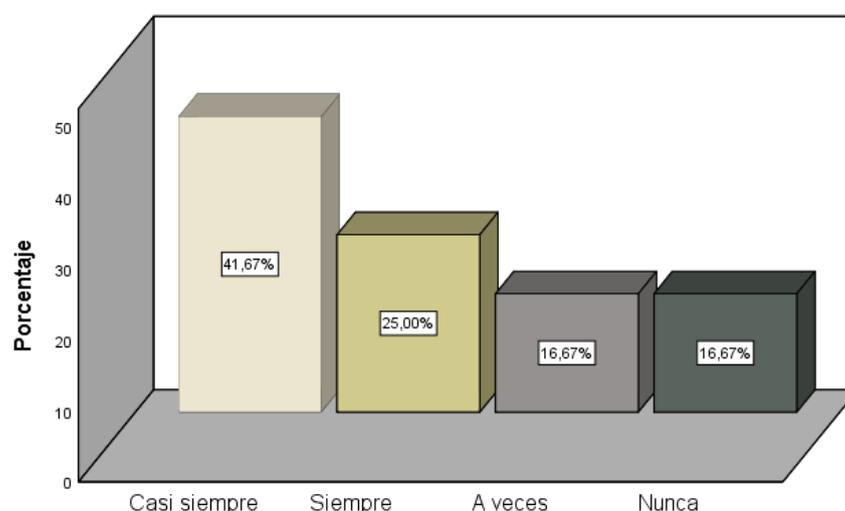
Fuente: Base de datos

Interpretación:

En el Tabla y figura respecto a la variable dependiente gobierno digital, se obtuvo el siguiente resultado: el 41,% de encuestados de la Municipalidad Provincial de Pasco - 2024. contestaron casi siempre, entre tanto el 25,0%

escogió la alternativa siempre, mientras que el 17% respondió a veces, finalmente el 17% respondió nunca, de una muestra representativa es de 96 colaboradores encuestadas en el estudio gestión por procesos y gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Pasco - 2024. Por lo que se concluye que están casi siempre de acuerdo con el gobierno digital.

Gráfico 6 Variable dependiente: Gobierno digital



6. Dimensión: Exógeno. (Agrupada)

Tabla 8 Dimensión: Exógeno

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	16	16,7
A veces	16	16,7
Casi siempre	40	41,7
Siempre	24	25,0
Total	96	100,0

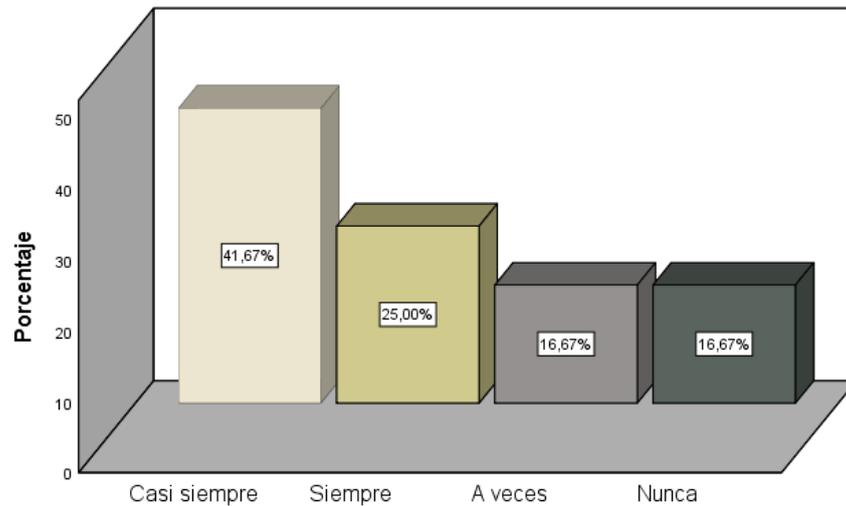
Fuente: Base de datos

Interpretación:

En el Tabla y figura respecto a la dimensión exógeno, se obtuvo el siguiente resultado: el 42,0% de encuestados de la Municipalidad Provincial de Pasco - 2024. contestaron casi siempre, entre tanto el 25,0% escogió la alternativa de siempre, mientras que el 17% respondió a veces, finalmente el

17% también dijo nunca de una muestra representativa es de 96 colaboradores encuestadas en el estudio gestión por procesos y gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Pasco - 2024. Por lo que se concluye que están casi siempre de acuerdo con la dimensión exógeno.

Gráfico 7 Dimensión: Exógeno



7. Dimensión: Endógeno. (Agrupada)

Tabla 9 Dimensión: Endógeno

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	16	16,7
A veces	8	8,3
Casi siempre	40	41,7
Siempre	32	33,3
Total	96	100,0

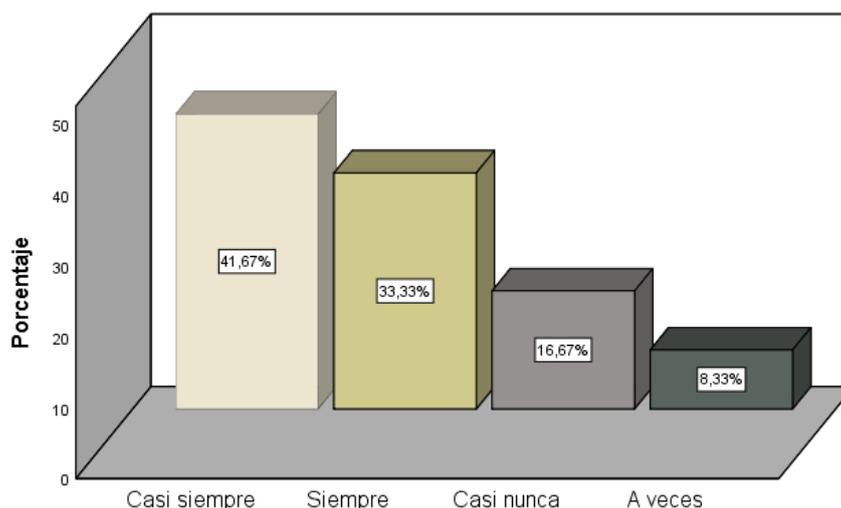
Fuente: Base de datos

Interpretación:

En el Tabla y figura respecto a la dimensión endógeno, se obtuvo el siguiente resultado: el 42% de encuestados de la Municipalidad Provincial de Pasco - 2024. contestaron casi siempre, entre tanto el 33% escogió la alternativa de siempre, mientras que el 17% respondió casi nunca, finalmente el 8% dijo a veces de una muestra representativa es de 96 colaboradores

encuestadas en el estudio gestión por procesos y gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Pasco - 2024. Por lo que se concluye que están casi siempre de acuerdo con la dimensión endógeno.

Gráfico 8 Dimensión: Endógeno



8. Dimensión: Relacional. (Agrupada)

Tabla 10 Dimensión: Relacional

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	16	16,7
Casi siempre	32	33,3
Siempre	48	50,0
Total	96	100,0

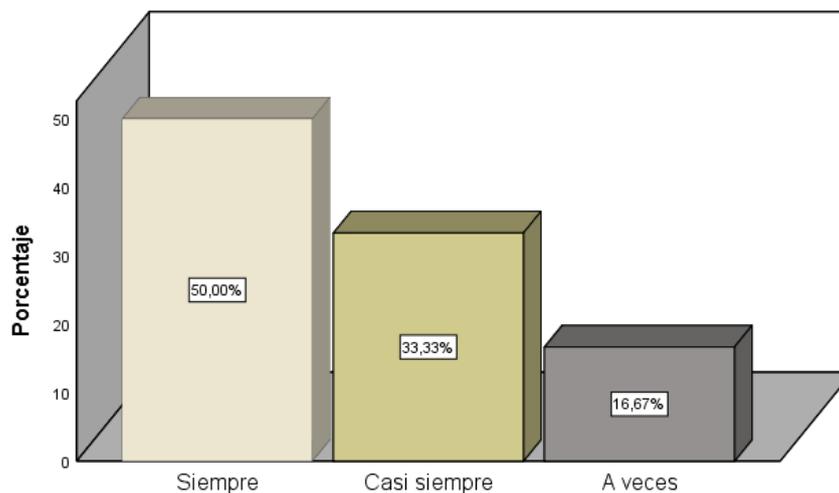
Fuente: Base de datos

Interpretación:

En el Tabla y figura respecto a la dimensión relacional, se obtuvo el siguiente resultado: el 50% de encuestados de la Municipalidad Provincial de Pasco - 2024. contestaron siempre, entre tanto el 33% escogió la alternativa casi siempre, mientras que el 17% respondió a veces, de una muestra representativa es de 96 colaboradores encuestadas en el estudio gestión por procesos y gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Pasco - 2024.

Por lo que se concluye que están siempre de acuerdo con la dimensión relacional.

Gráfico 9 Dimensión: Relacional



Fuente: Base de datos

9. Dimensión: Promoción. (Agrupada)

Tabla 11 Dimensión: Promoción

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	24	25,0
Casi siempre	8	8,3
Siempre	64	66,7
Total	96	100,0

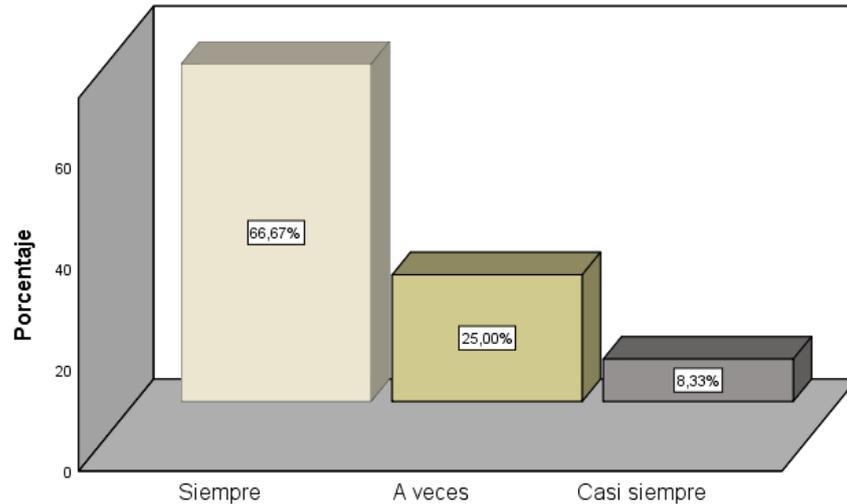
Fuente: Base de datos

Interpretación:

En el Tabla y figura respecto a la dimensión exógeno, se obtuvo el siguiente resultado: el 67% de encuestados de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2024 contestaron siempre, entre tanto el 25% escogió la alternativa a veces, mientras que el 8% respondió casi siempre, de una muestra representativa es de 96 colaboradores encuestadas en el estudio gestión por procesos y gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Pasco - 2024.

Por lo que se concluye que están siempre de acuerdo con la dimensión promoción.

