



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Influencia del gobierno electrónico en la Gestión Administrativa
de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal -
Puerto Maldonado, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Frisancho Arenas, Crhistian (orcid.org/0000-0003-1022-5513)

ASESOR:

Dr. Beraun Beraun, Emil Renato (orcid.org/0000-0003-1497-6613)

CO-ASESOR:

Dr. Farfán Zapata, Wilmer (orcid.org/0000-0003-0648-5881)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

A mi madre por el apoyo incondicional que siempre me has brindado, y, por tener siempre la fortaleza de salir adelante sin importar los obstáculos, por haberme forjado todo un hombre, por darme la vida y por enseñarme a vivirla honradamente, no hay palabras en este mundo para poder demostrar mi agradecimiento por ti.

A mi pareja por entenderme en todo, gracias porque en todo instante fue un acompañamiento incondicional en mi vida, fue la alegría encajada en solo una persona, fue mi todo reflejado en otra persona a la cual yo amo bastante, y por la cual estoy dispuesto a combatir todo y en todo instante.

A mi familia que han sido el principal apoyo en momentos de flaqueza y debilidad por su tolerancia me han brindado ese respaldo incondicional para culminar esta etapa de mi vida.

Agradecimiento

A la Universidad por brindarme las suficientes herramientas para poder realizar mis sueños

Al Dr. Emil Renato Beraun por sus enseñanzas y paciencia en este proceso de aprendizaje para un objetivo.

A la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado por permitirme realizar un estudio sin darme obstáculos.

A los compañeros de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado que colaboraron de manera voluntaria hicieron posible esta investigación

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	9
III. METODOLOGÍA	29
3.1 Tipo y diseño del proyecto	29
3.2 Variables y operacionalización	31
3.3 Población, muestra y muestreo	33
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
3.5 Procedimientos	36
3.6 Método de análisis de datos	36
3.7 Aspectos éticos	37
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	39
V. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	81
REFERENCIAS	84
ANEXOS	92

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Operacionalización (variable 1)	32
Tabla 2 Operacionalización (variable 2)	33
Tabla 3 Datos generales del personal administrativo de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal – Puerto Maldonado, 2021	39
Tabla 4 Percepción de gobierno electrónico en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal – Puerto Maldonado, 2021	40
Tabla 5 Percepción de la alfabetización digital en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal – Puerto Maldonado, 2021	41
Tabla 6 Percepción de la Transformación digital en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal – Puerto Maldonado, 2021	43
Tabla 7 Percepción de la articulación interinstitucional en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal – Puerto Maldonado, 2021	45
Tabla 8 Percepción de la gestión administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal – Puerto Maldonado, 2021	46
Tabla 9 Percepción de la Atención externa a través de TIC's en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal – Puerto Maldonado, 2021	47

Tabla 10	Percepción de la promoción de la transparencia institucional en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal – Puerto Maldonado, 2021	48
Tabla 11	Percepción de la prestación de los servicios a través de las TIC en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal – Puerto Maldonado, 2021	49
Tabla 12	Gobierno electrónico * gestión administrativa	51
Tabla 13	Prueba de hipótesis correlacional con Rho de Spearman en el gobierno electrónico* gestión administrativa	52
Tabla 14	Prueba de Anova para determinar la regresión lineal entre el gobierno electrónico * gestión administrativa	53
Tabla 15	Constante y coeficiente de la regresión lineal entre el gobierno electrónico * gestión administrativa	54
Tabla 16	Predicción de resultados en la variable dependiente	56
Tabla 17	Tabla cruzada entre Gobierno Electrónico * atención externa a través de las TIC	57
Tabla 18	Prueba de hipótesis correlacional con Rho de Spearman en el gobierno electrónico* atención externa a través de las TIC's	58
Tabla 19	Prueba de Anova para determinar la regresión lineal entre el gobierno electrónico * Atención externa a través de TIC's	60
Tabla 20	Constante y coeficiente de la regresión lineal entre el gobierno electrónico * atención externa a través de TIC's	60
Tabla 21	Predicción de resultados en la variable dependiente	62
Tabla 22	Cruce de datos entre gobierno electrónico * promoción de la transparencia institucional	63

Tabla 23	Prueba de hipótesis, gobierno electrónico* promoción de la transparencia institucional	64
Tabla 24	Cruce de datos entre gobierno electrónico * prestación de servicio a través de las TIC	66
Tabla 25	Prueba de hipótesis correlacional con Rho de Spearman en el gobierno electrónico* prestación de servicio a través de las TIC	67
Tabla 26	Prueba de Anova para determinar la regresión lineal entre el gobierno electrónico * Prestación de servicios a través de TIC's	69
Tabla 27	Constante y coeficiente de la regresión lineal entre el gobierno electrónico * Prestación de servicios a través de TIC's	69
Tabla 28	Regresión lineal entre el gobierno electrónico * prestación de servicios a través de TIC's	70
Tabla 29	Predicción de resultados en la variable dependiente	71
Tabla 30	Operacionalización de la variable 1 – Gobierno electrónico	94
Tabla 31	Operacionalización de la variable 2 – Gestión administrativa	95

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Diseño de la investigación	31
Figura 2 Diagrama de dispersión del gobierno electrónico * gestión Administrativa	52
Figura 3 Regresión lineal entre el gobierno electrónico * gestión administrativa	55
Figura 4 Diagrama de dispersión del gobierno electrónico * atención externa a través de las TIC's	58
Figura 5 Regresión lineal entre el gobierno electrónico * atención externa a través de TIC's	61
Figura 6 Diagrama de dispersión del gobierno electrónico * promoción de la transparencia institucional	64
Figura 7 Diagrama de dispersión del gobierno electrónico * prestación de servicio a través de las TIC	67

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo: Determinar la influencia del Gobierno electrónico en la gestión administrativa de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado 2021.

El estudio es de enfoque, cuantitativo; diseño, no experimental en lo correlacional - causal; el tipo de investigación por su alcance es aplicada. La población y muestra de estudio está compuesta por 29 trabajadores administrativos. Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron 02 cuestionarios según escala de Likert.

El estudio concluye que, sí existe influencia estadística entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado, 2021, en un coeficiente de correlación del 0.628, a un 99% de nivel de confianza, cuya asociación fue “moderada” que fue realizado según la prueba no paramétrica, Rho de Spearman, como una prueba de relación y grado de asociación.

Palabras clave: Gobierno electrónico, Gestión administrativa, Superintendencia Nacional de Migraciones.

Abstract

The present work has as objective: To determine the influence of the electronic Government in the administrative management of the National Superintendence of Migrations, Zonal Headquarters - Puerto Maldonado 2021.

The study is focused, quantitative; design, not experimental in the correlational - causal; the type of research by its scope is applied. The study population and sample is made up of 29 administrative workers. The instruments used for data collection were 02 questionnaires according to the Likert scale.

The study concludes that there is a statistical influence between electronic government and the administrative management of the National Superintendence of Migrations, Zonal Headquarters - Puerto Maldonado, 2021, in a correlation coefficient of 0.628, at a 99% confidence level, whose association was "moderate" which was performed according to the non-parametric test, Spearman's Rho, as a test of relationship and degree of association.

Keywords: Electronic government; Administrative management, National Superintendence of Migrations.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, Reilly y Echeverría (2003) manifiestan que, el gobierno electrónico se establece en el uso de dispositivos tecnológicos a fin que el gobierno pueda proveer de servicios de carácter público a los ciudadanos en un país o región, a través del uso de mecanismos electrónicos que faciliten y mejoren la transparencia y acceso a la información. Según Cunill (1997) los orígenes del gobierno electrónico se establecen en la crisis que experimentó la participación social en los años 80, específicamente en Norteamérica y Europa a inicios de 1979 de acuerdo al marco de una crisis fiscal que surgen en ese gobierno en donde existía políticas desburocratizar la eficiencia del sector público.

Desde entonces, el gobierno electrónico se ha desarrollado en diferentes partes del mundo en diferentes niveles de desarrollo, tal es el caso del Estado Europeo, que ha tenido mayores resultados en políticas de Gobierno electrónico, el cual, según el Instituto Vasco de Competitividad en la Fundación Deusto, como Estonia, Finlandia y Holanda, han comprendido que la administración del Estado y la burocracia en la misma resulta ser onerosas, y para que los ciudadanos puedan ingresar a diversos servicios públicos solamente es necesario de un dispositivo electrónico (computador, laptop, celular) que tenga acceso a internet, para ejercer derechos diversos como: sufragios; obtención de derecho a citas médicas; renovación de carnet de identidad o de conducir; acceder a historiales de deudas en tributos del Estado; presentación de reclamos, y, entre otros muchos más.

Este hecho conlleva a un incremento de eficiencia a la administración pública frente a sus administrados en diversas entidades estatales y en diversos servicios públicos que, además de reducir el nivel de tiempo y dinero, también incrementan los niveles de transparencia y eficiencia frente a la disminución de uso de papel para mantener el ecosistema.

A nivel nacional, para Fortún (2019) la Gestión Administrativa o actualmente llamadas Gestión Pública es un sistema definido por un conjunto de órganos del sector público en donde los servidores y funcionarios públicos aplican y/o ejecutan políticas públicas para administrar adecuadamente los recursos del Estado. Su función fundamental es la administración de recursos a fin de reducir las brechas y

necesidades sociales. Asimismo, dentro de sus funciones importantes se encuentra, el establecimiento y la fomentación de una estrecha relación entre el poder político (o actualmente conocida como la gobernabilidad) y el pueblo.

Por tanto, es sustancial la aplicación de herramientas que faciliten la gestión de procesos a fin de garantizar el cumplimiento de actividades para cubrir las necesidades de cada grupo social y promover la participación de la ciudadanía y la transparencia a fin de promover la intervención de la población en las decisiones para la ejecución de los planes estatales, a fin de minimizar la corrupción y establecer un Estado más cercano a la ciudadanía en general.

Es a tal razón que, en el Perú, surge el Gobierno Electrónico a inicios del año 2000. El cual según, Armas y Armas (2019) establece al Gobierno Electrónico como todas aquellas acciones o iniciativas que propicien el uso de las TIC en los procesos de gestión o de administración pública, en cuyo objetivo primordial se fundamenta de igual manera en la búsqueda de simplificar y facilitar la gestión de trámites administrados entre el Estado y los ciudadanos.

A lo largo del tiempo se reconoce este periodo en cuatro etapas: La primera etapa inicia entre los 2000 y el 2003, y se denominó “los primeros pasos”; la segunda etapa inicia entre los años 2004 y 2005, y se denominó “institucionalización y organización”, la tercera etapa inicia entre los años 2006 y 2011, y se denominó “consolidación” y finalmente, la cuarta etapa inicio entre el año 2012 hasta la actualidad, el cual, se denominó “gobierno electrónico” cuyo marco normativo estuvo regulado por la Ley N° 27658.

En el Perú, la problemática del Gobierno electrónico, de acuerdo a Rodríguez y Solares (2015) recae en sus dificultades para su implementación en todas sus regiones en igual nivel. Es decir que, pese a los esfuerzos descentralización, el desarrollo en las diferentes regiones del país es variable y los factores no son claros. Por tanto, está claro que, la implementación y promoción del Gobierno electrónico irá de la mano con la voluntad política y su capacidad de gestionar el presupuesto para adaptarse e innovar. Frente a esto, esto se desconoce cómo podría influir este hecho en Administración Pública.

A nivel local, la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal de Puerto Maldonado es un órgano técnico que está especializado y adscrito al Ministerio del Interior, cuya responsabilidad se enfoca en los controles migratorios de ciudadanos de nacionalidad extranjera y nacional; la emisión de documentos de viaje a ciudadanos de nacionalidad extranjera y nacional; y el otorgamiento de la nacionalidad peruana. Asimismo, contribuyen a la seguridad y el desarrollo del país.

Por tanto, se establece que la migración es de gran importancia porque a lo largo de los años este ha ido incrementando a nivel nacional y mundial. Cada año se logra observar un incremento en el número de inmigrantes extranjeros que se quedan en nuestro país, lo que genera una preocupación por este fenómeno, pues la migración como intercambio sociocultural internacional puede formar parte de un factor productivo, y cambio cultural. Sin embargo, la inmigración irregular muchas veces genera delincuencia, falta de puestos laborales, inseguridad, pobreza, entre otros. Y la falta de interés por parte del gobierno hace que este punto en específico no sea tomado en cuenta como realmente se debería.

Y aunque, la modernización es el paso de la sociedad tradicional a la modernidad, es necesario conocer el grado de modernización en el gobierno electrónico digital y su asociación a la administración pública en este tipo de organismos que son sumamente importantes en el país. Debido a que, la tecnología digital hoy en día es un elemento indispensable en la sociedad del conocimiento porque se requiere de ellas para definir a una entidad pública y los procesos sociales, en una definición más operativa para poder satisfacer las necesidades de la población de una manera más óptima, rápida, efectiva y eficiente al momento de entregar y/o vender información, o en muchos casos atender las solicitudes de los administrados.

Por tal motivo es necesario concientizar con la población en el uso de las TIC (Tecnologías de la información y comunicación) como herramientas propuestas de desarrollo para una atención mucho más efectiva y fácil de utilizar en cualquier trámite desde la comodidad que desea el administrado.

En los temas migratorios existe un vínculo entre migración y desarrollo siendo el mismo muy controversial por el panorama coyuntural que esto significa, que es un aspecto que ha ganado relevancia en tiempos recientes. Es sabido que en la

actualidad existe un grueso contingente migratorio de diversos inmigrantes por la llamada migración que fuerza a los ciudadanos a salir de su país, aquella migración que es resultado de la exclusión en aspectos sociales y laborales que hace casi imposible obtener el medio de subsistencia básica que no sólo es para el individuo migrante, sino, también aquellas personas que dependen económicamente de él. Bajo este contexto, la migración se convierte en una acción que busca la solvencia y sobrevivencia de un individuo, con la búsqueda de una mejor condición de vida para el inmigrante y su familia.

Partiendo del anterior argumento de desplazamiento Migratorio, el Perú se ha constituido como el segundo país a nivel latinoamericano en acoger a esta gran cantidad de ciudadanos migrantes en la búsqueda de nuevas oportunidades de vida y laborales, tanto para estos ciudadanos como para sus familias, en ese contexto, la Superintendencia Nacional de Migraciones, tiene el deber de gestionar una serie de recursos necesarios, herramientas e instrumentos que cuenten con un enfoque de humanidad y legalidad que permita que esta población altamente vulnerable encuentre el camino efectivo en la atención de sus necesidades mejorado la capacidad receptiva del gobierno y sensibilizando a las sociedades civiles para administrar y gestionar de forma íntegra en las migraciones y responder aquella necesidad de los migrantes con vulnerabilidad.