Gráfico 10 Dimensión: Promoción



4.3. Prueba de hipótesis

A continuación, realizaremos la prueba de normalidad para decidir que prueba estadística utilizar. Estadística paramétrica o no paramétrica.

Prueba de normalidad

Estadística paramétrica

Las presuposiciones son:

Normalidad de la distribución de sus datos

Homogeneidad de varianzas de sus datos

Estadística no paramétrica

Los datos analizados no tienen presuposiciones

La prueba de distribución libre

Shapiro – Wilk $n \leq 50$ mientras que Kolmogorov – Smirnov $n \geq 50$

1) Planteamiento de la hipótesis

H₀ Nuestros datos tienen una distribución normal

H_a Nuestros datos no tienen una distribución normal

2) Nivel de significancia

Confianza 95%

Significancia (alfa) 5%

3) Prueba estadística a emplear

Correremos la prueba de Kolmogorov – Smirnov por cuanto los datos es mayor a 50.

4) Criterios de decisión

Si $p < 0,05$ rechazamos la H_0 y acepta la H_a

Si $p > 0,05$ aceptamos la H_0 y rechazamos la H_a

Tabla 12 Pruebas de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión por procesos	,318	96	,000
Gobierno digital	,290	96	,000

Interpretación:

En vista que tiene 96 observaciones más de 50 datos u observaciones utilizaremos el Kolgorov-Smimov y descartamos shapiro-Wilk. El resultado que el nivel de significancia es de 0.000 menor que el valor p es 0.05 menor a valor alfa que es 0.05 En consecuencia rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna por tanto afirmamos que “La variable gestión por procesos y gobierno digital en la población no tiene distribución normal”. Por consiguiente, utilizaremos el estadístico no paramétrico Rho de Spearman para la contratación de hipótesis.

5) Decisión y conclusión:

Por tanto rechazamos H_0 y acepta la H_a , es decir los datos no tienen una distribución normal es la razón que emplearemos estadística no paramétrica. Rho de Spearman para determinar la relación entre las variables la Gestión por procesos y la gobierno digital.

Figura 4 Coeficiente de correlación de Spearman

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativo grande y perfecta
-0.9 a - 0.99	Correlación negativo grande muy alta
-0.7 a 0.89	Correlación negativo alta
-0.4 a 0.39	Correlación negativo moderada
-0.2 a 0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a 0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
De 0,20 a 0,39	Correlación positiva baja
De 0,40 a 0,69	Correlación positiva moderada
De 0,70 a 0,89	Correlación positiva alta
De 0,9 a 0.9	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Cielo.org.mx

4.3.1. Contrastación de Hipótesis General

H1: $r_{v12} \neq 0$ Existe relación entre la gestión por procesos y el gobierno digital de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2024.

H0: $r_{v12} = 0$ No existe relación entre la gestión por procesos y el gobierno digital de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2024.

2do: Determinar el nivel de significancia

Nuestro nivel de significancia en la investigación $p = 0.05$ en la cual se cotejará el p-valor del experimento.

3ro: Calcular el valor de probabilidad el p-valor

Se calcula el p-valor utilizando el software SPSS 26.

Tabla 13 *Correlación de la variable gestión por procesos y la variable gobierno digital*

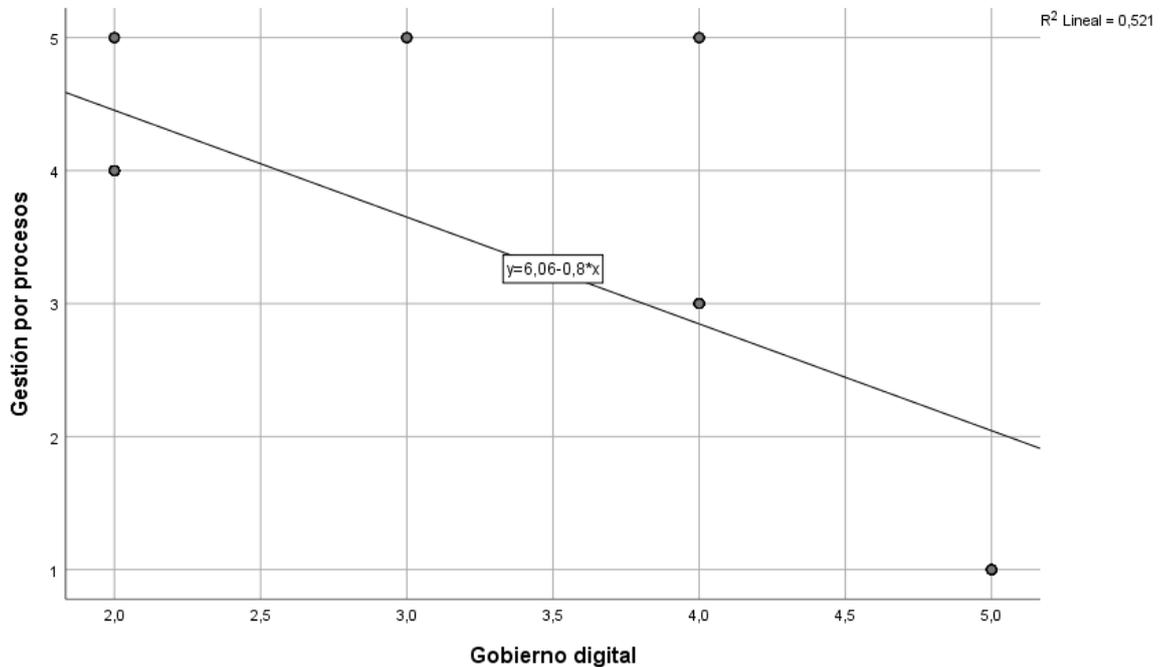
		Correlaciones	
		Gestión por procesos	Gobierno digital
Gestión por procesos	Correlación de Pearson	1	,722**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	96	96
Gobierno digital	Correlación de Pearson	,722**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	96	96

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

Fuente: Cuestionario aplicado

Se puede observar en la tabla que hay una correlación de 0.722 es decir 72.2% entre las variables gestión por procesos y la variable gobierno digital, por lo que podemos afirmar que si mejoramos la gestión por procesos entonces mejoraremos también la variable gobierno digital, se manifiesta que hay relación directa, y es significativa por tanto el p-valor hallado es de 0.000 cotejando con el nivel de significancia para esta tesis es de 0.05, hallamos que es menor, lo que establece rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Gráfico 11 Correlación de la variable gestión por procesos y la variable gobierno digital



Cuarto: Decisión y Conclusión.

Por lo que podemos concluir, existe suficientes evidencias empíricas que nos permiten relacionar entre la variable gestión por procesos y la variable gobierno digital de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2024, permitiendo afirmar y aceptar la hipótesis alterna.

Hay una correlación positiva alta con un 72% entre la variable gestión por procesos y la variable gobierno digital, por lo que podemos afirmar que si mejoramos la gestión por procesos entonces mejoraremos el gobierno digital de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2024.

4.3.2. Contrastación de las Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Primero. - Formulación de las hipótesis

H1: $r_{12} \neq 0$ Existe relación entre la gestión por procesos y el gobierno digital dimensión exógeno de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2024.

H0: $r_{12} = 0$ No existe relación entre la gestión por procesos y el gobierno digital dimensión exógena de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2024.

2do: Determinar el nivel de significancia

Nuestro nivel de significancia en la investigación $p = 0.05$ en la cual se cotejará el p-valor del experimento.

3ro: Calcular el valor de probabilidad el p-valor

Se calcula el p-valor utilizando el software SPSS 26.

Tabla 14 Correlación de la gestión por procesos y la dimensión exógena

		Correlaciones	
		Gestión por procesos	Exógena
Gestión por procesos	Correlación de Pearson	1	,722**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	96	96
Exógena	Correlación de Pearson	,722**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	96	96

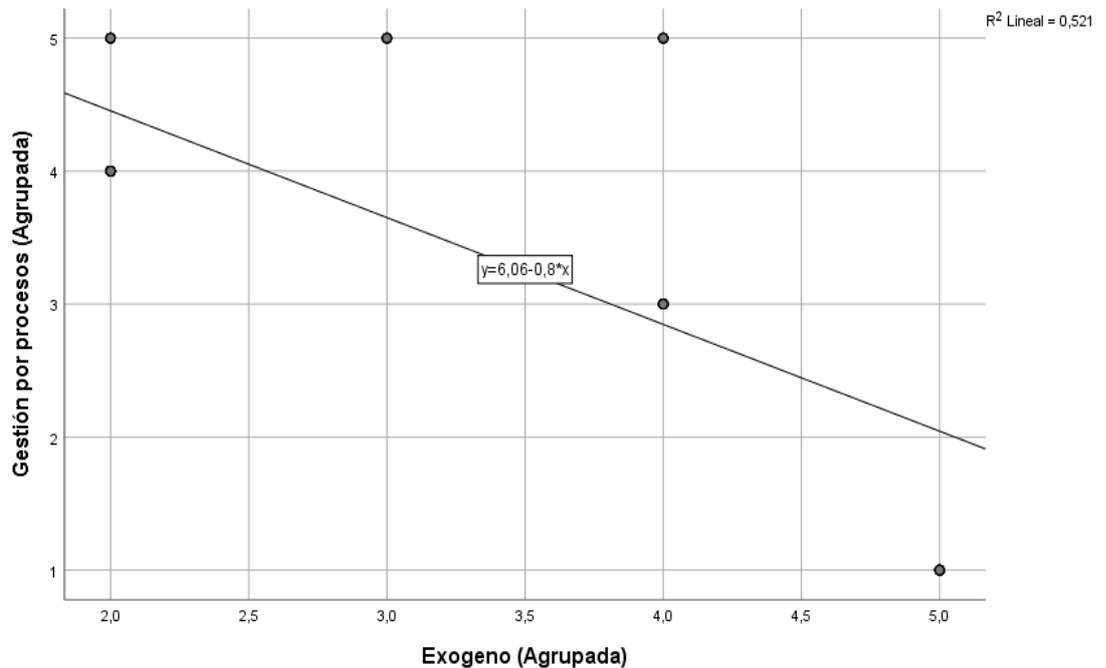
*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado

Se puede observar en la tabla que hay una correlación de 0.72 es decir 72% entre las la variable gestión por procesos y la variable gobierno digital dimensión exógena, por lo que podemos afirmar que si mejoramos la gestión por procesos entonces mejoraremos también la variable gobierno digital dimensión exógena, se manifiesta que hay relación directa, y es significativa

por tanto el p-valor hallado es de 0.000 cotejando con el nivel de significancia para esta tesis es de 0.05, hallamos que es menor, lo que establece rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Gráfico 12 Correlación de la gestión por procesos y la dimensión exógena



Cuarto: Decisión y Conclusión.

Por lo que podemos concluir, existe suficientes evidencias empíricas que nos permiten relacionar entre la variable gestión por procesos y la variable gobierno digital dimensión exógeno de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2024, permitiendo afirmar y aceptar la hipótesis alterna. Hay una correlación positiva alta con un 72% entre la variable gestión por procesos y la variable gobierno digital dimensión exógeno, por lo que podemos afirmar que si mejoramos la gestión por procesos entonces mejoraremos el gobierno digital dimensión exógeno de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2024.

Hipótesis específica 2

Primero. - Formulación de las hipótesis

H1: $rv_{12} \neq 0$ La gestión por procesos se relaciona con el gobierno digital dimensión endógeno de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2024.

H0: $rv_{12} = 0$ La gestión por procesos no se relaciona con el gobierno digital dimensión endógeno de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2024.

2do: Determinar el nivel de significancia

Nuestro nivel de significancia en la investigación $p = 0.05$ en la cual se cotejará el p-valor del experimento.

3ro: Calcular el valor de probabilidad el p-valor

Se calcula el p-valor utilizando el software SPSS 26.

Tabla 15 *Correlación de la gestión por procesos y la dimensión endógena*

		Gestión por procesos	Endógeno
Gestión por procesos	Correlación de Pearson	1	,536**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	96	96
Endógeno	Correlación de Pearson	,536**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	96	96

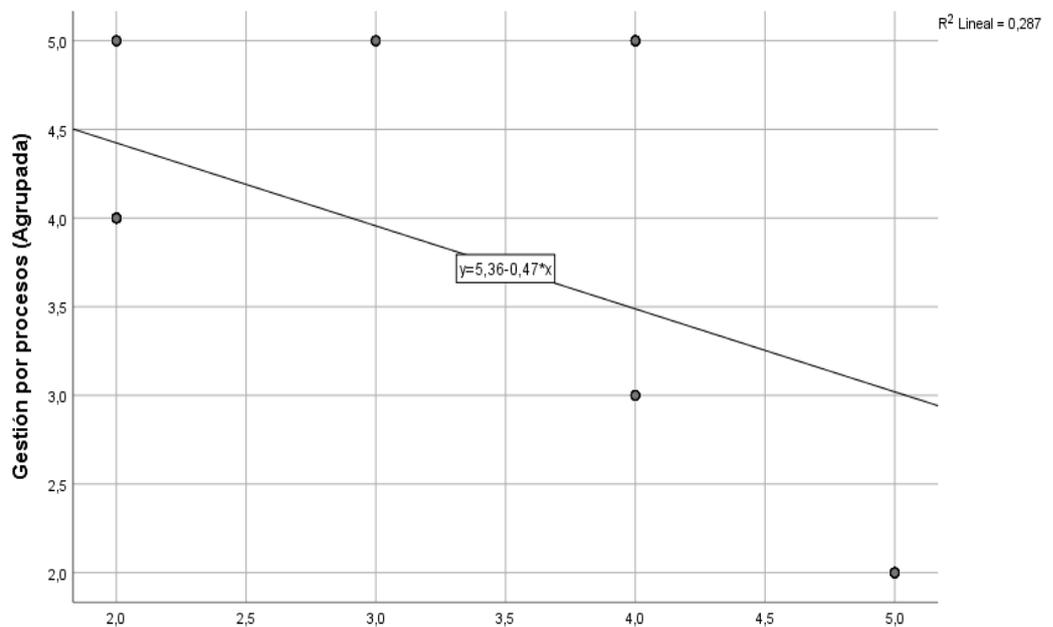
*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado

Se puede observar en la tabla que hay una correlación de 53.6 es decir 54% entre las la variable gestión por procesos y la variable gobierno digital dimensión endógena, por lo que podemos afirmar que si mejoramos la gestión

por procesos entonces mejoraremos también la variable gobierno digital dimensión endógeno, se manifiesta que hay relación directa, y es significativa por tanto el p-valor hallado es de 0.000 cotejando con el nivel de significancia para esta tesis es de 0.05, hallamos que es menor, lo que establece rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Gráfico 13 Correlación de la gestión por procesos y la dimensión endógena



1. Se uniformisan los productos por unidad administrativa de la MPP. (Agrupada)

Cuarto: Decisión y Conclusión.

Por lo que podemos concluir, existe suficientes evidencias empíricas que nos permiten relacionar entre la variable gestión por procesos y la variable gobierno digital dimensión endógena de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2024, permitiendo afirmar y aceptar la hipótesis alterna. Hay una correlación positiva moderada con un 54% entre la variable gestión por procesos y la variable gobierno digital, por lo que podemos afirmar que si mejoramos la gestión por procesos entonces mejoraremos el gobierno digital dimensión endógena de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2024.

Hipótesis específica 3

Primero. - Formulación de las hipótesis

H1: $r_{12} \neq 0$ Existe relación entre la gestión por procesos y el gobierno digital dimensión relacional de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2024.

H0: $r_{12} = 0$ No existe relación entre la gestión por procesos y el gobierno digital dimensión relacional de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2024.

2do: Determinar el nivel de significancia

Nuestro nivel de significancia en la investigación $p = 0.05$ en la cual se cotejará el p-valor del experimento.

3roo: Calcular el valor de probabilidad el p-valor

Se calcula el p-valor utilizando el software SPSS 26.

Tabla 16 *Correlación de la gestión por procesos y la dimensión relacional*

		Gestión por procesos	Relacional
Gestión por procesos	Correlación de Pearson	1	,973**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	96	96
Relaciona	Correlación de Pearson	,973**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	96	96

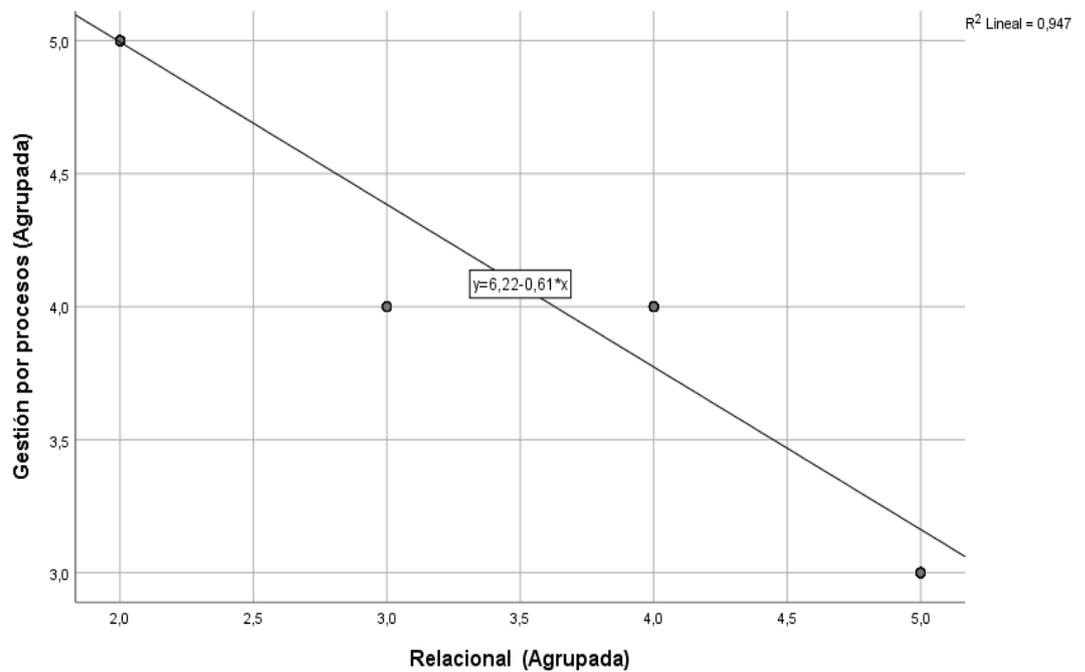
*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado

Se puede observar en la tabla que hay una correlación de 0.973 es decir 97% entre las la variable gestión por procesos y la variable gobierno digital dimensión relacional, por lo que podemos afirmar que si mejoramos la gestión

por procesos entonces mejoraremos también la variable gobierno digital dimensión relacional, se manifiesta que hay relación directa, y es significativa por tanto el p-valor hallado es de 0.000 cotejando con el nivel de significancia para esta tesis es de 0.05, hallamos que es menor, lo que establece rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Gráfico 14 Correlación de la gestión por procesos y la dimensión relacional



Cuarto: Decisión y Conclusión.

Por lo que podemos concluir, existe suficientes evidencias empíricas que nos permiten relacionar entre la variable gestión por procesos y la variable gobierno digital dimensión relacional de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2024, permitiendo afirmar y aceptar la hipótesis alterna. Hay una correlación positiva muy alta con un 97% entre la variable gestión por procesos y la variable gobierno digital dimensión relacional, por lo que podemos afirmar que si mejoramos la gestión por procesos entonces mejoraremos el gobierno digital dimensión relacional de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2024.

Hipótesis específica 4

Primero. - Formulación de las hipótesis

H1: $rv_{12} \neq 0$ La gestión por procesos se relaciona con el gobierno digital dimensión promoción de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2024.

H0: $rv_{12} = 0$ La gestión por procesos no se relaciona con el gobierno digital dimensión promoción de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2024.

2do: Determinar el nivel de significancia

Nuestro nivel de significancia en la investigación $p = 0.05$ en la cual se cotejará el p-valor del experimento.

3ro.: Calcular el valor de probabilidad el p-valor

Se calcula el p-valor utilizando el software SPSS 26.

Tabla 17 *Correlación de la gestión por procesos y la dimensión promoción*

		Gestión por procesos	Promoción
Gestión por procesos	Correlación de Pearson	1	,685**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	96	96
Promoción	Correlación de Pearson	,685**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	96	96

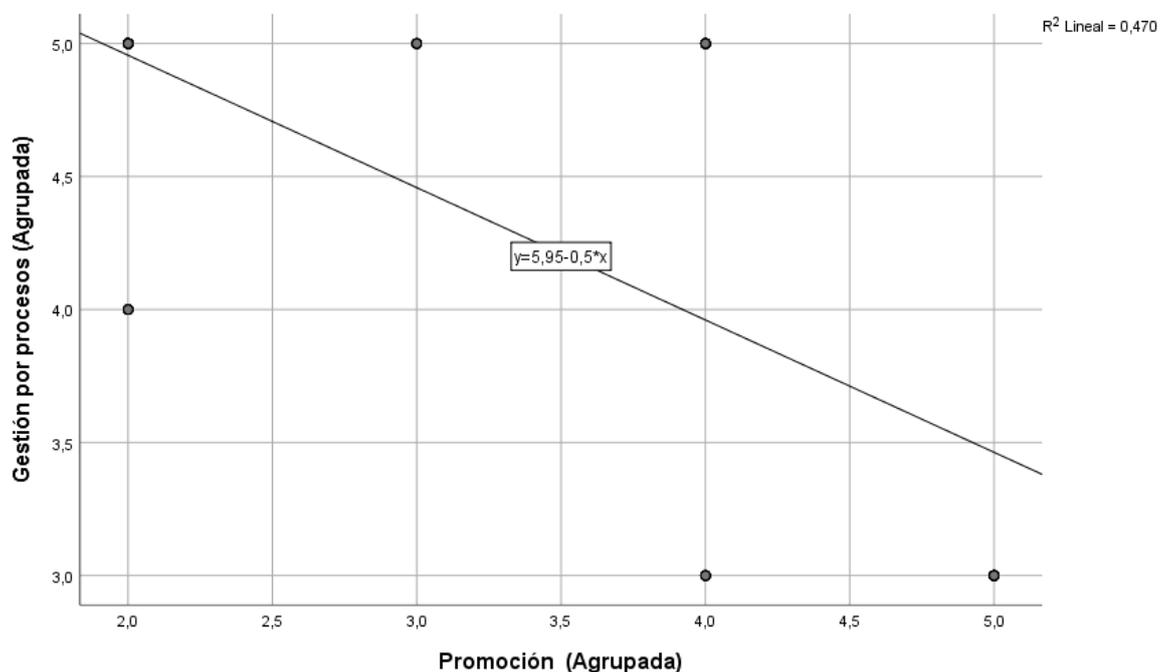
*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado

Se puede observar en la tabla que hay una correlación de 0.685 es decir 69% entre las la variable gestión por procesos y la variable gobierno digital dimensión promoción, por lo que podemos afirmar que si mejoramos la

gestión por procesos entonces mejoraremos también la variable gobierno digital dimensión promoción, se manifiesta que hay relación directa, y es significativa por tanto el p-valor hallado es de 0.000 cotejando con el nivel de significancia para esta tesis es de 0.05, hallamos que es menor, lo que establece rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Gráfico 15 Correlación de la gestión por procesos y la dimensión promoción



Cuarto: Decisión y Conclusión.