Es decir, existe con claridad los compromisos y sensibilidad por parte de las autoridades a nivel regional, local y de la organización que desde la sociedad civil brindan apoyo y soporte a los migrantes por la región.

Por otro lado, el organismo encargado de las migraciones debe de ir articulando estrategias en su gestión administrativa para el otorgamiento de documentos que acrediten una situación regular de esta población vulnerable, en un principio a través del PTP y ahora con el cambio de calidad Migratoria especial residente y regularización mediante el CPP, utilizando las plataformas digitales que permiten a los ciudadanos de cualquier nacionalidad, acceder desde cualquier equipo informático o dispositivo móvil a la agencia digital de manera virtual y así poder realizar los trámites correspondientes de manera eficaz y oportuna.

Así mismo, mediante la reciente conformación de las Unidades Funcionales de Fiscalización Migratoria dependientes de las Jefaturas Zonales, la JZ12PMA Jefatura Zonal de Puerto Maldonado; tienen a su cargo Puestos de Control Migratorio, Puestos de Control Fronterizo y Puestos de Verificación Migratoria, por lo que, es conveniente la conformación de la Fiscalización Migratoria y los trámites de Procedimientos Administrativo Sancionador (PAS).

Esta reciente actividad de verificación y fiscalización se realizará con el fin de comprobar el cumplimiento de obligaciones en materia migratoria y lograr el orden interno, añadiendo por anticipado que se requiere personal para el área de fiscalización pues es necesario contar con personal para la realización de un control secundario ante ciudadanos que ingresan a nuestro territorio de manera irregular por puntos no autorizados y con la utilización de equipos tecnológicos para la fácil identificación de los administrados.

En base a la problemática propuesta se ha formulado el siguiente problema general: ¿De qué manera el Gobierno Electrónico influye en la gestión administrativa de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal de Puerto Maldonado en el año 2021? Como problemas específicos se formula: Primero, ¿Cuál es la influencia del gobierno electrónico en la atención externa a través de las TIC en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado 2021?; Segundo, ¿Cuál es la influencia del gobierno electrónico en la promoción de transparencia de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado 2021?; Tercero, ¿Cuál es la influencia del gobierno electrónico en la prestación de servicios a través de las TIC en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal de Puerto Maldonado en el año 2021?

Para la realización del presente estudio, se debe mencionar que el estudio se justifica de acuerdo a los siguientes aspectos: Primero, en la justificación práctica, Gutierrez (2018) describe que en este tipo de justificación se orienta a la aplicación en la práctico y en lo real, que contribuyan a resolver el objetivo planteado. Por tanto, su búsqueda está basada en el desenvolvimiento del trabajo o estudio orientado a un problema de aplicación práctica de la carrera profesional o ámbito profesional. A tal sentido considerando tal definición se establece que el tema de investigación adquiere dicha justificación porque, el gobierno electrónico en

entidades públicas como la Superintendencia Nacional de Migraciones se encuentra dentro de las prácticas profesionales en la especialización en la gestión pública en servidores y funcionarios públicos.

Así mismo, considero que su realización ayudará y/o corroborar a esclarecer la situación del avance tecnológico como una solución que mejora la calidad de vida de las personas y satisfacción frente a la gestión administrativa y trámites burocráticos impuestos en un organismo del Estado Peruano encargado del control migratorio de nacionales y extranjeros a forma de resguardar la seguridad interna en el país peruano, teniendo en consideración que la unidad de estudio se encuentra en la Jefatura Zonal de Puerto Maldonado, es decir, un lugar donde se considera que el sistema gubernamental, estructura de organización, funciones y nivel de articulación gubernamental puede que no sea muy eficiente como lo es en los demás departamentos del Perú.

Segundo, en la justificación social, Ñaupas, et al. (2014) mencionan que un estudio se justifica socialmente cuando el estudio por medio del desarrollo de sus resultados y con conclusiones pretende solucionar un problema social que afecta a un grupo social. A tal sentido, el estudio ayudará a establecer la relación a nivel estadístico que tiene el gobierno electrónico en la gestión administrativa de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la jefatura Zonal de Puerto Maldonado. A tal forma el estudio permita ser un antecedente para futuras investigaciones que muestre la situación actual en lo descentralizado y en un contexto actual y diferente al que se tiene en las regiones principales que mayormente realizan estudios de manera habitual.

Por tanto, se debe entender que, con los resultados obtenidos se podrá brindar un diagnóstico de nivel profesional que ayude a la administración pública de la Superintendencia Nacional de Migraciones en puerto Maldonado a tomar acciones según sea los resultados.

Tercero, en la justificación metodológica, Mendez (2012) menciona que, la justificación en lo metodológico ocurre cuando, el investigador propone un nuevo método que sirve para generar conocimiento confiable y válido mediante la búsqueda de nuevas técnicas e instrumentos que sirvan para la generación del

conocimiento y recolección de datos para una población determinado. A tal sentido porque, el estudio servirá como base para trabajos posteriores de investigación que traten sobre las variables de investigación “gobierno electrónico” y la “gestión administrativa” aplicada en otras instituciones, organismos, entidades públicas y/o gubernamentales en diferentes departamentos del Perú. Cabe indicar que el instrumento a utilizar fue previamente validado por el juicio de expertos a fin de que pueda ser utilizado como un antecedente de estudio.

Cuarto, en la justificación teórica, Alvarez (2020) describe que un estudio se justifica teóricamente cuando se utiliza o emplea diversos argumentos en relevancia del estudio de investigación con el propósito de generar reflexión académica sobre el conocimiento ya existente, a fin de ser utilizados posteriormente para el contraste de resultados de investigación. A tal sentido, este estudio permitirá la recopilación, análisis y síntesis de la información de teorías utilizadas a fin de exponer la importancia de la aplicación del gobierno electrónico haciendo uso de los medios electrónicos en su relación con la atención a los usuarios.

El trabajo de investigación cuenta la viabilidad porque se cuenta con los suficientes datos para la culminación y demostración de los objetivos planteados. Así mismo, es factible porque se cuenta con los recursos suficientes para el desenvolvimiento y culminación del estudio.

Al ser el estudio estar debidamente justificado y así mismo viable, se establece como objetivo general: Determinar la influencia del Gobierno electrónico en la gestión administrativa de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado 2021. De tal manera, como objetivos específicos se formula: Primero, determinar la influencia del gobierno electrónico en la atención externa a través de las TIC en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado 2021; segundo, determinar la influencia del gobierno electrónico en la promoción de transparencia en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal Puerto Maldonado 2021; tercero, determinar la influencia del gobierno electrónico en la prestación de servicio a través de las TIC de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal de Puerto Maldonado en el año 2021.

De manera final a la introducción, se establece la siguiente hipótesis general: Existe influencia significativa entre el gobierno electrónico y la gestión de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado 2021. De tal manera, como hipótesis específicas se formula: Primero, existe influencia significativa entre el gobierno electrónico y la atención externa a través de las TIC de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado 2021; segundo, existe influencia significativa entre el gobierno electrónico y la promoción de transparencia institucional de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado 2021; tercero, existe influencia significativa entre el gobierno electrónico y la prestación de servicio a través de las TIC de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal de Puerto Maldonado en el año 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Según la relación de las variables de investigación se consideran los siguientes antecedentes a nivel internacional: Sandoval (2008) en su tesis tuvo el objetivo principal de analizar los elementos y la facilidad de uso de los elementos del gobierno electrónico en el valor público. El estudio presenta metodología de enfoque mixto; diseño, no experimental; nivel, descriptivo. La población utilizada estuvo conformada por medios documentales.

El estudio concluye en los siguientes puntos: Primero, la tecnología de la información y el conocimiento es un factor clave para el buen desarrollo de la sociedad en el ámbito gubernamental, ya que, contar con un avance tecnológico aplicado en la gestión pública permite obtener resultados eficientes, modernos y funcionales; segundo, la modernización del gobierno se establece mediante la utilización de TIC en México, asimismo, es una herramienta capaz de cumplir con las exigencias de la población en cuanto al proceso administrativo gubernamental, seguimiento político, atención de ciudadanos, etc.

Dentro de las exigencias de la población hacia la administración pública radica principalmente en la rapidez de respuestas ante solicitudes; el establecimiento de la utilización de portales web para la comunicación masiva con la población; líneas de comunicación vía llamadas telefónicas para consultas básicas y sencillas que evitan el traslado presencial.

Nihil (2016) en su tesis tuvo el objetivo general de analizar y explicar el modo de que las TIC 'S participan en el proceso migratorio en Cataluña. El estudio es de enfoque cuantitativo y cualitativo; alcance, descriptivo – explicativo; diseño, no experimental.

El estudio concluye en el siguiente argumento: El equipamiento y uso de tecnologías modifica de cierta forma implementa una mejor política de integración que ayudan en la intervención de migrantes provenientes del exterior, es decir, aceleran algunos procesos de identificación rápida, asimismo, permite la comunicación eficaz mediante la base de datos de otros continentes a partir de las políticas migratorias a fin de evitar desigualdades y diferencias en tratos jurídicos, políticos y sociales que condicionan específicamente la forma y calidad de vida de

los migrantes. Como segundo punto, relevante a tratar en este antecedente es, que las TIC's significa una gran inversión que el estado necesita para establecer y abastecer de tecnología, sin embargo, se considera sustancial debido a que la entidad pública encargada de migraciones es una de las que previene el ingreso de criminales o migrantes con antecedentes policiales, judiciales, migración ilegal y entre otros.

Por tanto, la idea de digitalizar conforme pasa los años, pasan de ser una alternativa a una opción obligatoria que debe ser analizada desde enfoques prioritarios. Puesto que en este estudio se evidencia que la integración de TIC'S afecta a nivel administrativo y la forma de trabajar de los trabajadores administrativos y operativos en el control migratorio, por otro lado, la integración de TIC's permite la inclusión social, promoción de transparencia y lucha contra la corrupción favoreciendo las diferentes auditorías.

Como tercer punto, se afirma que a mayor acceso de TIC's existe menos integración con otros países, esto quiere decir que, promover el acceso y conexión no significa una integración con otros países debido a las lenguas, nivel de alfabetización de las personas migrantes, nivel de posibilidad de acceso y manejo de un equipo tecnológico, acceso de internet, es decir, existen bastantes factores que podrían influir que no necesariamente tiene que verse involucrado la institución, sino, factores que parten de la sociedad y su entorno.

López y Reyes (2014) en su tesis tuvo el objetivo general de evaluar la funcionalidad de las Web electrónicas casó: Estado de México y distrito federal entre los años 2012 al 2014. La metodología presenta enfoque mixto, alcance, descriptivo; diseño, no experimental.

El estudio concluye que, la administración al ser un conjunto sistemático de técnicas, métodos y procedimientos necesita de la gerencia pública en la funcionalidad óptima de sus portales electrónicos. Esta idea surge como la modernización e innovación al gobierno a fin de mejorar la relación del gobierno con sus administrados apoyándose en el uso de TIC para lograr sus cometidos por medio de las herramientas electrónicas. Por lo que los gobiernos planifican diversas estrategias a través del uso de las TIC en espacios digitales como una herramienta

que sirve para la interacción en la prestación de servicios públicos que mejoran la accesibilidad, organización de la información. Asimismo, el acceso a la empleabilidad en tecnologías de datos e información puede mejorar la satisfacción del ciudadano como parte de la Administración Electrónica.

Cumana y Marva (2009) en su tesis plantea como objetivo general: Analizar la utilización del Gobierno Electrónico como parte de una herramienta en la Gestión Gubernamental en el país de Venezuela. La metodología que presenta el estudio es de nivel, descriptivo; diseño, no experimental. En el presente estudio no especifica el número de población ni el tipo de muestreo.

El estudio concluye en los siguientes aspectos: El uso de tecnologías "TIC" es una herramienta sustancial en la sociedad que ofrece a la sociedad la posibilidad de interactuar en los intereses de carácter público. En Venezuela, el gobierno electrónico ha mejorado aspectos como: La accesibilidad a la información pública, en donde todos los ciudadanos tienen posibilidades de informarse sobre cualquier información de carácter pública emitida por sus autoridades; El control, porque permite a los ciudadanos monitorear los avances de trámites burocráticos mejorando así su capacidad de respuesta. Por tanto, el gobierno electrónico como una herramienta de administración pública en Venezuela ha abierto nuevas perspectivas y alternativas de implementación en la Gestión Gubernamental en la vida pobladores, organizaciones privadas y trabajadores, permitiendo una mejor facilidad en la articulación de interés públicos de manera constante.

Según McBride y Dirk (2020) su investigación tiene como objetivo: Abordar este estancamiento al proponer un nuevo enfoque para que los académicos dentro del campo gubernamental para que comprendan y estudien los problemas complejos que existen dentro del campo.

En el estudio se concluye que debería de existir una relación entre el sistema estatal y el uso de las TIC con el objetivo de mejorar las dinámicas de integración entre la ciudadanía y el estado, esto con la finalidad de promover las ideas de gobierno. Es a tal razón, que el uso de gobierno electrónico es importante para la programación y ejecución de políticas públicas al servicio al ciudadano y al funcionamiento de las diversas instituciones públicas.

Según a la relación de las variables de investigación se consideran los siguientes antecedentes a nivel nacional: Aylas (2018) en su tesis cuyo objetivo fue: Establecer aquellos factores del gobierno en lo electrónico que influye en la Administración Gubernamental de la Municipalidad Distrital de 27 Yanacancha 2016, con el objetivo de evaluar un plan de gobierno en lo electrónico. La investigación presenta una metodología de tipo, aplicada; enfoque mixto de manera relacional en lo causal; diseño, no experimental. La población está compuesta por 182 trabajadores de la municipalidad distrital de Yanacancha. El cálculo muestral fue establecido de manera aleatoria a un total de 124 colaboradores. La técnica utilizada para la recolección de datos fue mediante el uso de una encuesta estructurada el cual estuvo compuesta por 30 ítems.

El estudio concluye en los siguientes puntos: Primero, se comprueba la existencia de una influencia positiva y significativa entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Yanacancha, por tanto, se establece que la gestión pública depende de la modernización. Segundo, la dimensión externa dio resultados de correlación “baja” con la gestión administrativa. Tercero, la dimensión interna dio resultados de correlación “alta”.