Por lo que podemos concluir, existe suficientes evidencias empíricas que nos permiten relacionar entre la variable gestión por procesos y la variable gobierno digital dimensión promoción de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2024, permitiendo afirmar y aceptar la hipótesis alterna. Hay una correlación positiva moderada con un 69% entre la variable gestión por procesos y la variable gobierno digital dimensión promoción, por lo que podemos afirmar que si mejoramos la gestión por procesos entonces

mejoraremos el gobierno digital dimensión promoción de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2024.

4.4. Discusión de Resultados

En la investigación intitulada “Gestión por procesos y gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2024” y comparando con las demás investigaciones de acuerdo con nuestros antecedentes de la investigación tenemos lo siguiente:

Con relación a la variable independiente; De acuerdo al autor (Toro-García et al., 2020) en su trabajo de investigación titulado *Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos Colombia* perteneciente a la revista de desarrollada en el Programa de Ingeniería de Sistemas y Telecomunicaciones de la Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad de Manizales, Colombia las conclusiones arribadas son: “La gestión empresarial es de suma importancia en un negocio porque nos permite que las organizaciones crezcan gradualmente bajo una estructura adecuada. Gracias a la tecnología tus procesos serán mejorados y optimizados. La gobernanza abierta es una técnica de administración pública, considerada como un cambio estructural en la gobernanza, que integra diversos factores como la tecnología, los ciudadanos, las empresas, que en conjunto tienen una gran importancia en la mejora de la calidad de la administración pública. la vida de los ciudadanos con la ayuda del gobierno digital. Mientras que en nuestra investigación tenemos que el Tabla y figura respecto a la variable independiente Gestión por procesos, se obtuvo el siguiente resultado: el 50,0% de encuestados de la Municipalidad Provincial de Pasco - 2024. contestaron en desacuerdo, entre tanto el 25,0% escogió la

alternativa de acuerdo, mientras que el 16.7% respondió muy de acuerdo, finalmente el 8.3% dijo indiferente de una muestra representativa es de 96 colaboradores encuestadas en el estudio gestión por procesos y gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Pasco - 2024. Por lo que se concluye que están en desacuerdo.

Con respecto a la variable dependiente, (Mejía, 2022) en el trabajo de investigación titulada Gobierno Digital para la modernización de la gestión pública: Una propuesta para el diseño de servicios digitales en el Ministerio de Relaciones Exteriores de la academia diplomática cuyas conclusiones fueron: “Las Tecnologías de Información y Comunicaciones son conectores tecnológicos que permiten editar, originar, almacenar, mercantilizar y transmitir datos entre diferentes métodos de información. Este modelo contiene un enfoque de Nuevo Servicio Público en la cual el ciudadano es un actor relevante que determina la prestación de servicios, interactúa constantemente con las instituciones gubernamentales y advierte en el diseño de los servicios públicos. el gobierno Lo digital utiliza las TIC como parte integral de las destrezas de modernización del gobierno la cual crea valor público, permitiendo un gobierno más unificado y proporcionando herramientas para compartir recursos entre el Estado y la sociedad civil. Los países están construyendo un gobierno digital centrado en el usuario y centrado en el uso de datos, metodologías ágiles y procesos iterativos”. En nuestra investigación hallamos En el Tabla y figura respecto a la variable dependiente gobierno digital, se obtuvo el siguiente resultado: el 41,0% de encuestados de la Municipalidad Provincial de Pasco - 2024. contestaron casi siempre, entre tanto el 25,0% escogió la alternativa siempre, mientras que el 17% respondió

a veces, finalmente el 17% igualmente respondió de una muestra representativa es de 96 colaboradores encuestadas en el estudio gestión por procesos y gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Pasco - 2024. Por lo que se concluye que están casi siempre de acuerdo con el gobierno digital.

Con respecto a la dimensión identificación del proceso real (Salirrosas et al., 2023) en su trabajo de investigación titulado *Gobierno digital y modernización en entidades públicas peruanas: revisión sistemática de literatura*, cuyo de este artículo es examinar las variables y dimensiones tomados en el marco teórico en el periodo de 2018 a 2022 para medir el Gobierno Electrónico y la modernización en las instituciones públicas. Los resultados indican que existe relación entre el Gobierno Digital, Entidades Públicas y Modernización., Las conclusiones fueron lo siguiente: “La revisión y los indicadores propuestos en la literatura científica en el periodo 2018 a 2022 para medir el gobierno electrónico y reformar las instituciones públicas. La mayoría de ellos muestra una opinión en la sociedad que se cree que las TIC están directamente relacionado con la gestión digital y la modernización de las instituciones públicas. Es necesario evaluar el impacto del uso de la información y las tecnologías de la información en la renovación de las instituciones en la situación actual del Perú. del gobierno, y la infraestructura tecnológica del gobierno peruano para crear las instalaciones necesarias que permitan que Internet promueva buenos servicios a las personas”. En nuestra investigación tenemos Por lo que podemos concluir, existe suficientes evidencias empíricas que nos permiten relacionar entre la variable gestión por

procesos y la variable gobierno digital de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2024, permitiendo afirmar y aceptar la hipótesis alterna.

Hay una correlación positiva alta con un 72% entre la variable gestión por procesos y la variable gobierno digital, por lo que podemos afirmar que si mejoramos la gestión por procesos entonces mejoraremos el gobierno digital de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2024.

Con respecto a la dimensión medición y análisis de proceso (Cárdenas, 2023) En la tesis para obtener el grado de maestro en gerencia pública *Gobierno digital y su incidencia en los procesos administrativos de la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2022* la Universidad Continental escuela de posgrado programa académico de maestría en gerencia pública, las conclusiones: “De acuerdo al propósito general: establecer una relación entre la gestión de procesos y la gestión digital en la institución educativa, según la información recibida se obtuvo una correlación de 0.731, indicando una relación positiva alta con un nivel de significancia de 0.000. Como resultado, se rechaza H_0 y se apoya la hipótesis propuesta por el investigador. Esto muestra que existe una relación directa y significativa entre las dos variables. De acuerdo a los datos presentados se encontró que la relación de 0.515 indica una relación positiva, con un valor significativo = 0.000, por lo que se rechaza H_0 , confirmando la hipótesis propuesta por el investigador, esto indica existencia directa y gran conexión. entre los procesos operativos y la gestión digital”. Por lo que podemos concluir, existe suficientes evidencias empíricas que nos permiten relacionar entre la variable gestión por procesos y la variable gobierno digital dimensión endógeno de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2024, permitiendo afirmar y aceptar la hipótesis alterna. Hay una correlación

positiva moderada con un 54% entre la variable gestión por procesos y la variable gobierno digital, por lo que podemos afirmar que si mejoramos la gestión por procesos entonces mejoraremos el gobierno digital dimensión endógeno de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2024.

CONCLUSIONES

Las conclusiones que hemos arribado de acuerdo a los objetivos establecido tenemos:

1. Primero: Se concluye que, existe suficientes evidencias empíricas que nos permiten relacionar entre la variable gestión por procesos y la variable gobierno digital de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2024, permitiendo afirmar y aceptar la hipótesis alterna. Hay una correlación positiva alta con un 72% entre la variable gestión por procesos y la variable gobierno digital, por lo que podemos afirmar que si mejoramos la gestión por procesos entonces mejoraremos el gobierno digital de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2024.
2. Segundo: Se concluye que, existe suficientes evidencias empíricas que nos permiten relacionar entre la variable gestión por procesos y la variable gobierno digital dimensión exógeno de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2024, permitiendo afirmar y aceptar la hipótesis alterna. Hay una correlación positiva alta con un 72% entre la variable gestión por procesos y la variable gobierno digital dimensión exógeno, por lo que podemos afirmar que si mejoramos la gestión por procesos entonces mejoraremos el gobierno digital dimensión exógeno de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2024.
3. Tercero: Por lo que podemos concluir que, existe suficientes evidencias empíricas que nos permiten relacionar entre la variable gestión por procesos y la variable gobierno digital dimensión endógeno de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2024, permitiendo afirmar y aceptar la hipótesis alterna. Hay una correlación positiva moderada con un 54% entre la variable gestión por procesos y la variable gobierno digital, por lo que podemos afirmar que si mejoramos la gestión por

procesos entonces mejoraremos el gobierno digital dimensión endógeno de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2024.