Huerta (2022) en su trabajo de investigación de tesis, establece el objetivo general: Determinar la forma en la que se relaciona las variables “gobierno digital” y la “Administración Gubernamental” en el Gobierno Regional de Lima - período 2016-2019. El estudio presenta una metodología de enfoque, cuantitativo; tipo de investigación en lo básico; se utiliza el método hipotético deductivo; alcance, correlacional; diseño, no experimental (transversal). La población y muestra del presente estudio fue conformada por 167 del Gobierno Regional de Lima. Los instrumentos que se aplicaron para la recolección de datos fueron dados mediante dos cuestionarios de 09 ítems cada uno.

El estudio concluye que existe relación “alta” entre el gobierno digital y la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima, el índice de correlación fue de (0,846). Mediante este resultado se afirma que el gobierno digital busca la innovación de la gobernabilidad por medio de una modificación de paradigma en la gestión pública, como un aspecto que combina con el uso frecuente de las tecnologías de

información y comunicación (TIC), con modalidades de gestión, planificación y administración.

Paco (2021) en su tesis establece el objetivo general: Determinar la influencia existente entre el gobierno electrónico y la Administración Pública de la Gerencia de Administración y Finanzas en la Municipalidad Distrital de Yauli del 2019. La metodología que presenta el estudio es de nivel, descriptivo; enfoque, cuantitativo, diseño, no experimental (transversal). La población y muestra estuvo constituida por 28 trabajadores. Para la recolección de datos se utilizan dos instrumentos, el primero, compuesto por 23 ítems enfocado al gobierno electrónico, y, el segundo, compuesto por 24 ítems enfocado a la gestión administrativa.

El estudio concluye en lo siguiente: Existe relación positiva “alta” entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la gerencia de administración y finanzas. Del resultado se interpreta que, la infraestructura tecnológica, información en servicios públicos se encuentran muy relacionadas dentro de la gestión administrativa en un entorno municipal.

Sánchez (2013) en su tesis establece como objetivo general: Establecer cómo el Gobierno Electrónico se relaciona en la administración gubernamental de la Universidad Nacional de Huancavelica. La metodología que presenta es de tipo, aplicada; nivel, descriptivo – explicativo; método, deductivo – analítico. La población estuvo conformada por el trabajador que trabaja en las oficinas administrativas Universidad Nacional de Huancavelica en cuya muestra fue determinada a un total de 32 personas. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario de 20 ítems.

El estudio concluye en los siguientes puntos: Primero, existe relación positiva “significativa” entre el gobierno electrónico y la Gestión Administrativa, esto quiere decir que a mayor gobierno electrónico mejor será la gestión administrativa. Segundo, existe relación positiva “moderada” entre la eficacia y gestión administrativa, es decir conforma existe mejoría en la eficacia (Utilización de equipos de cómputo y programas especiales) incrementa los resultados en la Gestión Administrativa.

Ancco (2021) en cual se establece como objetivo general: Determinar la relación que existe entre gobierno electrónico y Administración Pública en la UGEL

Abancay, 2020. En cuanto la metodología el estudio presenta un diseño, no experimental; enfoque, cuantitativo; alcance, descriptivo, tipo, básica. La población y muestra estuvo constituida por 60 trabajadores. En la recopilación de información, se utilizó un cuestionario de veinte ítems. El estudio concluye en los siguientes puntos: Existe relación a un nivel “moderado” entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa.

El estudio concluye y se deja evidencia que el gobierno electrónico incrementa los niveles de gestión administrativa en una entidad pública utilizada para brindar servicios de educación, no obstante, no existe correlación entre la dimensión externa de la variable gobierno electrónico en la gestión administrativa, por lo que, se deja en evidencia la falta de prestación de servicios a agentes externos, débiles canales de comunicación; deficiente articulación e integración con otras entidades. Ni tampoco existe con la dimensión “promoción” y la variable gestión administrativa y se deja evidencia que falta actualización de equipos informáticos y mejorar la infraestructura en lo tecnológico.

Flores (2021) establece como objetivo general: Exponer la importancia en la implementación del gobierno electrónico en la gestión pública. La metodología que posee el estudio está bajo el enfoque, cualitativo; tipo, básica; diseño, no experimental. La técnica e instrumento de recolección de datos fue mediante el uso de información documental, proveniente de diversas literaturas y fuentes confiables, como la revisión de libros virtuales, físicos, tesis, revistas científicas y entre otros.

El estudio concluye que el proceso de integración de las TIC ocurre de manera gradual a nivel del país y que para la aplicación de las herramientas tecnológicas requieren de capacitación en los trabajadores del sector público con el objetivo de lograr un mayor aprovechamiento de los beneficios a favor de la ciudadanía.

Moreno (2021) en su tesis establece como objetivo general: Establecer la relación entre el gobierno digital y la gestión administrativa de una municipalidad de la provincia de Huallaga, en el año 2020. La metodología que posee el estudio está bajo el enfoque, cualitativo; tipo, básica; diseño, no experimental; y alcance

correlacional. En donde se aplicaron dos cuestionarios a fin de recopilar información de 50 colaboradores.

El estudio concluye que existe una correlación positiva de nivel “alto” entre el gobierno digital y la gestión administrativa en un coeficiente por 0.870 a un nivel de significancia del 0.00.

Alfaro (2021) en su tesis se plantea como objetivo general: Establecer la relación que tiene el gobierno digital frente a la gestión administrativa en una municipalidad del distrito de Laredo, en el año 2021. El estudio posee una metodología: tipo, aplicada; enfoque, cuantitativo, diseño, no experimental; alcance, correlacional. La población estaba compuesta por 60 trabajadores administrativos. El instrumento de recolección de datos estuvo compuesto por dos instrumentos (cuestionarios).

El estudio concluye que existe una percepción en un 63% que, la gestión administrativa es regular, de las cuales según la prueba de hipótesis se ha determinado que existe un nivel de correlación según la prueba RHO de Spearman en 0.780 a un nivel de confianza al 95%, esto significa una correlación “alta”.

Ccahuata (2022) en su tesis se plantea como objetivo general: Establecer la relación entre el gobierno digital y la gestión administrativa en pandemia producida por el covid19 en la municipalidad provincial de Tambopata, 2021. La metodología fue: Diseño, no experimental; enfoque, cuantitativo; alcance, correlacional; tipo, aplicada. La conclusión fue que, el nivel de influencia tuvo como coeficiente un valor por 0.626 el cual, según interpretación significa un nivel correlacional “moderado”.

Gonzales (2021) en su tesis plantea como objetivo: Establecer la relación entre el gobierno digital y la gestión administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones de Lima. La metodología del estudio fue de tipo, básica; método hipotético en lo deductivo; diseño no experimental. El estudio concluye en los siguientes aspectos: Se establece que existe influencia positiva alta entre ambas variables de investigación en un coeficiente de 0.710 a un nivel de confianza del 95%. Por otro lado, se determina que en un 58% el personal indica que el Gobierno digital se establece en un nivel “bueno” y la interacción por la población en un 82% se encuentra en un nivel “bueno”.

Atalaya y Tarazona (2020) en su tesis plantea como objetivo: Identificar los factores críticos que permitan facilitar la implementación del gobierno electrónico en el Estado Peruano. En el aspecto metodológico, el estudio es cualitativo, de alcance exploratorio. El instrumento de investigación que utiliza la investigación es mediante la revisión documentaria y 21 entrevistas a expertos en Gobierno Digital. El estudio concluye en el siguiente argumento:

La utilización de TIC 'S está orientada para transformar la gestión administrativa a una más eficiente y centrada en la satisfacción del ciudadano. Sin embargo, existen factores que el gobierno peruano debe de tener en cuenta para ejecutar la modernización, dentro de esos factores el autor describe a la carencia económica o falta de presupuesto público, es decir que, solamente en los lugares donde existe mayor concentración de presupuesto se están ejecutando estrategias tecnológicas.

Otro aspecto, es el establecimiento de metas institucionales a corto o largo plazo que permitan establecer una iniciativa, es decir, mientras una institución no se proponga realizar el cambio, los métodos de trabajo continuarán sin modificaciones y el trabajo será anticuado. Por último, el último factor que se considera en este estudio, es la normativa desde el gobierno Central, el cual establece que los gobernantes siempre deben de exigir a las instituciones descentralizadas realizar dentro de sus planes gubernamentales el cambio constante de los métodos de trabajo.

Para la comprensión de las variables estudiadas, en primer lugar, se plantea las teorías más importantes sobre el gobierno electrónico:

Según Naser y Concha (2011) definen el gobierno electrónico se establece en la aplicación de las TIC para el correcto funcionamiento del sector público. En esta definición se establece que el sector público utiliza a las TIC como una forma innovadora de aplicarlo en las acciones de gobierno como un elemento de apoyo que pone énfasis a un buen gobierno. Las TIC implica alcanzar mayores niveles de eficiencia y eficacia en las acciones del Estado que mejora los procesos y procedimientos del gobierno a fin de aumentar la calidad de los servicios que se incorporan en las diferentes instancias de gobierno. Las TIC son aquellas tecnologías e instrumentos que permiten realizar el intercambio de datos de forma

remota. Estos datos pueden ser imágenes, textos u otros que puedan ser leídas por otros receptores.

Para Castañeda (2016) el gobierno electrónico es el otorgamiento de servicios por parte de entidades públicas por medio de las TIC. Estos servicios se establecen en casi todas las formas de gobierno o servicio en donde se puede acceder por medio del uso de las plataformas digitales. A través de los servicios digitales el gobierno puede proporcionar diferente tipo de información y servicio a los ciudadanos sin la utilización de papel ni la recurrencia física del administrado.

Por tanto, según las definiciones de Naser y Concha (2011) y Castañeda (2016), se deja en claro que, el gobierno electrónico es el cambio del uso de los trámites convencionales realizados de manera manual y presencial a uno en donde solamente se utilice el internet y dispositivos electrónicos que puedan acceder a la base de datos de la entidad para efectuar la solicitud del trámite al ciudadano.

Por tanto, en ese sentido, es necesario establecer que, el gobierno digital tiene como soporte principal, el uso de internet que debe de funcionar las 24 horas incluyendo los 7 días de la semana durante todo el año. Esta forma de administración siempre debe estar disponible y por tanto cada entidad debe establecer estrategias para mantener siempre los servicios de internet, electricidad, comunicación vía telefonía a fin de mantener el servicio siempre operativo para los usuarios.

Según Robledo (2006) menciona que, existe suma importancia que las entidades públicas escalen de los servicios tradicionales a servicios digitales por medio del uso de las TIC a fin de obtener mayores resultados y ventajas en el acceso de usuarios a la información pública. Este tipo de acciones permiten a la gestión administrativa pública dedicar mayor énfasis en otro tipo de procesos.

Según Egob (2021), el Gobierno electrónico funciona con base a una gestión orientada a resultados, es decir, que no solamente consiste en digitalizar los procesos, sino, es necesario que la gestión pública adopte las herramientas electrónicas más eficaces para la entidad que se gobierna.

Para Areitio (2008) Uno de los beneficios de usar los servicios del gobierno lo digital es un servicio para todos los sectores de la sociedad Intangibles que pueden tornarse tangibles cuando se imprime la información tener un servicio para hacer el trabajo garantía que garantiza los derechos de cada ciudad siguiendo un principio de análisis a partir de la idea de utilizar las TIC.

El recorrido histórico del gobierno electrónico en el Perú, surge el gobierno electrónico a inicios del año 2000 en cuyo objetivo primordial se fundamenta de igual manera en la búsqueda de maneras de simplificar y facilitar la gestión de trámites administrados entre el estado con los ciudadanos. Y a lo largo del tiempo se reconoce este periodo en cuatro etapas, la primera etapa inicia entre los 2000 – 2003, y se denominó “los primeros pasos” debido al comienzo de un siglo que trajo nuevos y diversos cambios en aspectos sociales, económicos y tecnológicos.

El gobierno electrónico nace de la necesidad por reformar el Estado en cuanto a la mejoría de la transparencia y mejorar diversos aspectos en la administración gubernamental. En el año 2001, se inicia el establecimiento del portal del Estado que estuvo administrado por la presidencia del Consejo de ministros, en donde, el único requisito era el acceso a internet para la información, servicios y procedimientos administrativos.

En el año 2002, se establece por primera vez en proceso de modernización para en dependencias, instancias, entidades, procedimientos y organizaciones. Asimismo, el mismo año se aprueba la Ley 27806 – “Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública”. Dicha ley establece que toda entidad pública debía de mostrar la información de cualquier tipo en sus portales para que cualquier persona pueda observar y tener conocimiento.

En la segunda etapa inicia entre los 2003 – 2005, y se denominó “institucionalización y organización”, En el año 2003, se da en ejecución el programa de modernización y descentralización el cual estuvo bajo la PCM. En la tercera etapa inicia entre los 2005 al 2011, y se denominó “consolidación”, en el 2005, se dieron en creación políticas mediante la aprobación de ley 28530, que establece la adecuación de portales y páginas web.

En el año 2006 se desarrollaron las tecnologías en comercio exterior, telecomunicaciones y propiedad intelectual a fin de que se desarrolle aspectos con miradas prospectivas en el estado peruano. En el año 2007 se establecen los portales web que permiten la prestación de algunos servicios públicos a la ciudadanía.

En el año 2009, se firma el memorándum de estudio de factibilidad de un sistema electrónico con corea del sur para tal estudio, en donde, por primera vez se desarrolla el Plan Maestro de Gobierno Electrónico, en donde se incluyen firmas electrónicas, sistemas de información judicial, administrativos de intercambio de información, portales, etc.

Finalmente, la cuarta etapa entre los 2012 hasta los años actuales se denominó “gobierno electrónico en marca” cuyo marco normativo estuvo regulado por la Ley N° 27658, el cual se orienta en la modernización del estado y dirigido a todos los organismos públicos a fin de adoptar un gobierno digital, cuyas estrategias fueron la de mejorar la relación administrativa entre entidades públicas para mejorar los servicios en la sociedad; proveer de información, trámites y servicios públicos accesibles; desarrollar mecanismos de transparencia pública; promover la participación ciudadana; entre otros a favor de la ciudadanía.

Dentro de la teoría del gobierno electrónico se señalan: Artem (2017) señala que la mejora tecnológica no solamente es una revolución de la económica, sino, también involucra al crecimiento del Estado. La utilización de la tecnología en la Administración Gubernamental permite promover la corrupción de servidores y funcionarios del estado y mejorar los niveles de productividad en entidades estatales.