4. Cuarto: Por lo que podemos concluir, existe suficientes evidencias empíricas que nos permiten relacionar entre la variable gestión por procesos y la variable gobierno digital dimensión relacional de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2024, permitiendo afirmar y aceptar la hipótesis alterna. Hay una correlación positiva muy alta con un 97% entre la variable gestión por procesos y la variable gobierno digital dimensión relacional, por lo que podemos afirmar que si mejoramos la gestión por procesos entonces mejoraremos el gobierno digital dimensión relacional de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2024.
5. Quinto: concluimos que, existe suficientes evidencias empíricas que nos permiten relacionar entre la variable gestión por procesos y la variable gobierno digital dimensión promoción de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2024, permitiendo afirmar y aceptar la hipótesis alterna. Hay una correlación positiva moderada con un 69% entre la variable gestión por procesos y la variable gobierno digital dimensión promoción, por lo que podemos afirmar que si mejoramos la gestión por procesos entonces mejoraremos el gobierno digital dimensión promoción de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2024.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que hacemos tenemos:

1. Para mejorar la gestión por procesos se hace necesaria decisión política de la alta dirección lo cual consecuentemente se dará mayor celeridad la implementación del gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2024.
2. De manera que existe suficientes evidencias empíricas que nos permiten relacionar entre la variable gestión por procesos y la variable gobierno digital dimensión exógeno de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2024, se hace imprescindible implementar técnico y administrativamente la gestión por procesos en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2024.
3. Para implementar un gobierno digital según normatividad se debe contratar una empresa consultora que reúna los requisitos para cumplir los resultados de la dimensión endógeno de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2024.
4. De manera que existe suficientes evidencias empíricas que nos permiten relacionar entre la variable gestión por procesos y la variable gobierno digital dimensión relacional de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2024, que en vista que hay una correlación positiva muy alta con un 97% entre la variable gestión por procesos y la variable gobierno digital dimensión relacional, Se recomienda que exista condiciones y voluntad política para realizar cambios importantes y se implante un gobierno con gestión por procesos y la implementación de gobierno digital con las características y rigurosidad de la normatividad.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Ángel, M. M. (2021). Gestión de procesos: Un enfoque de gestión eficaz. *Visión de Futuro*, 7(1).
[http://www.fce.unam.edu.ar/revistacientifica/index.php?option=com_content
&view=article&id=184&Itemid=51](http://www.fce.unam.edu.ar/revistacientifica/index.php?option=com_content&view=article&id=184&Itemid=51)
- Avendaño, T. (2024). *Gestión por procesos y gobierno digital en la Zona Registral N° VII – Sede Huaraz, 2023*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/135762>
- Benny, H., & Lucas, D. (2023). Incidencia del Gobierno Digital en la reducción de la percepción de modernización. *Serie Científica de La Universidad de Ciencias Informáticas*, 13(10), 145–156. <http://publicaciones.uci.cu>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Pearson, Ed.; Tercera ed).
- Bunge, M. (1999). *Las ciencias sociales en discusión. Una perspectiva filosófica* (Editorial sudamericana, Ed.; Impresa en Argentina). Editorial Sudamericana.
- Campos, A., Alarcón, A., Guzmán-Barrón, C., Latorre, D., Martínez, M., & Espinoza, S. (2022). Mesa Redonda: Luces y Sombras del Arbitraje en Contrataciones del Estado. *Derecho&Sociedad*, 44(2), 293–315.
[https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/14413/
15027](https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/14413/15027)
- Cárdenas, F. (2023). *Gobierno digital y su incidencia en los procesos administrativos de la Municipalidad Distrital de Huayopata, 2022* [Universidad Continental].
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/12947>
- Corbetta, P. (2007). *Metodología y técnicas de investigación social* (Mc Graw Hill, Ed.). McGraw Hill.

- Del, J., Guevara, C., Fernández, G. L., & Lidia Vega-Almeida, R. (2023). Propuesta de criterio e indicadores de gestión documental para el gobierno digital en Cuba. *Anales de Investigación*, 19(1). <http://orcid.org/0000-0003-2671-2973><https://orcid.org/0000-0001-7898-4079><http://orcid.org/0000-0003-4203-6207>
- Delgado, T., & Sánchez, A. (2024). Repensando el gobierno electrónico: Ventanilla única, servicios sostenibles y gobierno digital centrado en la innovación. *Revista Cubana de Administración Pública y Empresarial*, II(3), 254–267. <https://journalment.com/biblio/108744>
- Espinoza, J. B., Ramos, E. E., & Orosco-Fabian, J. R. (2023). Gobierno digital municipal desde la percepción de los ciudadanos. *Revista Internacional de Investigación En Ciencias Sociales*, 19(1), 131–140. <https://doi.org/10.18004/riics.2023.junio.131>
- Hernández-Sampieri, R., Hernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta edic). McGraw Hill.
- Lakatos, I. (1989). *La metodología de los programas de investigación científica* (1ra ed.). Alianza editorial.
- Llanes-Font, M., Lidia, C., Isaac-Godínez, L., Moreno-Pino, M., & García-Vidal, G. (2023). De la gestión por procesos a la gestión integrada por procesos. *Ingeniería Industrial*, XXXV(3), 255–264. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362014000300002
- Medina, A., Nogueira, D., & Hernández-Nariño, A. (2023). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Revista Chilena de*

Ingeniería, 27(2), 328–342. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>

Mejía, L. (2022). *Gobierno Digital para la modernización de la gestión pública: Una propuesta para el diseño de servicios digitales en el Ministerio de relaciones exteriores* [Academia Diplomática del Perú Javier Pérez de Cuéllar]. <http://repositorio.adp.edu.pe/handle/ADP/188>

Méndez, C. (2001). *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación: Vol. Tercera edición* (Mc GrawHill, Ed.; 3a edición). Lily Solano Arévali.

Nole, W. (2022). *Gestión por procesos y Gobierno Digital de la Municipalidad Distrital “José Leonardo Ortiz”- Chiclayo, 2023* [Universidad César Vallejo]. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_38a0ebdd4be1e30e5975bb55dcb377f5

OCDE/CAF. (2024). Revisión del Gobierno Digital en América Latina y el Caribe. *Banco de Desarrollo de América Latina y El CaribewII, III(2)*, 1–247. <https://doi.org/10.1787/7a127615-es>

Pimienta, J., & De la orden, A. (2017). *Metodologia de La Investigacion: Vol. Tercera edición* (Tercera edición). Pearson.

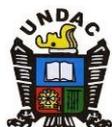
Rodríguez-Román, R. (2023). Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, VI(11). <https://www.redalyc.org/journal/5768/576868768012/576868768012.pdf>

Salirrosas, L. S., Guerra, A. M., Tuesta, J. A., & Álvarez, R. (2023). Gobierno digital y modernización en entidades públicas peruanas: revisión sistemática de literatura. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(100), 1376–1389. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.6>

- Sánchez, L., & Blanco, B. (2023). La Gestión por Procesos. Un campo por explorar. *Dirección y Organización*, 54(6), 54–71.
<https://revistadyo.es/index.php/dyo/article/view/460>
- Sandoval, J. (2023). *Gestión por procesos y gobierno digital en una empresa de agua potable y alcantarillado Lima, 2023* [Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83626>
- Toro-García, A. F., Gutiérrez-Vargas, C. C., & Correa-Ortiz, L. C. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(22), 71–102.
<https://doi.org/10.22430/21457778.1235>
- Vargas, C. (2021). El gobierno digital y su implementación en el estado. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 13767–13777.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1356
- Vásquez, D. (2023). *Gestión por procesos y gobierno digital en las municipalidades de la provincia de Moyobamba, 2022* [Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81263>
- Zaratiegui, J. (2023). La gestión por procesos: Su papel e importancia en la empresa. *Economía Industrial*, VI(330), 81–88.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=140164>

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario 1



CUESTIONARIO DE GESTIÓN POR PROCESOS PRESENTACIÓN

El saludo del día, mediante la presente estamos realizado en la Municipalidad Provincial de Pasco lugar donde laboral analizar la gestión por procesos. La honestidad en sus respuestas es lo más importante. La información recabada será solo con fines académicos.

II. INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada pregunta y luego responda marcando con un aspa (x) la respuesta que considere aceptable.

SECCIÓN II: Test de opinión gestión de contrataciones del estado

Marque usted con un aspa (X) en cada pregunta su respuesta

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo

Variable Independiente: Gestión por procesos	1	2	3	4	5
Dimensión: Identificación del proceso real					
1. Se uniformizan los productos por unidad administrativa de la MPP					
2. El evalúan nivel de desempeño en el proceso administrativo.					
3. Se registran cada uno de los procesos administrativos					
4. En la MPP se formaliza y difunde las herramientas de gestión que se aprueban en la gestión de proceso.					
5. Existe interacción en los proceso y procedimiento tos administrativos					
6. En la MPP hay la cantidad necesaria del personal administrativo para cada proceso.					
7. Existe el personal administrativo especializado en la gestión de procesos					
Dimensión: Medición y análisis de procesos					
8. Creemos que existe una adecuada atención al usuario en la MPP					
9. Se cumplen con los plazos en la entrega de bienes y servicios					
10. Existe suficiente cobertura al momento de entrega de bienes y servicios.					
11. Se lleva el récord de reclamos de los usuarios					
12. Los usuarios de la MPP dan la conformidad de los servicios					
13. Existe en la MPP un adecuado control en los servicios que presta					
14. Se realizan en la MPP el diagnóstico de los procesos existentes					
Dimensión: Identificación de oportunidades de mejora					

Variable Independiente: Gestión por procesos	1	2	3	4	5
15. En la MPP se solucionan los cuellos de botella en los procesos administrativos					
16. Se realizan análisis con herramientas gerenciales en los cuellos de botella					
17. Se implementa cada vez la mejora en las áreas administrativas					
18. En la MPP existe criterios de mejora en los procesos administrativos					
19. Se planifica para la aplicación de la reingeniería administrativa en la MPP					
20. Hay una cultura de innovación en todos los procesos					
21. Se socializa y sensibiliza para la mejor de los procesos					

¡Muy agradecido por su colaboración!!!

Anexo 2: Cuestionario 2



CUESTIONARIO DE GOBIERNO DIGITAL

PRESENTACIÓN

El saludo del día, mediante la presente estamos realizado en la Municipalidad Provincial de Pasco lugar donde laboral analizar el gobierno digital. La honestidad en sus respuestas es lo más importante. La información recabada será solo con fines académicos.

II. INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada pregunta y luego responda marcando con un aspa (x) la respuesta que considere aceptable.

SECCIÓN II: Test de opinión ejecución presupuestaria

Marque usted con un aspa (X) en cada pregunta su respuesta

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

Variable Dependiente: Gobierno digital	1	2	3	4	5
Dimensión: Exógeno					
1. La MPP emplea estrategias adecuadas para el buen uso del Gobierno Digital.					
2. La MPP después de poner en marcha el gobierno digital los colaboradores y usuarios se adaptan al cambio					
3. Con cero papeles se reducen tiempo costo, los trámites se hacen más eficientes.					
4. Los usuarios de la MPP está informado sobre los cambios vía agente digital					
5. La MPP fomenta el adecuado uso del gobierno digital dentro de sus procesos y procedimientos					
6. El portal de la MPP tiene buzón de sugerencia para los usuarios y los administrados con el propósito de mejorar el servicio.					
7. Los administrados y usuarios aprueban las actuales plataformas tecnológicas					
8. Existe adecuada difusión en los canales de comunicación para el buen servicio del usuario.					
9. Los colaboradores se sienten satisfechos en los servicios que ofrece la institución					
10. Los usuarios tramitan desde cualquier lugar empleando cualquier medio tecnológico					
11. Los usuarios cuentan sistemas de integrados con la MPP					
12. Los usuarios tiene aplicación del SOS en sus dispositivos para mitigar inseguridad ciudadana					
Dimensión: Endógeno					
13. Los colaboradores tiene la capacitación para el uso del tic					

Variable Dependiente: Gobierno digital	1	2	3	4	5
14. En la MPP los procesos administrativos se examinan para implementar simplificación administrativa					
15. El establecimiento del gobierno digital en la MPP sugiere una mejora continua hacia los usuarios					
16. Para la implantación del gobierno digital en la MPP se capacitó a los colaboradores					
17. Existe una reducción de tiempo a causa del gobierno digital					
18. El establecimiento del expediente digital facilita trámites y/o servicios para la supervisión y fiscalización					
Dimensión 3: Relacional					
18. Estamos seguros que con el gobierno digital habrá mayor celeridad en trámites y mejora los servicios					
19. La materialización del expediente digital en la MPP habrá mejora de calidad					
20. Los diferentes documentos se ejecutan vía sitio web de la MPP					
21. La plataforma de la MPP está vinculado a impuestos prediales y arbitrios y otros.					
22. Todo tipo de notificación a los administrados se efectúan de manera electrónica					
Dimensión 4: Promoción					
23. El sistema de gestión digital de la MPP es de uso fácil para todo usuario					
24. No es necesario asistir presencialmente a la MPP la plataforma virtual lo reemplaza					
25. Es amigable para los colaboradores el nuevo sistema digital documentario					
26. La gestiones y expedientes con el soporte del sistema digital dan celeridad					
27. La MPP tiene mejor infraestructura para acoger al nuevo sistema digital					
28. La infraestructura tecnológica del sistema digital documentario satisface al usuario					

¡Muy agradecido por su colaboración!!!

Anexo 3: Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
V.I: Gestión por procesos	(Zaratiegui, 2023) “basado en el recorrido de una serie de pasos o etapas, desde la detección de un problema o de una posibilidad de mejora, pasando por su estudio en busca de sus causas, de posibles perfeccionamientos o soluciones, la elección de la solución o conjunto de soluciones que parecen idóneas, hasta llegar a su implantación y a la medida de las mejoras conseguidas”. (p. 55)	Se medirá mediante sus dimensiones en una escala Likert a través de un cuestionario.	Identificación del proceso real	Formalización	Ordinal
				Procesos	
				Especialización	
			Medición y análisis de procesos	Atención al usuario	
				Cobertura	
				Diagnóstico	
			Identificación de oportunidades de mejora	Control	
				Análisis	
				Mejora continua	
Cultura					
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
V.D: Gobierno digital	(Vargas, 2021) “un mecanismo de política pública que modifica las diversas acciones del gobierno y la práctica profesional de la labor social; a su vez, determina una relación significativa entre el poder y el gobierno digital y puesta en marcha de políticas de gobierno electrónico, saltarían decisiones planificadas que mayormente copian el formato de poder capitalista representado en el código técnico del gobierno digital” (p. 212)	Se medirá mediante sus dimensiones en una escala Likert a través de un cuestionario.	Exógeno	Estrategias	Ordinal
				Digitalización	
				Medio tecnológico	
			Endógeno	Capacitación	
				Simplificación	
				Reducción de tiempo	
			Relacional	Celeridad	
				Expediente digital	
				Cero papeles	
Promoción	Gestión digital				

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
				Infraestructura tecnológica	
				Sistema digital	

Anexo 4: Validación de instrumentos por expertos

HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Ampuero Villarreal Gertrudis

Grado académico: Magister

Nombre del instrumento de Evaluación: Cuestionario

Autor del instrumento: Miriam, MONTERO JARA

Título: "Gestión por procesos y gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Pasco - 2024"

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
	0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
Hace referencia al problema mencionado en las variables					93%
Está formulado con lenguaje apropiado				87%	0%
Está expresado en conductas observables y objetivas					90%
Está acorde a los cambios en la administración moderna.					98%
Existe una organización lógica					90%
Comprende los aspectos en cantidad y calidad					97%
Adecuado para valorar los aspectos del PEI y la gestión administrativa					98%
Basada en aspectos teóricos científicos y actualizados					91%
Entre los indicadores y las dimensiones					92%
La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					97%
					85%
				85%	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

ES APLICABLE EL INSTRUMENTO

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 18

Lugar y Fecha	DNI N°	Firma del experto
Lima 24 de noviembre de 2024	40785960	

HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

I DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Corilla Córdor Margoth

Grado académico: Doctora en Administración

Nombre del instrumento de Evaluación: Cuestionario

Autor del instrumento: Miriam, MONTERO JARA

Título: "Gestión por procesos y gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Pasco - 2024"

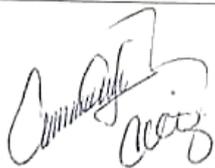
II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
	0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
Hace referencia al problema mencionado en las variables					93%
Está formulado con lenguaje apropiado					96%
Está expresado en conductas observables y objetivas					90%
Está acorde a los cambios en la administración moderna.					98%
Existe una organización lógica					90%
Comprende los aspectos en cantidad y calidad					97%
Adecuado para valorar los aspectos del PEI y la gestión administrativa					98%
Basada en aspectos teóricos científicos y actualizados				80%	0%
Entre los indicadores y las dimensiones					92%
La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					97%
				80%	85%
				85%	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

ES APLICABLE EL INSTRUMENTO

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 18

Lugar y Fecha	DNI N°	Firma del experto
Lima noviembre de 2024	07880150	

HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

I DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Angel Wilmer Huaynate Gonzales

Grado académico: Magister

Nombre del instrumento de Evaluación: Cuestionario

Autor del instrumento: Miriam, MONTERO JARA

Título: "Gestión por procesos y gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Pasco - 2024"



II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Exoiente
	0-20%	21-40%	41-80%	81-90%	91-100%
Hace referencia al problema mencionado en las variables					93%
Está formulado con lenguaje apropiado					96%
Está expresado en conductas observables y objetivas					90%
Está acorde a los cambios en la administración moderna.					98%
Existe una organización lógica					90%
Comprende los aspectos en cantidad y calidad					97%
Adecuado para valorar los aspectos del PEI y la gestión administrativa					96%
Basada en aspectos teóricos científicos y actualizados					80%
Entre los indicadores y las dimensiones					92%
La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					97%
					85%
					95%



III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

ES APLICABLE EL INSTRUMENTO

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 19|

Lugar y Fecha	DNI 	Firma del experto
Cerro de Pasco noviembre de 2024	40001045	

Anexo 5: Base de datos Gestión de procesos

Variable Independiente: Gestión por procesos																					
Dimensión: Identificación del proceso real								Dimensión: Medición y análisis de procesos							Dimensión: Identificación de oportunidades						
G en er o	v1ide ntific acion 1	v1ide ntific acion 2	v1ide ntific acion 3	v1ide ntific acion 4	v1ide ntific acion 5	v1ide ntific acion 6	v1ide ntific acion 7	v1Medi cion.An alisis8	v1Medi cion.An alisis9	v1Medi cion.An alisis10	v1Medi cion.An alisis11	v1Medi cion.An alisis12	v1Medi cion.An alisis13	v1Medi cion.An alisis14	v1Ident. Oportuni dades15	v1Ident. Oportuni dades16	v1Ident. Oportuni dades17	v1Ident. Oportuni dades18	v1Ident. Oportuni dades19	v1Ident. Oportuni dades20	v1Ident. Oportuni dades21
1	2	1	2	4	2	4	2	4	4	1	1	1	4	1	4	2	1	2	1	2	4
1	2	1	2	4	2	4	2	4	4	1	1	1	4	1	4	2	1	2	1	2	4
1	2	1	2	4	2	4	2	4	4	1	1	1	4	1	4	2	1	2	1	2	4
1	2	1	5	4	1	4	2	4	4	1	1	1	4	1	4	2	3	2	1	2	4
1	2	1	2	4	2	4	2	4	2	1	2	1	4	2	4	2	1	2	1	2	4
1	2	2	4	3	3	4	2	4	5	1	2	1	3	2	4	1	2	1	1	2	4
1	3	5	4	3	3	2	1	2	5	2	2	2	3	2	5	1	2	1	2	1	5
1	4	2	4	3	4	2	1	2	3	2	2	2	3	2	5	4	2	1	2	1	5
1	4	4	4	2	4	2	1	2	3	2	2	2	3	4	5	4	3	1	2	1	5
1	4	4	4	5	4	1	1	1	3	3	3	3	3	2	2	4	3	1	3	4	3
1	5	4	1	2	5	1	3	1	2	3	3	3	3	4	3	5	4	4	4	1	3
2	5	5	1	1	1	5	3	3	2	4	4	4	2	4	3	5	4	4	4	4	2
2	2	1	2	4	2	4	2	4	4	1	1	1	4	1	4	2	1	2	1	2	4
2	2	1	2	4	2	4	2	4	4	1	1	1	4	1	4	2	1	2	1	2	4
2	2	1	2	4	2	4	2	4	4	1	1	1	4	1	4	2	1	2	1	2	4
2	2	1	5	4	1	4	2	4	4	1	1	1	4	1	4	2	3	2	1	2	4
1	2	1	2	4	2	4	2	4	2	1	2	1	4	2	4	2	1	2	1	2	4
1	2	2	4	3	3	4	2	4	5	1	2	1	3	2	4	1	2	1	1	2	4
1	3	5	4	3	3	2	1	2	5	2	2	2	3	2	5	1	2	1	2	1	5
1	4	2	4	3	4	2	1	2	3	2	2	2	3	2	5	4	2	1	2	1	5

Variable Independiente: Gestión por procesos																					
Dimensión: Identificación del proceso real								Dimensión: Medición y análisis de procesos							Dimensión: Identificación de oportunidades						
1	4	4	4	2	4	2	1	2	3	2	2	2	3	4	5	4	3	1	2	1	5
1	4	4	4	5	4	1	1	1	3	3	3	3	3	2	2	4	3	1	3	4	3
1	5	4	1	2	5	1	3	1	2	3	3	3	3	4	3	5	4	4	4	1	3
1	5	5	1	1	1	5	3	3	2	4	4	4	2	4	3	5	4	4	4	4	2
1	2	1	2	4	2	4	2	4	4	1	1	1	4	1	4	2	1	2	1	2	4
1	2	1	2	4	2	4	2	4	4	1	1	1	4	1	4	2	1	2	1	2	4
1	2	1	2	4	2	4	2	4	4	1	1	1	4	1	4	2	1	2	1	2	4
2	2	1	5	4	1	4	2	4	4	1	1	1	4	1	4	2	3	2	1	2	4
2	2	1	2	4	2	4	2	4	2	1	2	1	4	2	4	2	1	2	1	2	4
2	2	2	4	3	3	4	2	4	5	1	2	1	3	2	4	1	2	1	1	2	4
2	3	5	4	3	3	2	1	2	5	2	2	2	3	2	5	1	2	1	2	1	5
2	4	2	4	3	4	2	1	2	3	2	2	2	3	2	5	4	2	1	2	1	5
1	4	4	4	2	4	2	1	2	3	2	2	2	3	4	5	4	3	1	2	1	5
1	4	4	4	5	4	1	1	1	3	3	3	3	3	2	2	4	3	1	3	4	3
1	5	4	1	2	5	1	3	1	2	3	3	3	3	4	3	5	4	4	4	1	3
1	5	5	1	1	1	5	3	3	2	4	4	4	2	4	3	5	4	4	4	4	2
1	2	1	2	4	2	4	2	4	4	1	1	1	4	1	4	2	1	2	1	2	4
1	2	1	2	4	2	4	2	4	4	1	1	1	4	1	4	2	1	2	1	2	4
1	2	1	2	4	2	4	2	4	4	1	1	1	4	1	4	2	1	2	1	2	4
1	2	1	5	4	1	4	2	4	4	1	1	1	4	1	4	2	3	2	1	2	4
1	2	1	2	4	2	4	2	4	2	1	2	1	4	2	4	2	1	2	1	2	4
1	2	2	4	3	3	4	2	4	5	1	2	1	3	2	4	1	2	1	1	2	4
1	3	5	4	3	3	2	1	2	5	2	2	2	3	2	5	1	2	1	2	1	5
2	4	2	4	3	4	2	1	2	3	2	2	2	3	2	5	4	2	1	2	1	5
2	4	4	4	2	4	2	1	2	3	2	2	2	3	4	5	4	3	1	2	1	5
2	4	4	4	5	4	1	1	1	3	3	3	3	3	2	2	4	3	1	3	4	3