Un ejemplo es la simplificación y automatización de procesos en la digitalización de servicios, la mejora de sistemas para las rendiciones de cuentas públicas a fin de evitar el riesgo de fondo en las prestaciones de servicios para la sociedad, simplificar las licitaciones públicas. Por tanto, la importancia del uso de gobierno electrónico mejora significativamente los diversos procesos que brinda el sector público.

Oyedemi, 2018 en su interpretación constituye que existe una crisis en la administración moderna y que, además, falta la interacción del Estado y la sociedad.

Con este marco referencial, también se encuentran las dimensiones del gobierno electrónico, está conformada en primer lugar por la alfabetización digital, el cual, Matamala (2018) lo establece como la capacidad o destreza que posee un individuo para efectuar la utilización de diferentes tecnologías digitales en su vida cotidiana y en un ambiente digital con habilidades suficientes para localizar, investigar y analizar la información usando la tecnología.

Por tanto, se establece que la tecnología es un instrumento muy útil que es utilizado para mejorar la calidad para las necesidades de la población y que no solamente debe ser entendida como una forma de simplificar procesos sino, también debe ser entendida como una forma de comunicación, creación y comprensión de la información.

Según Berríos et al. (2013) la alfabetización como política del Estado debe ser comprendida como una posibilidad que el Gobierno otorga a la población en el manejo de nuevas y novedosas herramientas tecnológicas como una forma de obtener información y comunicación con las entidades del Estado para adquirir un servicio. Asimismo, menciona que los beneficios de la alfabetización digital permiten ampliar el pensamiento crítico; mejorar e implementar la tecnología en el uso cotidiano; aumentar la inclusión social a niveles educativos, sociales, económicos y culturales dentro de una misma sociedad.

Según Rodríguez et al. (2021) menciona que la alfabetización digital se encuentra conceptualizada como aquella capacidad de un individuo para adaptarse al uso de plataformas electrónicas a fin de interactuar con el Gobierno en sus diferentes niveles de gobierno. Asimismo, menciona que la alfabetización muchas veces resulta poco entendible para la ciudadanía, porque se establece que los cambios ocurridos en el enfoque tecnológico son progresivos y los resultados avanzan conforme transcurren los años. Cabe mencionar que a nivel del estado existen diversos programas ejecutados por diversos organismos que promueven la alfabetización digital a fin de reducir las brechas digitales y difundir los métodos y

medios eficientes para obtener información pública sin recurrir al establecimiento de la entidad.

Por tanto, según Matamala (2018); Berríos et al. (2013) y Rodríguez et al. (2021) se establece que la alfabetización digital es la capacidad de los individuos para adaptarse al uso de nuevas tecnologías que permiten una mejor integración con los trámites burocráticos frente a la solicitud de un servicio, derecho, permiso y entre otros de carácter y facultad público. La alfabetización debe ser entendida como la comprensión del uso de las tecnologías puestas a disposición a la población.

Como segunda dimensión del gobierno electrónico, se establece a la transformación digital, el cual, Fuente (2022) lo define como la integración de la tecnología en todas las áreas de una entidad a fin de ampliar y reorientar los métodos de atención a los usuarios. Por tanto, este procedimiento de transformación digital implica la total re-organización a fin de aprovechar los beneficios que otorga la tecnología hacia los trabajadores de la entidad, los usuarios y las entidades que se interrelacionan con sistemas y software que facilita a las organizaciones obtener información suficiente y reducción en tiempo de atención en trámites burocráticos.

Gonzales (2020) por su parte menciona que la transformación digital en el gobierno constituye un proceso mediante el cual, una entidad implementa y reorganiza sus métodos de trabajo y estrategias mediante el uso de nuevas capacidades digitales a fin de satisfacer con una mayor eficiencia las exigencias de los pobladores.

Asimismo, la importancia de un cambio digital en los diversos organismos públicos, se establece porque el Estado implementa diversos mecanismos y/o métodos de seguimiento y control para el logro de metas con el objetivo de estar de mejorar de continua en la prestación de diversos servicios de índole público que ofrece la entidad; para que siempre exista información sobre las mejoras en la administración de entidades; para que siempre se tenga acceso a datos actuales sobre el estado de la ejecución del gasto; para que siempre se controle las acciones operativas que permitan el buen funcionamiento de los servicios para el cumplimiento de los objetivos estratégicos formuladas institucionalmente.

Por otro lado, el cambio y transformación digital permite que la ciudadanía tenga acceso a servicio estatal por medio del uso del internet, donde puedan estar actualizados sobre los servicios públicos en diferentes entidades a nivel nacional. Cabe mencionar que la modernización y la transformación comprende cambio continuo a fin de que el Estado responda a las nuevas necesidades sociales que cumplan con las expectativas en cuanto a transparencia y eficiencia.

Por tanto, la transformación digital va más allá de una simple implementación de tecnología, si no, debe ser entendida como un cambio total y cultural en un grupo social que afecta la perspectiva de observar los procesos y procedimientos empleados en la gestión pública. Gracias a la transformación digital se mejora la capacidad de bastantes aspectos dentro de la administración pública.

Cabe mencionar que, en la transformación digital también existe barreras diversas que cada entidad pública debe superar dependiendo al tipo de organización que posea, el cual, se describen algunas, como: La falta de liderazgo por los gobernantes a nivel regional o local; falta de inversión y/o presupuesto necesario para implementar dichas tecnologías.

Sin embargo, como bien se hubo describiendo en párrafos anteriores los beneficios que trae la transformación digital van más allá de solamente implementar nueva tecnología, si no, su beneficio radica en la simplificación de procesos administrativos; incrementar los niveles de satisfacción de una población; mejorar los niveles de control en cuanto al uso de recursos del Estado; mejora la toma de decisiones a nivel estratégica. La transformación digital actúa de manera transversal en la sociedad y la economía que mejora el desarrollo a nivel social.

Como tercera dimensión, en el aspecto relacional Urquiza y Suarez (2011) como la posibilidad de intercambio de información entre entidades públicas en un contexto social e institucional a fin de mejorar los servicios y procesos. Esta dimensión está caracterizada por mantener interrelacionada a los gobiernos y todas aquellas entidades que mantengan contacto en las fases de transacción, transformación y participación democrática.

Se establece que una de las primeras leyes relacionadas con el gobierno digital es la Ley 27658 (2002), el cual establece al Estado peruano en un proceso de que

moderniza a las entidades, dependencias, instancias, organizaciones y procedimientos con el objetivo de aplicarlo en la gestión pública en la descentralización y al servicio de los ciudadanos.

En dicha Ley, se establece que el objetivo de la modernización de la gestión administrativa es mejorar los resultados de eficiencia en el aparato estatal, que mejore una mayor satisfacción en la atención de la ciudadanía; que priorice y optimice la utilización de los recursos públicos, por tanto, la modernización enfoca 6 aspectos: el primero, que esté al servicio de la ciudadanía, la segunda, que se cuente con canales de atención más efectivos; tercero, que el estado sea descentralizado; cuarto, que sea transparente en su gestión; quinto, que el servicio sea meritocrático y bien remunerado; sexto, que sea fiscalmente equilibrado.

En su capítulo III, se establece sobre la inter relación, el cual se fundamenta en una democracia participativa entre los mecanismos disponibles a fin de que exista control ciudadano en proceso de formulación, fiscalización, ejecución y control del Estado mediante mecanismos de la normatividad.

El Decreto Supremo N°004-2013-PCM establece la política nacional de la modernización en la Gestión Pública, de ámbito de aplicación en todas las entidades de carácter pública debido a la falta de desarrollo que Perú ha logrado desde los últimos 10 años.

En la ley se describe que existe falta de eficiencia en la prestación de los servicios gubernamentales, lo cual significa para la ciudadanía en general una baja percepción sobre el desempeño de la administración gubernamental en el Perú. Frente a ello se establece la falta de presencia de un sistema que sea eficiente para el planteamiento de problemas y la falta de articulación y comunicación con el sistema de presupuesto e información entre gobiernos descentralizados; deficientes diseños de la estructura de organización y funciones; falta de adecuación de procesos de producción servicios y bienes gubernamentales; carencia de sistemas y métodos de administración de la información y conocimiento; débil articulación intergubernamental e intersectorial.

Según el presente decreto se establece algunos fundamentos de visión, en donde se aspira a un Estado moderno que éste al servicio de los ciudadanos, el cual tiene

como implicancia la transformación de las prácticas de gestión y servicios orientado al ciudadano en función a sus necesidades de los ciudadanos en cambios políticos, sociales y económicos de acuerdo al entorno de cada región.

Todos estos cambios deben de ser eficientes y transparentes en el uso de sus recursos en todas las regiones del país. Uno de los aspectos que se resalta de la norma es la articulación intergubernamental intersectorial, el cual, permite la excelente planificación y ejecución de sus acciones de forma articulada con los sistemas de la administración en los diferentes niveles de gobierno, que fomenta los aspectos comunicativos y de coordinación asociación los capacidades y recursos cooperando entre sí, a fin de evitar la ambigüedad, duplicación y superposición de funciones en entidades públicas y niveles de gobierno. Por tanto, cuando se habla de interrelación se refiere a la articulación entre el gobierno nacional y sus instituciones enfocadas a fortalecer la idoneidad de planeamiento, establecimiento de políticas nacionales de manera que estas contribuyan efectivamente en los objetivos del estado.

Por otro lado, el establecimiento de la modernización del estado favorece en la elasticidad y vigilancia de la administración pública en las entidades a fin de progresar una administración de manera eficiente y oportuna con la posibilidad de ser evaluadas en cuanto sus procesos y procedimientos asociados a los procedimientos de la administración a fin que se logre asegurar la prestación de servicios de carácter públicos. Asimismo, mediante el control se establece el logro de objetivos sin descuidar el uso de presupuesto y bienes.

En otro aspecto, la modernización mejora la claridad en el control de cuentas y ética pública para mejorar la prestación de servicios a la población con integridad, capacidad, rapidez, igualdad al Estado y hacia sus autoridades. Mediante la transparencia se propicia la colaboración de la población en asuntos de interés público.

En forma de conclusión del Decreto Supremo N°004-2013-PCM se establece en la renovación y utilización de las tecnologías que sirven que la administración pública alcance resultados favorables para la población frente a los procesos y

procedimientos mediante el cual se implementan acciones para mejorar los servicios públicos que favorecen a la variación y optimización en la gestión pública.

Sobre la gestión Administrativa como segunda variable, Quiroa (2020) lo define como aquellas tareas y actividades coordinadas a fin de que se pueda utilizar de manera óptimo los recursos y alcanzar objetivos y metas a nivel institucional.

Castañeda y Vásquez (2016) mencionan que la administración pública es un proceso continuo que consiste en la planificación, organización, ejecución y control en diversas tareas y actividades a fin de cumplir metas y objetivos mediante el uso de recursos. En la gestión pública, la función principal de la gestión administrativa es la buena administración de recursos económicos ejecutados en el gasto público para la solución de problemas sociales. Su importancia radica en que ayuda a construir un gobierno más eficaz dentro de la administración moderna, la supervisión de entidades se encuentra en función a la buena administración.

Dentro de la base legal de la Gestión Administrativa, posteriormente en el año 2018 se actualiza el reglamento de acuerdo al D.S 123-2018-PCM, el cual el mencionado reglamento posee por objetivo mejorar el sistema administrativo de la modernización de la gestión pública, proponiendo principios, que regulan el proceso de modernización en el Estado en concordancia a la Ley 27658, el cual establece como principios 6 principios que refieren a este proceso, el cual son: orientado a los ciudadanos; enfocado a los resultados, trabaja con eficiencia y eficacia; flexible en cuanto a los procesos; simplicidad y armonización en procesos de administración; y, reconocimiento de la heterogeneidad en la legislación sobre los funcionamientos de operación y gestión en las entidades públicas.

En su capítulo III, se establece sobre el sistema de gestión administrativa en lo público se establece en criterios como: la simplificación administrativa, cuyo fin es reducir los requisitos incensarios, exigencias y demás procedimientos administrativos con el objetivo de disminuir tiempos de espera; gobierno abierto, el cual está orientado en los pilares que promueve la transparencia y la accesibilidad a la información pública buscando la inclusión de la ciudadanía en la toma de decisiones; coordinación interinstitucional, el cual está orientado a la articulación en la gestión entre entidades públicas en sus diferentes niveles de gobierno; la

estructura, organización y funcionamiento del Estado, el cual las entidades deben adoptar políticas conforme a su tipo, competencia y funciones que adoptan una determinada estructura basa en el objeto en el que fueron creadas para entender las necesidades de las personas; gestión de procesos, el cual tiene el propósito de organizar, dirigir y controlar las actividades de una entidad pública de manera que se pueda contribuir con el logro de objetivos institucionales.

Como primera dimensión de la gestión administrativa se establece a la atención externa a través de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC 's), el cual, Franciskovic et al. (2021) radica en que cualquier usuario puede acceder a una serie de servicios mediante la utilización de dispositivos que tengan acceso a internet. Las TIC como bien en anteriores párrafos se establece que son herramientas que se identifican por su funcionalidad ya que, permite a entender la diversidad de formas en comunicación y obtener respuestas rápidas de las entidades sin la necesidad de recurrir a las instalaciones de manera presencial.

Asimismo, las Tic al ser herramientas muy complejas permiten la atención externa a usuarios a fin de evitar largas colas de esperas. Por tanto, la atención exterior de usuarios del gobierno electrónico mediante el uso de TIC representa mayor oportunidad a la población para la participación dinámica entre la ciudadanía y la gobernabilidad.

Como segunda dimensión de la gestión administrativa se establece la Promoción de transparencia institucional hace referencia a que la ciudadanía y la sociedad necesitan de un mayor alcance sobre la información pública de forma de acceso simple y accesible a fin de comprender el nivel de avance de obras de ejecución presupuestal en una obra, proyecto, etc.

La transparencia en la actualidad es un indicador que es fundamental para mostrar la calidad en los gobiernos para poder establecerse en la sociedad como democráticos. Asimismo, mediante la transparencia del gobierno público la ciudadanía en general conoce sus oportunidades, circunstancias actuales y procedimientos que una entidad pública ejecuta sus acciones.

En el Perú la transparencia pública en las entidades del estado está en lineamiento de acuerdo a la Ley N°27806 (2002), cuyo objetivo dar en promoción la

transparencia de los actos del Estado y establecer como ley, el acceso de la información que el Estado presuma que deba ser de conocimiento público. Dicha Ley en su artículo 5°, establece que las entidades públicas deben publicar los avances progresivos de la ejecución del gasto en sus portales de internet.