Variable Independiente: Gestión por procesos																					
Dimensión: Identificación del proceso real								Dimensión: Medición y análisis de procesos							Dimensión: Identificación de oportunidades						
2	5	4	1	2	5	1	3	1	2	3	3	3	3	4	3	5	4	4	4	1	3
2	5	5	1	1	1	5	3	3	2	4	4	4	2	4	3	5	4	4	4	4	2
1	2	1	2	4	2	4	2	4	4	1	1	1	4	1	4	2	1	2	1	2	4
1	2	1	2	4	2	4	2	4	4	1	1	1	4	1	4	2	1	2	1	2	4
1	2	1	2	4	2	4	2	4	4	1	1	1	4	1	4	2	1	2	1	2	4
1	2	1	5	4	1	4	2	4	4	1	1	1	4	1	4	2	3	2	1	2	4
1	2	1	2	4	2	4	2	4	2	1	2	1	4	2	4	2	1	2	1	2	4
1	2	2	4	3	3	4	2	4	5	1	2	1	3	2	4	1	2	1	1	2	4
1	3	5	4	3	3	2	1	2	5	2	2	2	3	2	5	1	2	1	2	1	5
1	4	2	4	3	4	2	1	2	3	2	2	2	3	2	5	4	2	1	2	1	5
1	4	4	4	2	4	2	1	2	3	2	2	2	3	4	5	4	3	1	2	1	5
1	4	4	4	5	4	1	1	1	3	3	3	3	3	2	2	4	3	1	3	4	3
1	5	4	1	2	5	1	3	1	2	3	3	3	3	4	3	5	4	4	4	1	3
2	5	5	1	1	1	5	3	3	2	4	4	4	2	4	3	5	4	4	4	4	2
2	2	1	2	4	2	4	2	4	4	1	1	1	4	1	4	2	1	2	1	2	4
2	2	1	2	4	2	4	2	4	4	1	1	1	4	1	4	2	1	2	1	2	4
2	2	1	2	4	2	4	2	4	4	1	1	1	4	1	4	2	1	2	1	2	4
2	2	1	5	4	1	4	2	4	4	1	1	1	4	1	4	2	3	2	1	2	4
1	2	1	2	4	2	4	2	4	2	1	2	1	4	2	4	2	1	2	1	2	4
1	2	2	4	3	3	4	2	4	5	1	2	1	3	2	4	1	2	1	1	2	4
1	3	5	4	3	3	2	1	2	5	2	2	2	3	2	5	1	2	1	2	1	5
1	4	2	4	3	4	2	1	2	3	2	2	2	3	2	5	4	2	1	2	1	5
1	4	4	4	2	4	2	1	2	3	2	2	2	3	4	5	4	3	1	2	1	5
1	4	4	4	5	4	1	1	1	3	3	3	3	3	2	2	4	3	1	3	4	3
1	5	4	1	2	5	1	3	1	2	3	3	3	3	4	3	5	4	4	4	1	3
1	5	5	1	1	1	5	3	3	2	4	4	4	2	4	3	5	4	4	4	4	2

Variable Independiente: Gestión por procesos																					
Dimensión: Identificación del proceso real								Dimensión: Medición y análisis de procesos							Dimensión: Identificación de oportunidades						
1	2	1	2	4	2	4	2	4	4	1	1	1	4	1	4	2	1	2	1	2	4
1	2	1	2	4	2	4	2	4	4	1	1	1	4	1	4	2	1	2	1	2	4
1	2	1	2	4	2	4	2	4	4	1	1	1	4	1	4	2	1	2	1	2	4
2	2	1	5	4	1	4	2	4	4	1	1	1	4	1	4	2	3	2	1	2	4
2	2	1	2	4	2	4	2	4	2	1	2	1	4	2	4	2	1	2	1	2	4
2	2	2	4	3	3	4	2	4	5	1	2	1	3	2	4	1	2	1	1	2	4
2	3	5	4	3	3	2	1	2	5	2	2	2	3	2	5	1	2	1	2	1	5
2	4	2	4	3	4	2	1	2	3	2	2	2	3	2	5	4	2	1	2	1	5
1	4	4	4	2	4	2	1	2	3	2	2	2	3	4	5	4	3	1	2	1	5
1	4	4	4	5	4	1	1	1	3	3	3	3	3	2	2	4	3	1	3	4	3
1	5	4	1	2	5	1	3	1	2	3	3	3	3	4	3	5	4	4	4	1	3
1	5	5	1	1	1	5	3	3	2	4	4	4	2	4	3	5	4	4	4	4	2
1	2	1	2	4	2	4	2	4	4	1	1	1	4	1	4	2	1	2	1	2	4
1	2	1	2	4	2	4	2	4	4	1	1	1	4	1	4	2	1	2	1	2	4
1	2	1	2	4	2	4	2	4	4	1	1	1	4	1	4	2	1	2	1	2	4
1	2	1	5	4	1	4	2	4	4	1	1	1	4	1	4	2	3	2	1	2	4
1	2	1	2	4	2	4	2	4	2	1	2	1	4	2	4	2	1	2	1	2	4
1	2	2	4	3	3	4	2	4	5	1	2	1	3	2	4	1	2	1	1	2	4
1	3	5	4	3	3	2	1	2	5	2	2	2	3	2	5	1	2	1	2	1	5
2	4	2	4	3	4	2	1	2	3	2	2	2	3	2	5	4	2	1	2	1	5
2	4	4	4	2	4	2	1	2	3	2	2	2	3	4	5	4	3	1	2	1	5
2	4	4	4	5	4	1	1	1	3	3	3	3	3	2	2	4	3	1	3	4	3
2	5	4	1	2	5	1	3	1	2	3	3	3	3	4	3	5	4	4	4	1	3
2	5	5	1	1	1	5	3	3	2	4	4	4	2	4	3	5	4	4	4	4	2

Anexo 6: Gobierno digital

Variable dependiente: Gobierno digital																												
Dimensión: Exógeno												Dimensión: Endógeno						Dimensión Relacional					Dimensión Promoción					
v2Exoge no2 2	v2Exoge no2 3	v2Exoge no2 4	v2Exoge no2 5	v2Exoge no2 6	v2Exoge no2 7	v2Exoge no2 8	v2Exoge no2 9	v2Exoge no2 0	v2Exoge no3 1	v2Exoge no3 2	v2Exoge no3 3	v2Endoge no34	v2Endoge no35	v2Endoge no36	v2Endoge no37	v2Endoge no38	v2Endoge no39	v2Relacio nal4 0	v2Relacio nal4 1	v2Relacio nal4 2	v2Relacio nal4 3	v2Relacio nal4 4	v2Promoc ion45	v2Promoc ion46	v2Promoc ion47	v2Promoc ion48	v2Promoc ion49	v2Promoc ion50
4	5	5	2	5	3	1	2	4	5	2	1	4	2	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	4	3	4
4	5	5	2	5	3	1	2	4	5	2	1	4	2	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4
4	5	5	2	5	3	1	2	4	5	2	1	4	2	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4
4	5	5	2	5	3	1	2	4	5	2	1	4	2	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4
4	5	5	2	5	3	1	2	4	4	2	1	4	2	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4
5	4	5	2	5	3	1	3	5	4	1	1	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	2	4
5	2	4	3	4	2	2	3	3	4	1	1	5	3	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	2	4	5	2	3
5	4	4	3	4	2	2	3	5	4	1	2	5	3	5	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	2	3
3	4	4	3	4	2	2	1	3	3	1	2	5	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	5	2	5
3	4	4	3	2	4	2	1	2	3	1	2	3	4	5	5	4	3	4	4	5	1	4	2	2	4	5	2	5
1	3	3	1	2	1	4	1	2	2	1	3	2	4	3	5	4	3	3	4	5	3	4	2	2	4	2	1	5
1	2	3	1	1	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3	3	4	2	3	1	5	1	3	2	1	1	2	1	5
4	5	5	2	5	3	1	2	4	5	2	1	4	2	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	4	3	4
4	5	5	2	5	3	1	2	4	5	2	1	4	2	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4
4	5	5	2	5	3	1	2	4	5	2	1	4	2	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4
4	5	5	2	5	3	1	2	4	5	2	1	4	2	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4
4	5	5	2	5	3	1	2	4	4	2	1	4	2	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4
5	4	5	2	5	3	1	3	5	4	1	1	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	2	4
5	2	4	3	4	2	2	3	3	4	1	1	5	3	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	2	4	5	2	3
5	4	4	3	4	2	2	3	5	4	1	2	5	3	5	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	2	3	
3	4	4	3	4	2	2	1	3	3	1	2	5	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	5	2	5
3	4	4	3	2	4	2	1	2	3	1	2	3	4	5	5	4	3	4	4	5	1	4	2	2	4	5	2	5

Variable dependiente: Gobierno digital																												
Dimensión: Exógeno										Dimensión: Endógeno							Dimensión Relacional					Dimensión Promoción						
1	3	3	1	2	1	4	1	2	2	1	3	2	4	3	5	4	3	3	4	5	3	4	2	2	4	2	1	5
1	2	3	1	1	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3	3	4	2	3	1	5	1	3	2	1	1	2	1	5
4	5	5	2	5	3	1	2	4	5	2	1	4	2	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	4	3	4
4	5	5	2	5	3	1	2	4	5	2	1	4	2	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4
4	5	5	2	5	3	1	2	4	5	2	1	4	2	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4
4	5	5	2	5	3	1	2	4	4	2	1	4	2	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4
5	4	5	2	5	3	1	3	5	4	1	1	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	2	4
5	2	4	3	4	2	2	3	3	4	1	1	5	3	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	2	4	5	2	3
5	4	4	3	4	2	2	3	5	4	1	2	5	3	5	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	2	3
3	4	4	3	4	2	2	1	3	3	1	2	5	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	5	2	5
3	4	4	3	2	4	2	1	2	3	1	2	3	4	5	5	4	3	4	4	5	1	4	2	2	4	5	2	5
1	3	3	1	2	1	4	1	2	2	1	3	2	4	3	5	4	3	3	4	5	3	4	2	2	4	2	1	5
1	2	3	1	1	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3	3	4	2	3	1	5	1	3	2	1	1	2	1	5
4	5	5	2	5	3	1	2	4	5	2	1	4	2	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	4	3	4
4	5	5	2	5	3	1	2	4	5	2	1	4	2	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4
4	5	5	2	5	3	1	2	4	5	2	1	4	2	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4
4	5	5	2	5	3	1	2	4	4	2	1	4	2	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4
4	5	5	2	5	3	1	2	4	4	2	1	4	2	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4
5	4	5	2	5	3	1	3	5	4	1	1	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	2	4
5	2	4	3	4	2	2	3	3	4	1	1	5	3	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	2	4	5	2	3
5	4	4	3	4	2	2	3	5	4	1	2	5	3	5	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	2	3
3	4	4	3	4	2	2	1	3	3	1	2	5	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	5	2	5
3	4	4	3	2	4	2	1	2	3	1	2	3	4	5	5	4	3	4	4	5	1	4	2	2	4	5	2	5
1	3	3	1	2	1	4	1	2	2	1	3	2	4	3	5	4	3	3	4	5	3	4	2	2	4	2	1	5
1	2	3	1	1	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3	3	4	2	3	1	5	1	3	2	1	1	2	1	5
4	5	5	2	5	3	1	2	4	5	2	1	4	2	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	4	3	4

Variable dependiente: Gobierno digital																													
Dimensión: Exógeno											Dimensión: Endógeno						Dimensión Relacional					Dimensión Promoción							
4	5	5	2	5	3	1	2	4	5	2	1	4	2	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	
4	5	5	2	5	3	1	2	4	5	2	1	4	2	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	
4	5	5	2	5	3	1	2	4	5	2	1	4	2	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	
4	5	5	2	5	3	1	2	4	4	2	1	4	2	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	
5	4	5	2	5	3	1	3	5	4	1	1	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	2	4	
5	2	4	3	4	2	2	3	3	4	1	1	5	3	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	5	2	3
5	4	4	3	4	2	2	3	5	4	1	2	5	3	5	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	2	3
3	4	4	3	4	2	2	1	3	3	1	2	5	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	5	2	5
3	4	4	3	2	4	2	1	2	3	1	2	3	4	5	5	4	3	4	4	5	1	4	2	2	4	5	2	5	
1	3	3	1	2	1	4	1	2	2	1	3	2	4	3	5	4	3	3	4	5	3	4	2	2	4	2	1	5	
1	2	3	1	1	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3	3	4	2	3	1	5	1	3	2	1	1	2	1	5	
4	5	5	2	5	3	1	2	4	5	2	1	4	2	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	4	3	4	
4	5	5	2	5	3	1	2	4	5	2	1	4	2	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	
4	5	5	2	5	3	1	2	4	5	2	1	4	2	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	
4	5	5	2	5	3	1	2	4	5	2	1	4	2	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	
4	5	5	2	5	3	1	2	4	4	2	1	4	2	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	
5	4	5	2	5	3	1	3	5	4	1	1	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	2	4	
5	2	4	3	4	2	2	3	3	4	1	1	5	3	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	5	2	3
5	4	4	3	4	2	2	3	5	4	1	2	5	3	5	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	2	3
3	4	4	3	4	2	2	1	3	3	1	2	5	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	5	2	5
3	4	4	3	2	4	2	1	2	3	1	2	3	4	5	5	4	3	4	4	5	1	4	2	2	4	5	2	5	
1	3	3	1	2	1	4	1	2	2	1	3	2	4	3	5	4	3	3	4	5	3	4	2	2	4	2	1	5	
1	2	3	1	1	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3	3	4	2	3	1	5	1	3	2	1	1	2	1	5	
4	5	5	2	5	3	1	2	4	5	2	1	4	2	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	4	3	4	
4	5	5	2	5	3	1	2	4	5	2	1	4	2	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	
4	5	5	2	5	3	1	2	4	5	2	1	4	2	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	
4	5	5	2	5	3	1	2	4	5	2	1	4	2	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	

Variable dependiente: Gobierno digital																												
Dimensión: Exógeno											Dimensión: Endógeno						Dimensión Relacional					Dimensión Promoción						
4	5	5	2	5	3	1	2	4	4	2	1	4	2	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4
5	4	5	2	5	3	1	3	5	4	1	1	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	2	4
5	2	4	3	4	2	2	3	3	4	1	1	5	3	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	2	4	5	2	3
5	4	4	3	4	2	2	3	5	4	1	2	5	3	5	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	2	3
3	4	4	3	4	2	2	1	3	3	1	2	5	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	5	2	5
3	4	4	3	2	4	2	1	2	3	1	2	3	4	5	5	4	3	4	4	5	1	4	2	2	4	5	2	5
1	3	3	1	2	1	4	1	2	2	1	3	2	4	3	5	4	3	3	4	5	3	4	2	2	4	2	1	5
1	2	3	1	1	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3	3	4	2	3	1	5	1	3	2	1	1	2	1	5
4	5	5	2	5	3	1	2	4	5	2	1	4	2	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	4	3	4
4	5	5	2	5	3	1	2	4	5	2	1	4	2	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4
4	5	5	2	5	3	1	2	4	5	2	1	4	2	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4
4	5	5	2	5	3	1	2	4	4	2	1	4	2	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4
5	4	5	2	5	3	1	3	5	4	1	1	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	2	4
5	2	4	3	4	2	2	3	3	4	1	1	5	3	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	2	4	5	2	3
5	4	4	3	4	2	2	3	5	4	1	2	5	3	5	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	2	3
3	4	4	3	4	2	2	1	3	3	1	2	5	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	5	2	5
3	4	4	3	2	4	2	1	2	3	1	2	3	4	5	5	4	3	4	4	5	1	4	2	2	4	5	2	5
1	3	3	1	2	1	4	1	2	2	1	3	2	4	3	5	4	3	3	4	5	3	4	2	2	4	2	1	5
1	2	3	1	1	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3	3	4	2	3	1	5	1	3	2	1	1	2	1	5

Anexo 7: Baremos

Estadísticos

VI.GestionporProcesos

N	Válido	96
	Perdidos	0
Mínimo		49.00
Máximo		70.00
Percentiles	30	49.0000
	70	60.0000

vi.Identificacion

N	Válido	96
	Perdidos	0
Mínimo		17.00
Máximo		23.00
Percentiles	30	17.0000
	70	21.0000

Estadísticos

vi.MedicionAnalisis

N	Válido	96
	Perdidos	0
Mínimo		16,00
Máximo		23,00
Percentiles	30	160,000
	70	180,000

Estadísticos

vi.IdentOportunidad

N	Válido	96
	Perdidos	0
Mínimo		15,00
Máximo		26,00
Percentiles	30	160,000
	70	200,000

Estadísticos

VD.GobiernoDigital

N	Válido	96
	Perdidos	0
Mínimo		73,00
Máximo		113,00

Percentiles	30	990,000
	70	1,100,000

Estadísticos

vd.Exogeno

N	Válido	96
	Perdidos	0

Mínimo 24,00

Máximo 39,00

Percentiles	30	320,000
	70	390,000

Estadísticos

vd.Endogeno

N	Válido	96
	Perdidos	0
Mínimo		18.00
Máximo		26.00
Percentiles	30	23.0000
	70	24.0000

Estadísticos

vd.Relacional

N	Válido	96
	Perdidos	0
Mínimo		13.00
Máximo		25.00
Percentiles	30	19.0000
	70	24.0000

Estadísticos

vd.Promocion

N	Válido	96
	Perdidos	0
Mínimo		12.00
Máximo		24.00
Percentiles	30	20.0000
	70	24.0000

Anexo 8: Matriz de consistencia

Tema: Gestión por procesos y gobierno digital en la Municipalidad Provincial de Pasco – 2024.

Autor: Miriam, MONTERO JARA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES
Problema General: ¿Cuál será la relación entre la gestión por procesos y el gobierno digital de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2024?	Objetivo General: Determinar la relación entre la gestión por procesos y el gobierno digital de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2024	Hipótesis Principal: Existe relación entre la gestión por procesos y el gobierno digital de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2024	Variable Independiente: Gestión por procesos	Determinación de procesos	X1 Formalización X2 Procesos X3 Especialización
				Medición y análisis de procesos	X4 Atención al usuario X5 Cobertura X6 Diagnóstico X7 Control
				Mejora de procesos	X8 Análisis X9 Mejora continua X10 Cultura

<p>Problemas específicos</p> <p>PE1: a) ¿Cuál será la relación entre la gestión por procesos y el gobierno digital dimensión exógeno de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2024?</p> <p>PE2: b) ¿Cuál será la relación entre la gestión por procesos y el gobierno digital dimensión endógeno de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2024</p> <p>PE3: a) ¿Cuál será la relación entre la gestión por procesos y el gobierno digital dimensión relacional de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2024?</p> <p>PE4:¿Cuál será la relación entre la gestión por procesos y el gobierno digital dimensión promoción de la</p>	<p>Objetivos Específicos:</p> <p>OE1: a) Determinar la relación entre la gestión por procesos y el gobierno digital dimensión exógeno de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2024</p> <p>OE2: b) Establecer la relación entre la gestión por procesos y el gobierno digital dimensión endógeno de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2024.</p> <p>OE3: c) Determinar la relación entre la gestión por procesos y el gobierno digital dimensión relacional de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2024.</p> <p>OE4: d) Establecer la relación entre la gestión por procesos y el</p>	<p>Hipótesis Secundaria</p> <p>HE1: a) La gestión por procesos se relacionan con el gobierno digital dimensión exógeno de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2024.</p> <p>HE2: b) La gestión por procesos se relacionan con el gobierno digital dimensión endógeno de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2024.</p> <p>HE3: c) La gestión por procesos se relaciona con el gobierno digital dimensión relacional de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2024.</p> <p>HE4: c) La gestión por procesos se relaciona con el gobierno</p>	<p>Variable dependiente: Gobierno digital</p>	<p>Exógeno</p>	<p>Y1 Estrategias Y2 Digitalización Y3 Medios tecnológicos</p>
<p>Endógeno</p>	<p>Y4 Capacitación Y5 Simplificación Y6 Reducción de tiempos</p>				
<p>Relacional</p>	<p>Y7 Celeridad Y8 Expediente digital Y9 Cero papeles</p>				

Municipalidad Provincial de Pasco, 2024	gobierno digital dimensión promoción de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2024	digital dimensión promoción de la Municipalidad Provincial de Pasco, 2024		Promoción	Y10 Gestión digital Y11 Infraestructura tecnológica Y12 Sistema digital
---	--	---	--	-----------	---