Asimismo, en los portales se podrá visualizar información administrativa como su organización, organigramas y procedimientos; adquisición de bienes y servicios que efectúen y los proveedores comprometidos. Dicha norma también explica sobre la transparencia en el manejo de las finanzas públicas y la forma de publicación de las mismas.

Como tercera dimensión de la gestión administrativa se establece la prestación de servicios presenciales a través de TIC, como bien se menciona la finalidad de las Tecnologías de la Información y comunicación es mejorar los niveles de servicios a la población o usuarios frente a los procedimientos de la administración en la solicitud de trámites administrativos.

Ávila (2014) menciona que, las utilidades de las TIC's no solamente son usadas para atender usuarios de manera remota, sino, también son usados para brindar servicios de la institución de manera presencial de manera sistemática haciendo uso de las tecnologías de la información a fin de realizar búsquedas rápidas en la base de datos y obtener servicios más efectivos en menor tiempo, este hecho mejora la satisfacción y el grado de aceptabilidad del ciudadano frente a los servicios demandados.

Por tanto, el objetivo de la prestación de servicios presenciales a través de TIC's se enfoca en que la entidad pública tenga el manejo de su información de manera sistematizada y estandarizada a fin de gestionar sus aplicaciones en programas informáticos que faciliten la información y mejoren a mayor rapidez el trámite de solicitudes del administrado con la utilización de menos recursos. Es importante señalar que, la utilización de las TIC debe ser diseñado específicamente de acuerdo a la estructura organizacional de cada entidad, es decir, no todas las TIC deben ser iguales en todas las entidades públicas ya que, cada entidad tiene su finalidad frente al Estado.

En el Perú, la utilización de TIC's se encuentra regulada por el Decreto Supremo N° 086-2015-PCM el cual establece de interés nacional las actividades desarrolladas en marco de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico) a todas las actividades de organización, promoción, impulso y apoyo, mediante el uso de tecnologías integrados para mejorar la interacción entre la sociedad y la organización estatal.

En el Decreto Legislativo N°1412 en su artículo 6, se establece sobre el uso de las tecnologías en la administración a fin de crear valor público. Asimismo, establece que el objetivo es normar las actividades de gobernanza y gestión administrativa como forma de control; integrar la colaboración entre entidades a fin de reducir las brechas burocráticas; promover la implementación de software como herramientas que mejoren la integración entre el Estado y los usuarios en diferentes entidades públicas a nivel del Perú; capacitar e informar mediante la alfabetización en sus diferentes niveles de gobierno. En su capítulo II se menciona sobre la prestación de servicios digitales en todas las entidades de la Administración Pública a manera de responder a las exigencias de la ciudadanía frente a un servicio de carácter público.

Por tanto, la Ley establece que: se garantice la disponibilidad y confidencialidad en el uso de tecnologías de la información utilizados en la prestación de servicios; facilitar el acceso a la información entre entidades a fin de mejorar los nexos entre entidades para el intercambio de la información; considerar dentro de los canales de atención pagos de diversos trámites; facilitar información en los portales web sobre información recurrente.

III. METODOLOGÍA

En este estudio, el enfoque será cuantitativo y se utilizó el concepto de respaldo de Hernández et al. (2014), el cual mencionó que, este tipo de enfoque se desarrolla con la utilización de datos medibles, con el objetivo de analizar y medir los resultados. De tal forma, estos hallazgos puedan ser de utilidad para contestar preguntas y contrastar las hipótesis establecidas. Por tanto, este enfoque confía en el uso de la estadística para establecer de manera exacta los patrones de comportamiento en una población en específica.

Con ayuda de tal referencia, el estudio es cuantitativo porque datos numéricos la finalidad de comprobar y/o contrastar una hipótesis.

3.1 Tipo y diseño del proyecto

3.1.1 Tipo del proyecto

Primero, se establece que, el tipo de investigación por su alcance, es aplicada. El cual, se respalda bajo el argumento de Hernández et al. (2014). El cual mencionan que en este tipo de investigación se responden al porqué de las cosas utilizando un método científico para generar un conocimiento teórico y empleando dichos conocimientos teóricos para transformarlos en conocimientos prácticos para resolver problemas y mejorar las condiciones de vida transformando dichos conocimientos en procedimientos, técnicas, métodos, etc que sean aplicables a una problemática.

Por tanto, en apoyo de la definición antes mencionado, el tipo de investigación es “aplicada” porque en ayuda a la recopilación y análisis de información teórica y conocimientos científicos, el propósito fundamental es aplicar un instrumento de investigación a fin de actualizar y ampliar los conocimientos relacionados al gobierno electrónico y la gestión administrativo en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado.

Por tanto, el estudio promete brindar mayores alcances teóricos y prácticos a fin de que en un futuro, algún otro investigador pueda aplicar un método experimental - práctico que mejore los aspectos administrativos del gobierno electrónico en

entidades alejadas y descentralizadas tomando en consideración los hallazgos y conclusiones de investigación.

Segundo, se establece que el estudio por su profundidad será descriptivo, porque el estudio pretende describir los hallazgos más importantes y significativos encontrados en el proceso de investigación que serán plasmados y analizados con los antecedentes de investigación. Esta afirmación se respalda bajo los conceptos de Hernández et al. (2014), el cual establece que este tipo de estudios descriptivos, es aquella que se desarrolla sin la manipulación del entorno y buscan especificar las características y propiedades más relevantes de los individuos de análisis u cualquier otro fenómeno puesto en análisis.

3.1.2 Diseño del proyecto

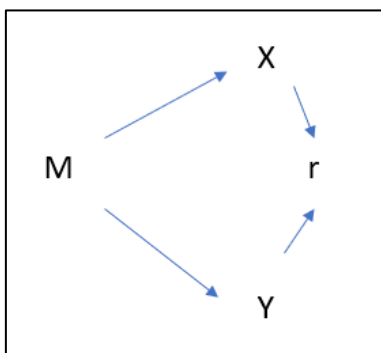
Hernández et al. (2014) menciona que, el trabajo de investigación que corresponde al diseño - no experimental. El cual está definida como aquella investigación en donde las variables no tienen manipulación de forma intencional, y no poseen grupo de control, ni mucho menos llegan a ser experimentales. En este tipo de estudios se analiza y se estudia los hechos de la realidad después de su ocurrencia.

A tal referencia, el diseño de investigación es no experimental, porque no se manipuló los resultados obtenidos en el proceso de recolección de datos del gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado a fin de experimentar o aplicar algún método que reduzca la problemática.

Por otro lado, el estudio es transversal porque, según Bavaresco (1997), los datos son recolectados en un determinado tiempo sin ser intervenidos en el ambiente en donde se desarrollaron los acontecimientos. Y retrospectivo, puesto que, en el inicio de estudio fue efectuado posteriormente a cuando ocurrieron los hechos y no fue a medida que los hechos van sucediendo.

Asimismo, corresponde en lo correlacional – causal, porque, tiene como finalidad establecer la relación y explicar una posible causa de los resultados obtenidos en un tiempo determinado entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado

Figura 1
Diseño de la investigación



Dónde:

- M = Muestra
- X = Variable X
- X = Variable Y
- r = Posible correlación

En cuanto al método de investigación, se hizo uso del método Hipotético deductivo, el cual, se establece en la observación, creación de hipótesis, deducción, verificación y/o contrastación de hipótesis.

Por tanto, se establece que el método de la investigación en cuatro aspectos fundamentales: 1) planteamiento del problema; 2) establecimiento de una hipótesis; 3) describir los hallazgos más importantes; 4) contrastar la hipótesis con los resultados obtenidos.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1, gobierno electrónico: Naser y Concha (2011) definen gobierno electrónico como aquella utilización de Tecnologías e las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el ordenamiento del sector gubernamental, Por tanto, claramente se expresa que, a través del enfoque innovador del gobierno electrónico, se establece diversas acciones del Gobierno Electrónico que se encuentran situadas en la utilización de las TIC's dentro de los elementos de apoyo en el buen desarrollo gobierno de un país. Por tanto, el uso de TIC implica mejorar los niveles de eficacia y eficiencia en las acciones gubernamentales, mejorando así aquellos procesos y procedimientos utilizados en la forma de gobierno y

ordenamiento poblacional. Asimismo, incrementa la calidad de los servicios públicos, incorporando una mayor cantidad de información en los procesos decisorios y entre las diferentes instancias y niveles de gobierno en la sociedad civil.

Operacionalmente, partiendo de la definición de Naser y Concha (2011), se establece que, la variable puede ser medido empleando las dimensiones (Alfabetización digital; transformación digital y articulación interinstitucional)

Tabla 1
Operacionalización (variable 1)

Dimensiones	Indicadores	Escala Likert
D1 Alfabetización digital	– Conocimiento	1= Totalmente en desacuerdo
	– Adaptabilidad	
	– Aplicabilidad	
	– Capacidad	
	– Habilidad	
D2 Transformación digital	– Integración en procesos administrativos	2= En desacuerdo 3= Ni en desacuerdo ni de acuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
	– Gestión de Trámites digitales	
	– Simplificación administrativa	
	– Transparencia	
	– Servicio digital	
	– Notificación electrónica	
	– Identidad digital	
	– Infraestructura tecnológica (Hardware)	
D3 Articulación interinstitucional	– Seguridad digital	
	– Comunicación electrónica	
	– Autorización de acceso a la información	
	– Control de objetivos	

Variable 2, gestión administrativa: Quiroa (2020) lo define como aquellas tareas y actividades coordinadas a fin de que se pueda utilizar de manera óptimo los recursos y alcanzar objetivos y metas a nivel institucional con enfoque a la atención al usuario y promover la transparencia de la entidad a fin de que los usuarios puedan participar del control.

Operacionalmente partiendo de la definición de Quiroa (2020) operacionalmente se puede establecer que, la variable puede ser medido empleando las dimensiones (Atención externa a través de TIC; promoción de transparencia institucional; Prestación de servicios a través de TIC)

Tabla 2
Operacionalización (variable 2)

Dimensiones	Indicadores	Escala Likert
D1 Atención externa a través de TIC	<ul style="list-style-type: none"> – Canales de atención informativa – Canales de cancelación de TUPA – Canales de gestión tramite documentario – Sistema disponible (conectividad) – Atención oportuna 	1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni en desacuerdo ni de acuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
D2 Promoción de transparencia institucional	<ul style="list-style-type: none"> – Objetivos y metas institucionales – Manejo de presupuesto – Servicios – Normatividad – Información general 	
D3 Prestación de servicios a través de las TIC	<ul style="list-style-type: none"> – Tangibles para la prestación de servicios – Seguridad de servicios – Capacidad de respuesta – Capacidad del personal 	

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Lalangui (2017) establece a la población como, la totalidad de individuos, elementos, entidades cuyas características se encuentran similares en otras conceptualizaciones, así mismo, se indica que la población también es conocido como Universo.

A tal definición se establece que la población del presente estudio está conformada por 29 personal administrativo de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado. El cual, se encarga de la atención de los procesos de migraciones a nivel interno y externo en el Perú.

- **Criterios de inclusión y exclusión**

Debido a la escasa cantidad de número poblacional no se definen los criterios de inclusión o exclusión ya que toda la población se encontrará en la posibilidad de poder responder al instrumento seleccionado.

3.3.2 Muestra

Carrasco (2005) menciona que, la muestra es un segmento significativo de un todo. De tal forma que, los resultados de la muestra obtenida se puedan ser generalizados en todo aquel elemento que conforma dicha población. Asimismo, se establece que la muestra en la investigación puede ser descrita por dos tipos de muestreo: La primera, es del tipo “probabilístico” el cual considera que todos los elementos dentro de una población tienen las mismas posibilidades de ser seleccionados.

Por otro lado, la muestra “no probabilística”, es aquella en donde la elección de los elementos no dependerá de las probabilidades estadísticas, si no, de las características de la población de la investigación.

Se establece que la muestra seleccionada para la presente investigación está conformada por 29 personal administrativo de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado.

3.3.3 Muestreo

Para determinar la cantidad de muestreo se aplicó la técnica “no probabilística”, debido a que, no se hizo uso de una fórmula estadística para reducir la cantidad poblacional. Asimismo, es “censal” porque toda la población representa la muestra a fin de obtener todas las opiniones y, por otro lado, todas las personas seleccionadas poseen la misma probabilidad de ser seleccionados sin realizar exclusión alguna.

3.3.4 Unidad de análisis

La unidad de análisis está enfocado al organismo encargado de las migraciones cuyo deber es gestionar una serie de recursos necesarios, herramientas e instrumentos legales que permitan gestionar de manera integral las migraciones y

responder a las necesidades de las personas migrantes con mayor vulnerabilidad con compromiso y sensibilidad por parte de las autoridades.

Asimismo, dicho organismo articula estrategias en su gestión administrativa a fin de otorgar documentos que acrediten la identidad del migrante y de donde proviene a través del PTP y las plataformas digitales que permiten a los ciudadanos ser identificados de manera efectiva. Se establece que el organismo que regula las migraciones en puerto Maldonado tienen a su cargo Puestos de Control Migratorio, Puestos de Control Fronterizo y Puestos de Verificación Migratoria, por lo que, es conveniente la conformación de la Fiscalización Migratoria y los trámites de Procedimientos Administrativo Sancionador (PAS).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

a) Encuesta: Garay (2019) mencionó que, la encuesta es aquel mecanismo o procedimiento que permite explorar cuestiones que abarcan la subjetividad y de igual tiempo obtener esa información medible de un número considerable de personas. Mediante una encuesta se puede obtener la opinión pública en una sociedad en temas de valor de importancia en la sociedad democrática.

Por tanto, se utilizó la técnica de la encuesta a fin de recopilar información de los trabajadores administrativos del organismo que regula la migración en Puerto Maldonado.

3.4.2 Instrumentos

a) Cuestionario: Garay (2019) define al cuestionario como un instrumento físico o tangible que permite recolectar información mediante una hoja con preguntas previamente formuladas para el llenado, tabulación, clasificación y descripción. Asimismo, se describe que es un medio capaz de recopilar la suficiente información de datos breve. En su elaboración se puede considerar interrogantes cerradas, abiertas o mixtas, el cual es diseñado en un formato propiamente del investigador con un número específico de preguntas previamente formuladas y validadas proveniente de la recopilación teórica prometiéndolo cumplir con el objetivo de estudio.

Por tanto, a fin de recopilar información se hizo uso de (02) instrumentos de recolección de datos: La primera, para la recopilación de información sobre la primera variable “gobierno electrónico”; y, la segunda, para recopilar información sobre la segunda variable “gestión administrativa”.

En la presente investigación se utilizará la escala de Likert un método creado por Rensis (1932) para la evaluación cuantitativa de un cuestionario según escala a fin de medir opiniones y actitudes.

Los instrumentos antes de su aplicación fueron evaluados y puestos a la validación de la técnica “juicio de expertos” a fin de obtener validez. Por otro lado, los instrumentos serán evaluados por el Alfa de Cronbach con el objetivo de verificar la confiabilidad de datos aplicados en la estadística.

3.5 Procedimientos

Los procedimientos aplicados para la recolección de datos fueron descritos de acuerdo a los siguientes aspectos:

- Obtener el permiso de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado para la aplicación del instrumento a sus trabajadores administrativos.
- Elaborar los instrumentos de recolección de datos de aplicación de acuerdo a la operacionalización de variables.
- Validar los instrumentos de recolección de datos mediante la técnica de “juicio por expertos”.
- Aplicar los instrumentos de recolección de datos a una muestra determinada.
- Registrar la información recolectada en una base de datos de Excel y SPSS
- Ordenar y clasificar la información
- Realizar el contraste de hipótesis
- Redactar las conclusiones

3.6 Método de análisis de datos

Se hará uso de la estadística debido a que, como herramienta aporta desde el análisis e interpretación de datos (estadísticas descriptivas), al proceso de predicción (estadística inferencial). La prueba de significancia está considerada

dentro de los aspectos más importantes para la toma de decisiones subjetivas, pues, mediante ellas, se analizarán e interpretarán los resultados y la correlación correspondiente.

Al presentar en presente estudio una metodología de nivel correlacional se considera que el uso de métodos estadísticos será el siguiente:

a) Alfa de Cronbach: El análisis de confiabilidad con el instrumento de Alfa de Cronbach, ha justificado con el criterio general de George y Mallery (2003), que proponen las siguientes sugerencias para la valoración de los coeficientes de Alfa de Cronbach. Esta técnica estadística fue utilizada para medir la confiabilidad del instrumento antes de la aplicación del instrumento “cuestionario”.

b) Prueba de normalidad: El análisis de normalidad, son también es denominado como el contraste de normalidad, el cual posee como fin analizar la distribución de datos que parten de una distribución normal con la misma media y desviación típica. Pueden diferenciarse tres estrategias: las basadas en representaciones gráficas, en métodos analíticos y en test de hipótesis. Por tanto, en el estudio se aplicará la prueba de normalidad con la finalidad de conocer el tipo de prueba estadística a aplicar para la contratación de hipótesis planteada en base a la aplicación de “estadística paramétrica” o “no paramétrica”.

c) Prueba de correlación: Una vez determinada el tipo de estadística se procede a seleccionar la prueba de correlación a fin de contrastar la hipótesis del estudio.

3.7 Aspectos éticos

Los aspectos éticos siempre fueron los principios que se tomaron en consideración en este trabajo de investigación y en todos sus procesos, desde aspectos básicos de la formulación problemática de la investigación, hasta las recomendaciones de estudio. En este trabajo nunca ha existido conflictos de interés de ningún individuo en ningún aspecto del desarrollo de los capítulos del mismo.

Por otro lado, la investigación ha respetado la confidencialidad de datos de los encuestados, asimismo, la aplicación del instrumento estuvo en estricto cumplimiento a las normas de la Universidad César Vallejo y en consentimiento del entrevistado. A cada entrevistado se explicó en detalle el propósito del estudio y respondiendo a las preguntas previas del interés del entrevistado, sin tener la

intención de ocultar algo o realizar algo que vaya en contra de su opinión, con esto quiero decir que, las entrevistas fueron transcritas tal cual, sin distorsionar algún dato que pueda cambiar el contexto o entendimiento de las palabras.

Los participantes participaron en el estudio de forma voluntaria sin obligar, coaccionar, chantajear o algún aspecto que esté en contra de la ética profesional. El trabajo presentado es original y propio, habiendo cumplido con los filtros de software de antiplagio "Turnitin" el cual siempre se mantuvo en un porcentaje menor al 25% tal y como lo establece el reglamento de la Universidad César Vallejo, así mismo para respetar los autores plasmados se utilizó el estilo APA de la edición 7, para citar a cada autor considerado en este estudio.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados descriptivos

Tabla 3

Datos generales del personal administrativo de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal – Puerto Maldonado, 2021

Características		Frecuencia	Porcentaje
		<i>f</i>	%
Edad	Entre 20 y 25	1	3.40
	Entre 25 y 30	13	44.80
	Entre 30 y 35	9	31.00
	Entre 35 y 40	5	17.20
	Entre 40 y 45	1	3.40
	Total	29	100.0
Sexo	Femenino	9	31.0
	Masculino	20	69.0
	Total	29	100.0
Profesión	Abogado	14	48.30
	Administrador	4	13.80
	Contador	5	17.20
	Economista	5	17.20
	Ingeniero	1	3.40
	Total	29	100.0
Grado Académico	Licenciado	25	86.20
	Magister	4	13.80
	Total	29	100.0
Experiencia Laboral	3 a 4 años	14	48.30
	4 a 5 años	10	34.50
	5 a más años	5	17.20
	Total	29	100.0

Interpretación: En la presente tabla se da a conocer los datos generales del personal administrativo de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal – Puerto Maldonado, 2021. De las cuales, de los resultados se describe lo siguiente:

En la edad, el 3.40% pertenecen al rango de edad entre 20 y 25 años; el 44.80% pertenecen al rango de edad entre 25 y 30 años; el 31.00%, pertenecen al rango de edad entre 30 y 35 años; el 17.20%, pertenecen al rango de edad entre 35 y 40 años; y, el 3.40% pertenecen al rango de edad entre 40 y 45 años.

En el sexo, el 31% son femeninos; y, el 69% masculinos.

En la profesión, el 48.30% manifiestan ser abogados; el 13.80% manifiestan ser administradores; el 17.20%, manifiestan ser contadores; el 17.20% manifiestan ser economistas; y, el 3.40% manifiesta ser ingenieros.

En cuanto al grado académico, el 86.20% tiene grado de licenciamiento o titulación; en cuanto al 13.80% manifiesta tener el grado de Magister.

En la experiencia laboral; el 48.30% manifiesta tener entre 3 a 4 años de experiencia; el 34.50% manifiesta tener entre 4 a 5 años de experiencia; y, el 17.20% manifiesta tener entre 5 a más años de experiencia.

➤ **Gobierno Electrónico (Variable 1)**

Tabla 4

Percepción de gobierno electrónico en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal – Puerto Maldonado, 2021

	D1. Alfabetización digital		D2. Transformación digital		D3. Articulación interinstitucional		Total	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy alto	0	0	0	0	0	0	0	0
Alto	16	55	23	79	8	28	24	83
Regular	13	45	6	21	19	66	5	17
Bajo	0	0	7	2	2	7	0	0
Muy Bajo	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	29	100	29	100	29	100	29	100

Interpretación: En la presente tabla se da a conocer los resultados del gobierno electrónico desde la perspectiva del personal administrativo de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal – Puerto Maldonado, 2021. En donde se deja en evidencia que, del total de los encuestados se ha determinado que la

percepción del gobierno electrónico por parte de los administrativos, en un 83% se encuentra en nivel “alto”; y, un 17% en un nivel “regular”. Estos resultados se ven evidenciados de acuerdo a sus dimensiones:

En su primera dimensión, la alfabetización digital se encuentra en un 55% con niveles “altos”; en un 45%, en niveles “regulares”.

En su segunda dimensión, la transformación digital se encuentra en un 79% con niveles “altos”; en un 21%, en niveles “regulares”.

En su tercera dimensión, la articulación institucional se encuentra en un 28% con niveles “altos”; en un 66%, en niveles “regulares”.

➤ **Alfabetización digital (Dimensión 1)**

Tabla 5

Percepción de la alfabetización digital en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal – Puerto Maldonado, 2021

	I.1		I.2		I.3		I.4		I.5		Total	
	Conocimiento		Adaptabilidad		Aplicabilidad		Capacidad		Habilidad		f	%
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy alto	13	45	13	45	8	28	13	45	7	24	16	55
Alto	16	55	16	55	21	72	16	55	20	69	13	45
Regular	0	0	0	0	0	0	0	0	2	7	0	0
Bajo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Muy Bajo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	29	100	29	100	29	100	29	100	29	100	29	100

Interpretación: En la presente tabla se da a conocer los resultados de la alfabetización digital desde la perspectiva del personal administrativo de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal – Puerto Maldonado, 2021. En donde se deja en evidencia que, del total de los encuestados se ha determinado que la percepción de la alfabetización digital por parte de los administrativos, en un 55% se encuentra en nivel “muy alto”; y, un 45% en un nivel “alto”. Estos resultados se ven evidenciados de acuerdo a sus indicadores:

En su primer indicador, que trata sobre el conocimiento como un aspecto de medición en la alfabetización digital, del total de los encuestados, el 45% poseen niveles “muy altos”; el 55% poseen niveles “altos”.

En su segundo indicador, que trata sobre la adaptabilidad como un aspecto de medición en la alfabetización digital, del total de los encuestados, el 45% poseen niveles “muy altos”; el 55% poseen niveles “altos”.

En su tercer indicador, que trata sobre la aplicabilidad como un aspecto de medición en la alfabetización digital, del total de los encuestados, el 28% poseen niveles “muy altos”; el 72% poseen niveles “altos”.

En su cuarto indicador, que trata sobre la capacidad del individuo para ejecutar aspectos digitales en la entidad de migraciones, como un aspecto de medición en la alfabetización digital, del total de los encuestados, el 45% poseen niveles “muy altos”; el 55% poseen niveles “altos”.

En su quinto indicador, que trata sobre la habilidad del individuo para ejecutar aspectos digitales en la entidad de migraciones, como un aspecto de medición en la alfabetización digital, del total de los encuestados, el 24% poseen niveles “muy altos”; el 69% poseen niveles “alto”; y; el 7% poseen niveles “regulares”.

➤ **Transformación digital (Dimensión 2)**

Tabla 6

Percepción de la Transformación digital en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal – Puerto Maldonado, 2021

	I.1 Integración Digital		I.2 Gestión Digital		I.3 Simplificación Digital		I.4 Transparencia		I.5 Serv. Digital		I.6 Notificación Digital		I.7 Identidad Digital		I.8 Infraestructura Tecnológica		I.9 Seguridad Digital		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy alto	0	0	0	0	1	3	3	10	2	7	12	41	1	3	0	0	13	45	0	0
Alto	20	69	17	59	27	93	23	79	7	24	17	59	9	31	0	0	16	55	23	79
Regular	9	31	12	41	1	3	3	10	20	69	0	0	15	52	6	21	0	0	6	21
Bajo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	14	15	52	0	0	7	2
Muy Bajo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	28	0	0	0	0
Total	29	100	29	100	29	100	29	100	29	100	29	100	29	100	29	100	29	100	29	100

Interpretación: En la presente tabla se da a conocer los resultados de la transformación digital desde la perspectiva del personal administrativo de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal – Puerto Maldonado, 2021. En donde se deja en evidencia que, del total de los encuestados se ha determinado que la percepción de la transformación digital por parte de los administrativos, en un 79% se encuentra en nivel “muy alto”; y, un 21% en un nivel “alto”. Estos resultados se ven evidenciados de acuerdo a sus indicadores:

En su primer indicador, que trata sobre la integración digital como un aspecto de medición en la transformación digital, del total de los encuestados, el 69% poseen niveles “altos”; el 31% poseen niveles “regulares”.

En su segundo indicador, que trata sobre la gestión digital como un aspecto de medición en la transformación digital, del total de los encuestados, el 59% poseen niveles “altos”; y, el 41% poseen niveles “regulares”.

En su tercer indicador, que trata sobre la simplificación digital como un aspecto de medición en la transformación digital, del total de los encuestados, el 3% poseen niveles “muy altos”; el 93% poseen niveles “altos”; y, el 3% poseen niveles “regulares”.

En su cuarto indicador, que trata sobre la transparencia digital como un aspecto de medición en la transformación digital, del total de los encuestados, el 10% poseen niveles “muy altos”; el 79% poseen niveles “altos”; y, el 10% poseen niveles “regulares”.

En su quinto indicador, que trata sobre los servicios digitales como un aspecto de medición en la transformación digital, del total de los encuestados, el 7% poseen niveles “muy altos”; el 24% poseen niveles “altos”; y, el 69% poseen niveles “regulares”.

En su sexto indicador, que trata sobre las notificaciones digitales como un aspecto de medición en la transformación digital, del total de los encuestados, el 41% poseen niveles “muy altos”; y, el 59% poseen niveles “altos”.

En su séptimo indicador, que trata sobre la identidad digital como un aspecto de medición en la transformación digital, del total de los encuestados, el 3% poseen niveles “muy altos”; y, el 31% poseen niveles “altos”; el 52% poseen niveles “regulares”; y, el 14% poseen niveles “bajos”.

En su octavo indicador, que trata sobre la infraestructura digital como un aspecto de medición en la transformación digital, del total de los encuestados, el 21% poseen niveles “regulares”; el 52% poseen niveles “bajos”; y, el 28% poseen niveles “muy bajos”.

En su noveno indicador, que trata sobre la seguridad digital como un aspecto de medición en la transformación digital, del total de los encuestados, el 45% poseen niveles “muy altos”; y, el 55% poseen niveles “altos”.

➤ **Articulación Interinstitucional (Dimensión 3)**

Tabla 7

Percepción de la articulación interinstitucional en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal – Puerto Maldonado, 2021

	I.1 Comunicación Electrónica		I.2 Autorización de acceso a la información		I.3 Control de objetivos		Total	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy Alto	0	0	0	0	0	0	0	0
Alto	5	17	16	55	10	34	8	28
Regular	12	41	13	45	15	52	19	66
Bajo	7	24	0	0	4	14	2	7
Muy Bajo	5	17	0	0	0	0	0	0
Total	29	100	29	100	29	100	29	100

Interpretación: En la presente tabla se da a conocer los resultados de la articulación interinstitucional desde la perspectiva del personal administrativo de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal – Puerto Maldonado, 2021. En donde se deja en evidencia que, del total de los encuestados se ha determinado que la percepción de la articulación interinstitucional por parte de los administrativos, en un 28% se encuentra en nivel “alto”; y, un 66% en un nivel “regular”; y, un 7% en nivel “bajo”. Estos resultados se ven evidenciados de acuerdo a sus indicadores:

En su primer indicador, que trata sobre la comunicación electrónica como un aspecto de medición en la articulación interinstitucional, del total de los encuestados, el 17% poseen niveles “altos”; el 41% poseen niveles “regulares”; el 24% poseen niveles “bajos”; y, el 17% poseen niveles “muy bajos”.

En su segundo indicador, que trata sobre la autorización de acceso a la información como un aspecto de medición en la articulación interinstitucional, del total de los

encuestados, el 55% poseen niveles “altos”; el 45% poseen niveles “regulares”; y, el 24% poseen niveles “bajos”.

En su tercer indicador, que trata sobre el control de objetivos como un aspecto de medición en la articulación interinstitucional, del total de los encuestados, el 34% poseen niveles “altos”; el 52% poseen niveles “regulares”; y, el 14% poseen niveles “bajos”.

➤ **Gestión administrativa (variable 2)**

Tabla 8

Percepción de la gestión administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal – Puerto Maldonado, 2021

	D.1		D.2		D.3		Total	
	Atención externa a través de TIC		Promoción de la transparencia institucional		Prestación de servicios a través de las TIC			
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy Alto	0	0	0	0	1	3	0	0
Alto	18	62	24	83	23	79	24	83
Regular	11	38	5	17	5	17	5	17
Bajo	0	0	0	0	0	0	0	0
Muy Bajo	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	29	100	29	100	29	100	29	100

Interpretación: En la presente tabla se da a conocer los resultados de la gestión administrativa desde la perspectiva del personal administrativo de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal – Puerto Maldonado, 2021. En donde se deja en evidencia que, del total de los encuestados se ha determinado que la percepción de la gestión administrativa por parte de los administrativos, en un 83% se encuentra en nivel “alto”; y, un 17% en un nivel “regular”. Estos resultados se ven evidenciados de acuerdo a sus dimensiones:

En su primera dimensión, la atención externa a través de TIC se encuentra en un 62% en niveles “altos”; en un 38%, en niveles “regulares”.

En su segunda dimensión, la promoción de la transparencia institucional se encuentra en un 83% en niveles “altos”; en un 17%, en niveles “regulares”.

En su tercera dimensión, la prestación de servicios a través de las TIC's se encuentra en un 3% en niveles "muy altos"; en un 79%, en niveles "altos"; y, 17% en niveles "regulares"

➤ **Atención Externa a tras de TIC's (dimensión 1)**

Tabla 9

Percepción de la Atención externa a través de TIC's en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal – Puerto Maldonado, 2021

	I.1		I.2		I.3		I.4		I.5		Total	
	Canales de atención informativa		Canales de cancelación del TUPA		Canales de gestión de tramite doc.		Sistema disponible		Atención oportuna			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy alto	2	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Alto	14	48	0	0	0	0	11	38	15	52	18	62
Regular	10	34	0	0	0	0	12	41	13	45	11	38
Bajo	3	10	2	7	5	17	6	21	1	3	0	0
Muy bajo	0	0	27	93	24	83	0	0	0	0	0	0
Total	29	100	29	100	29	100	29	100	29	100	29	100

Interpretación: En la presente tabla se da a conocer los resultados de la atención externa a través de TIC's desde la perspectiva del personal administrativo de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal – Puerto Maldonado, 2021. En donde se deja en evidencia que, del total de los encuestados se ha determinado que la percepción de la atención externa a través de TIC's por parte de los administrativos, en un 62% se encuentra en nivel "muy alto"; y, un 38% en un nivel "alto" Estos resultados se ven evidenciados de acuerdo a sus indicadores:

En su primer indicador, que trata sobre los canales de atención informativa como un aspecto de medición en la atención externa a través de TIC's, del total de los encuestados, el 7% poseen niveles "muy altos"; el 48% poseen niveles "alto"; el 34% poseen niveles "regulares"; y, el 10% poseen niveles "bajos".

En su segundo indicador, que trata sobre los canales de cancelación del TUPA como un aspecto de medición en la atención externa a través de TIC's, del total de los encuestados, el 7% poseen niveles "bajos"; y, el 93% poseen niveles "muy bajos".

En su tercer indicador, que trata sobre los canales de gestión del trámite documentario como un aspecto de medición en la atención externa a través de TIC's, del total de los encuestados, el 17% poseen niveles “bajos”; y, el 83% poseen niveles “muy bajos”.

En su cuarto indicador, que trata sobre el sistema siempre disponible como un aspecto de medición en la atención externa a través de TIC's, del total de los encuestados, el 38% poseen niveles “altos”; y, el 41% poseen niveles “regulares”; y, el 21% poseen niveles “bajos”.

En su quinto indicador, que trata sobre la atención oportuna como un aspecto de medición en la atención externa a través de TIC's, del total de los encuestados, el 52% poseen niveles “altos”; y, el 45% poseen niveles “regulares”; y, el 3% poseen niveles “bajos”.

➤ **Promoción de la transparencia institucional (dimensión 2)**

Tabla 10

Percepción de la promoción de la transparencia institucional en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal – Puerto Maldonado, 2021

	I.1		I.2		I.3		I.4		I.5		Total	
	Objetivos y metas institucionales		Manejo del presupuesto		Servicios		Normatividad		Información general			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy alto	2	7	0	0	1	3	4	14	4	14	0	0
Alto	13	45	23	79	20	69	21	72	17	59	24	83
Regular	12	41	6	21	8	28	4	14	8	28	5	17
Bajo	2	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Muy bajo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	29	100	29	100	29	100	29	100	29	100	29	100

Interpretación: En la presente tabla se da a conocer los resultados de la promoción de la transparencia institucional desde la perspectiva del personal administrativo de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal – Puerto Maldonado, 2021. En donde se deja en evidencia que, del total de los encuestados se ha determinado que la percepción de la promoción de la transparencia institucional por parte de los administrativos, en un 83% se encuentra en nivel “alto”; y, un 17% en

un nivel “regular” Estos resultados se ven evidenciados de acuerdo a sus indicadores:

En su segundo indicador, que trata sobre la promoción del manejo de presupuesto a la población como un aspecto de medición en la promoción de la transparencia institucional, del total de los encuestados, el 79% poseen niveles “altos”; y, el 21% poseen niveles “regulares”.

En su tercer indicador, que trata sobre la promoción de los servicios de la entidad a la población como un aspecto de medición en la promoción de la transparencia institucional, del total de los encuestados, el 3% poseen niveles “muy alto”; el 69% poseen niveles “altos”; y, el 28% poseen niveles “regulares”.

En su cuarto indicador, que trata sobre la promoción de la normatividad de la entidad a la población como un aspecto de medición en la promoción de la transparencia institucional, del total de los encuestados, el 14% poseen niveles “muy altos”; el 72% poseen niveles “altos”; y, el 14% poseen niveles “regulares”.

En su quinto indicador, que trata sobre la promoción de información general y relevante de la entidad a la población como un aspecto de medición en la promoción de la transparencia institucional, del total de los encuestados, el 14% poseen niveles “muy altos”; el 59% poseen niveles “altos”; y, el 28% poseen niveles “regulares”.

➤ **Prestación de servicios a través de las TIC (dimensión 3)**

Tabla 11

Percepción de la prestación de los servicios a través de las TIC en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal – Puerto Maldonado, 2021

	I.1 Tangibles		I.2 Seguridad de servicio		I.3 Capacidad de respuesta		I.4 Capacidad del personal		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy alto	0	0	13	45	2	7	0	0	1	3
Alto	8	28	8	28	13	45	12	41	23	79
Regular	21	72	8	28	14	48	16	55	5	17
Bajo	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0
Muy bajo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	29	100	29	100	29	100	29	100	29	100

Interpretación: En la presente tabla se da a conocer los resultados de las prestaciones de los servicios a través de las TIC desde la perspectiva del personal administrativo de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal – Puerto Maldonado, 2021. En donde se deja en evidencia que, del total de los encuestados se ha determinado que la percepción de las prestaciones los servicios a través de las TIC por parte de los administrativos, en un 3% se encuentra en nivel “muy alto”; y, un 79% en un nivel “alto”; y, 17% en un nivel “regular”. Estos resultados se ven evidenciados de acuerdo a sus indicadores:

En su primer indicador, que trata sobre la prestación de los tangibles (infraestructura, equipos, etc) a la población como un aspecto de medición en la prestación de servicios, del total de los encuestados, el 28% poseen niveles “altos”; el 72% poseen niveles “regulares”.

En su segundo indicador, que trata sobre la prestación del servicio de seguridad en todas las operaciones y procesos migratorios a la población como un aspecto de medición en la prestación de servicios, del total de los encuestados, el 45% poseen niveles “muy altos”; el 28% poseen niveles “altos”; y, el 28% poseen niveles “regulares”.

En su tercer indicador, que trata sobre la capacidad de respuesta en los procesos y procedimientos migratorios a la población como un aspecto de medición en la prestación de servicios, del total de los encuestados, el 7% poseen niveles “muy altos”; el 45% poseen niveles “altos”; y, el 48% poseen niveles “regulares”.

En su cuarto indicador, que trata sobre la capacidad de las personas para resolver problemas en los procesos y procedimientos migratorios a la población como un aspecto de medición en la prestación de servicios, del total de los encuestados, el 41% poseen niveles “altos”; el 55% poseen niveles “regulares”; y, el 3% poseen niveles “bajos”.

4.2 Contrastación de hipótesis

4.2.1 Hipótesis General

H1: Existe influencia significativa entre el gobierno electrónico y la gestión de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado 2021

Ho: No existe influencia significativa entre el gobierno electrónico y la gestión de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado 2021

Tabla 12

*Tabla cruzada entre gobierno electrónico * gestión administrativa*

V.1 Gobierno Electrónico	V.2 Gestión Administrativa				Total	
	Alto		Regular		f	%
	f	%	f	%		
Alto	24	83	0	0	24	83
Regular	0	0	5	17	5	17
Total	24	0	5	0	29	100

Interpretación: En la presente tabla se muestra la tabla cruzada o de contingencia sobre los valores determinados en las variables, gobierno electrónico entre la gestión administrativa de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado 2021. Se describe que, del total de los encuestados en la categoría “alto” de la gestión administrativa, en el gobierno electrónico, existe un 83% de en categoría “alta”; y, 0% en otras categorías.

En la categoría “regular” de la gestión administrativa, en el gobierno electrónico, existe un 17% de en categoría “regular”; y, 0% en otras categorías. Realizando análisis se menciona que en ambas variables ha existido en mayor frecuencia niveles altos y regulares.

a) Estadístico

Tabla 13

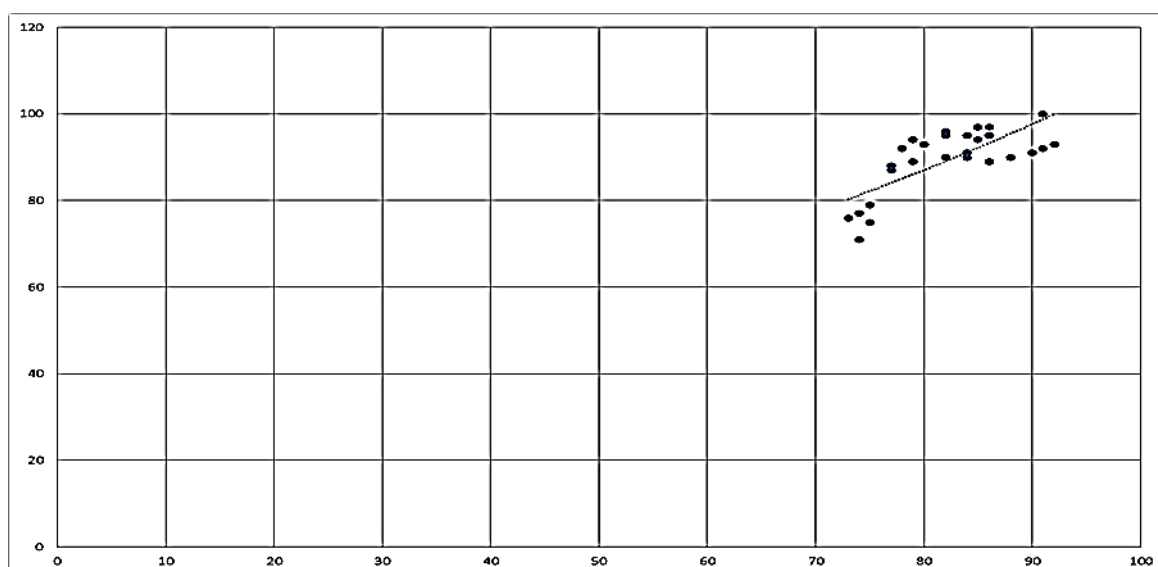
*Prueba de hipótesis correlacional con Rho de Spearman en el gobierno electrónico * gestión administrativa*

			V1 Gobierno electrónico	V2 Gestión administrativa
Rho de Spearman	V1	Coefficiente de correlación	1.000	,628**
	Gobierno electrónico	Sig. (Bilateral) - (P valor)	.	,000
		N	29	29
	V2	Coefficiente de correlación	,628**	1,000
	Gestión administrativa	Sig. (Bilateral) - (P valor)	,000	.
		N	29	29

Nota: ** La correlación es significativa es del 99% el nivel 0,01 (2 cola) Bilateral

Figura 2

*Diagrama de dispersión del gobierno electrónico * gestión Administrativa*



Interpretación: En la presente gráfica se observa el diagrama de dispersión de los datos del gobierno electrónico y la gestión administrativa de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado 2021. Se explica que, el resultado obtenido por la prueba de correlación de Rho de Spearman fue de

0.628**, el cual significa que, existe una correlación positiva “moderada”. Realizando análisis se explica que mientras mayores sean los resultados obtenidos en el gobierno electrónico, mayores serán los resultados en niveles “moderados” en la gestión administrativa.

b) Nivel de significancia

Con los resultados obtenidos, se establece que el nivel de Significancia (bilateral) o también conocido como p valor fue igual a 0,000 la misma que es menor a 0.05 como margen de error propuesto en el estudio. Por tanto, se establece que sí existe relación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa.

c) Región crítica de decisión

Con el nivel de significancia encontrada se decide rechazar la hipótesis nula (**H0**) y se aceptar la hipótesis alterna (**H1**), entonces, con un nivel confianza del 99% se asevera que “Sí existe influencia significativa entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado 2021.”. Asimismo, con un nivel coeficiente de correlación de Rho de Spearman igual 0.628**, se indica que tiene una “moderada” relación. Es decir, que a mayores resultados del gobierno electrónico se tendrá un incremento de nivel “moderada” en los resultados de la gestión administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones de Puerto Maldonado.

d) Regresión lineal simple

Al determinar que sí existe relación entre ambas variables, es necesario predecir los resultados mediante la utilización de un modelo predictivo

Tabla 14

Prueba de Anova para determinar la regresión lineal entre el gobierno electrónico

** gestión administrativa*

ANOVA						
Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	P - Valor	
1	Regresión	824,806	1	824,806	32,719	,000b
	Residuo	680,642	27	25,209		
	Total	1505,448	28			

a. Variables predictoras: (constante), Gobierno Electrónico

b. Variables dependiente: Gestión Administrativa

Interpretación:

La presente tabla muestra la prueba estadística “Anova” que fue realizada entre la variable 1, gobierno electrónico, y, la variable 2, gestión administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal – Puerto Maldonado, 2021. El cual, esta prueba nos permite verificar si es posible construir un modelo de regresión lineal.

Entonces siendo el resultado del P – Valor menor a 0.05, entonces, se establece que si es posible realizar un modelo de regresión lineal de ambas variables.

Tabla 15

*Constante y coeficiente de la regresión lineal entre el gobierno electrónico * gestión administrativa*

Modelo	Coeficientes ^a				Sig. P valor
	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	
	B	Desv. Error	Beta		
1 (Constante)	9,173	14,137		,649	,022
Gobierno electrónico	,979	,171	,740	5,720	,000

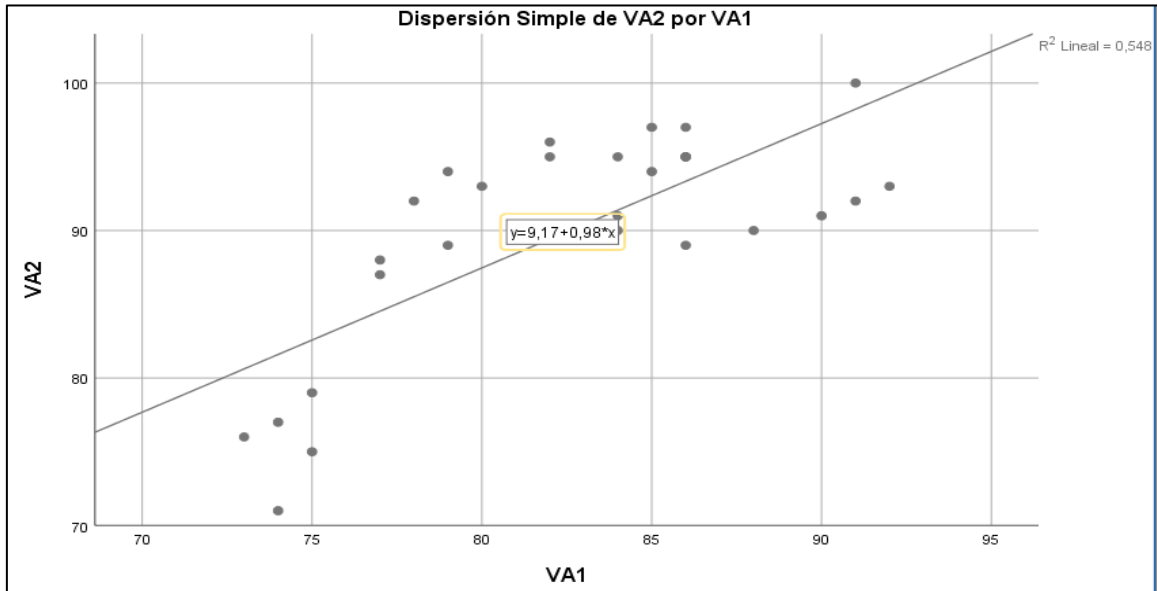
a. Variable dependiente: Cumplimiento tributario

Interpretación:

En la presente tabla muestra la constante y coeficiente de la fórmula de la regresión lineal para la predicción de datos del gobierno electrónico * gestión administrativa. Siendo $Y = 9.173 + 0.979(x)$. Por otro lado, el T de Student nos permite verificar que en ambos casos al ser el P- Valor menor a 0.05 tanto la constante como el coeficiente son significativos.

Figura 3

*Regresión lineal entre el gobierno electrónico * gestión administrativa*



Interpretación:

En la presente grafica se muestra la regresión lineal entre el gobierno electrónico * la gestión administrativa. El cual, según el gráfico se interpreta que, a mayor nivel de gobierno electrónico, la gestión administrativa incrementa en 0.98 puntos.

Para poder entender mejor la predicción se utiliza la siguiente tabla.

Dónde:

$$Y = a + b (x)$$

Siendo:

Y = Gestión Administrativa

a = Constante (9.17)

b = Coeficiente (0.98)

x = Gobierno Electrónico

Tabla 16*Predicción de resultados en la variable dependiente*

Fórmula de regresión	Baremo de (x)	Resultado	Baremo de (y)
Lineal $Y = a + b (x)$	Gobierno electrónico		Gestión administrativa
$Y = 9.17 + (0.96) *(10)$	Muy Bajo	$Y = 18.97$	Muy Bajo
$Y = 9.17 + (0.96) *(20)$	Muy Bajo	$Y = 28.77$	Muy Bajo
$Y = 9.17 + (0.96) *(30)$	Muy Bajo	$Y = 38.57$	Muy Bajo
$Y = 9.17 + (0.96) *(40)$	Muy Bajo	$Y = 48.37$	Bajo
$Y = 9.17 + (0.96) *(50)$	Bajo	$Y = 50.17$	Bajo
$Y = 9.17 + (0.96) *(60)$	Regular	$Y = 67.97$	Regular
$Y = 9.17 + (0.96) *(70)$	Regular	$Y = 77.77$	Regular
$Y = 9.17 + (0.96) *(80)$	Alto	$Y = 87.57$	Alto
$Y = 9.17 + (0.96) *(90)$	Alto	$Y = 97.37$	Alto
$Y = 9.17 + (0.96) *(100)$	Muy alto	$Y = 107.17$	Muy alto
$Y = 9.17 + (0.96) *(110)$	Muy alto	$Y = 116.97$	Muy alto

Nota: Las puntuaciones de baremo de ambas variables se pueden revisar en anexos

Interpretación:

En la presente tabla se muestra las predicciones de la regresión lineal entre gobierno electrónico (x) y la gestión administrativa (y) en la en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal – Puerto Maldonado, 2021. De las cuales, se predijo lo siguientes:

- A un nivel “muy bajo” del gobierno electrónico (x) se predice dos niveles de influencia “muy bajo” y “bajo” del cumplimiento tributario (y)
- A un nivel “bajo” del gobierno electrónico (x) se predice dos niveles de influencia “bajo” y “medio” del cumplimiento tributario (y)
- A un nivel “medio” del gobierno electrónico (x) se predice un nivel de influencia “alto” del cumplimiento tributario (y)
- A un nivel “alto” del gobierno electrónico (x) se predice un nivel de influencia “alto” del cumplimiento tributario (y)
- A un nivel “muy alto” del gobierno electrónico (x) se predice un nivel de influencia “muy alto” del cumplimiento tributario (y)

4.2.1 Hipótesis Específica 1

H1 Existe influencia significativa entre el gobierno electrónico y la atención externa a través de las TIC de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado 2021

H0 No existe influencia significativa entre el gobierno electrónico y la atención externa a través de las TIC de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado 2021

Tabla 17

*Tabla cruzada entre Gobierno Electrónico * atención externa a través de las TIC*

V.1 Gobierno Electrónico	V.2 D1 Atención Externa a través de TIC				Total	
	Alto		Regular		f	%
	f	%	f	%		
Alto	18	62	6	21	24	83
Regular	0	0	5	17	5	17
Total	18	62	11	38	29	100

Interpretación: En la presente tabla se muestra la tabla cruzada o de contingencia sobre los valores determinados en las variables, gobierno electrónico entre la atención externa a través de las TIC's de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado 2021. Se describe que, del total de los encuestados en la categoría "alto" de la gestión administrativa, en el gobierno electrónico, existe un 62% de en categoría "alta"; y, 0% en otras categorías.

En la categoría "regular" de la gestión administrativa, en el gobierno electrónico, existe un 21% de en categoría "alta"; y, 17% en la categoría "regular"

Realizando análisis se menciona que entre el análisis de la atención externa a través de TIC's y el Gobierno electrónico, ha existido en mayor frecuencia niveles altos y regulares.

a) Estadístico

Tabla 18

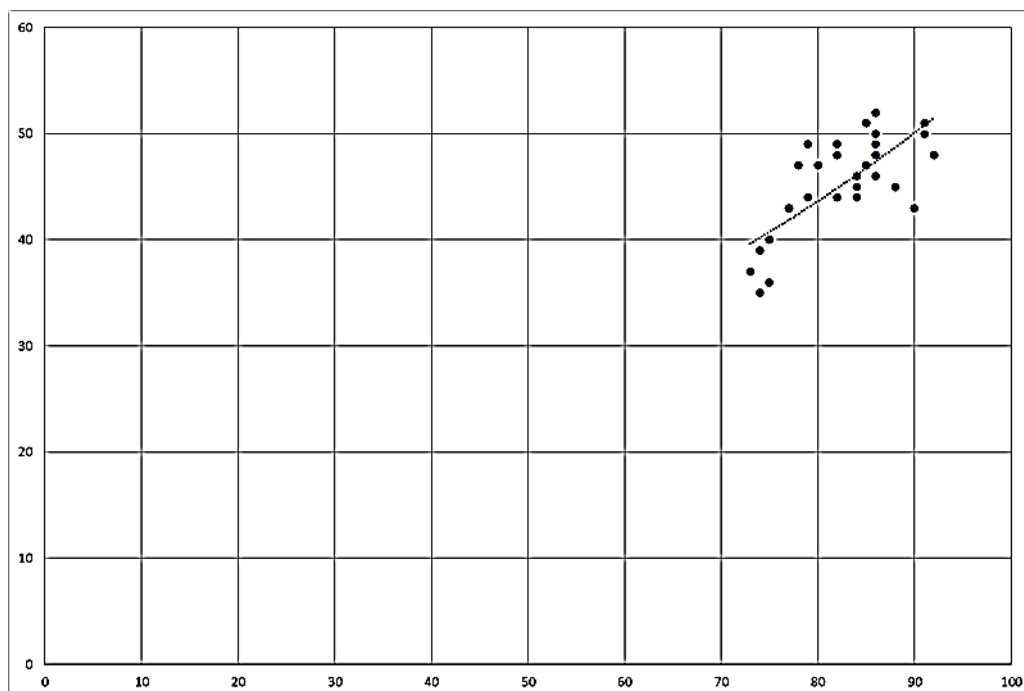
Prueba de hipótesis correlacional con Rho de Spearman en el gobierno electrónico atención externa a través de las TIC's*

			V1 Gobierno electrónico	V2 D1 Atención externa a través de las TIC's
Rho de Spearman	V1	Coefficiente de correlación	1.000	,670**
	Gobierno electrónico	Sig. (Bilateral) - (P valor)	.	,000
		N	29	29
	V2 D1	Coefficiente de correlación	,670**	1,000
	Atención externa a través de las TIC's	Sig. (Bilateral) - (P valor)	,000	.
		N	29	29

*Nota: ** La correlación es significativa es del 99% el nivel 0,01 (2 cola) Bilateral*

Figura 4

*Diagrama de dispersión del gobierno electrónico * atención externa a través de las TIC's*



Interpretación: En la presente gráfica se observa el diagrama de dispersión de los datos del gobierno electrónico y la atención externa a través de las TIC's de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado 2021. Se explica que, el resultado obtenido por la prueba de correlación de Rho de Spearman fue de 0.670**, el cual significa que, existe una correlación positiva "moderada". Realizando análisis se explica que mientras mayores sean los resultados obtenidos en el gobierno electrónico, mayores serán los resultados en niveles "moderados" en la atención externa a través de las TIC's.

b) Nivel de significancia

Con los resultados obtenidos, se establece que el nivel de Significancia (bilateral) o también conocido como p valor fue igual a 0,000 la misma que es menor a 0.05 como margen de error propuesto en el estudio. Por tanto, se establece que sí existe relación entre el gobierno electrónico y la atención externa a través de las TIC's.

c) Región crítica de decisión

Con el nivel de significancia encontrada se decide rechazar la hipótesis nula (**H₀**) y se aceptar la hipótesis alterna (**H₁**), entonces, con un nivel confianza del 99% se asevera que "Sí existe influencia entre el gobierno electrónico y la atención externa a través de las TIC's de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado 2021.". Asimismo, con un nivel coeficiente de correlación de Rho de Spearman igual 0.670**, se indica que tiene una "moderada" relación. Es decir, que a mayores resultados del gobierno electrónico se tendrá un incremento de nivel "moderada" en los resultados de la atención externa a través de las TIC's en la Superintendencia Nacional de Migraciones de Puerto Maldonado.

d) Regresión lineal simple

Al determinar que sí existe relación entre ambas variables, es necesario predecir los resultados mediante la utilización de un modelo predictivo

Tabla 19

Prueba de Anova para determinar la regresión lineal entre el gobierno electrónico

** Atención externa a través de TIC's*

ANOVA						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig P - Valor
1	Regresión	300,928	1	300,928	29,449	,000b
	Residuo	275,899	27	10,218		
	Total	576,828	28			

a. Variables predictoras: (constante), Gobierno Electrónico

b. Variables dependiente: Atención externa a través de TIC's

Interpretación:

La presente tabla se muestra la prueba estadística “Anova” que fue realizada entre la variable 1, gobierno electrónico, y, la dimensión 1, “Atención externa a través de TIC's” de la variable 2, en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal – Puerto Maldonado, 2021. El cual, esta prueba nos permite verificar si es posible construir un modelo de regresión lineal.

Entonces siendo el resultado del P – Valor menor a 0.05, entonces, se establece que si es posible realizar un modelo de regresión lineal de ambas variables.

Tabla 20

*Constante y coeficiente de la regresión lineal entre el gobierno electrónico **

atención externa a través de TIC's

Coeficientes ^a						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Desv. Error	Beta	t	
1	(Constante)	3,36	4,503		2,506	,019
	Gobierno electrónico	,591	,054	,428	2,461	,000

a. Variable dependiente: Atención externa a través de TIC's

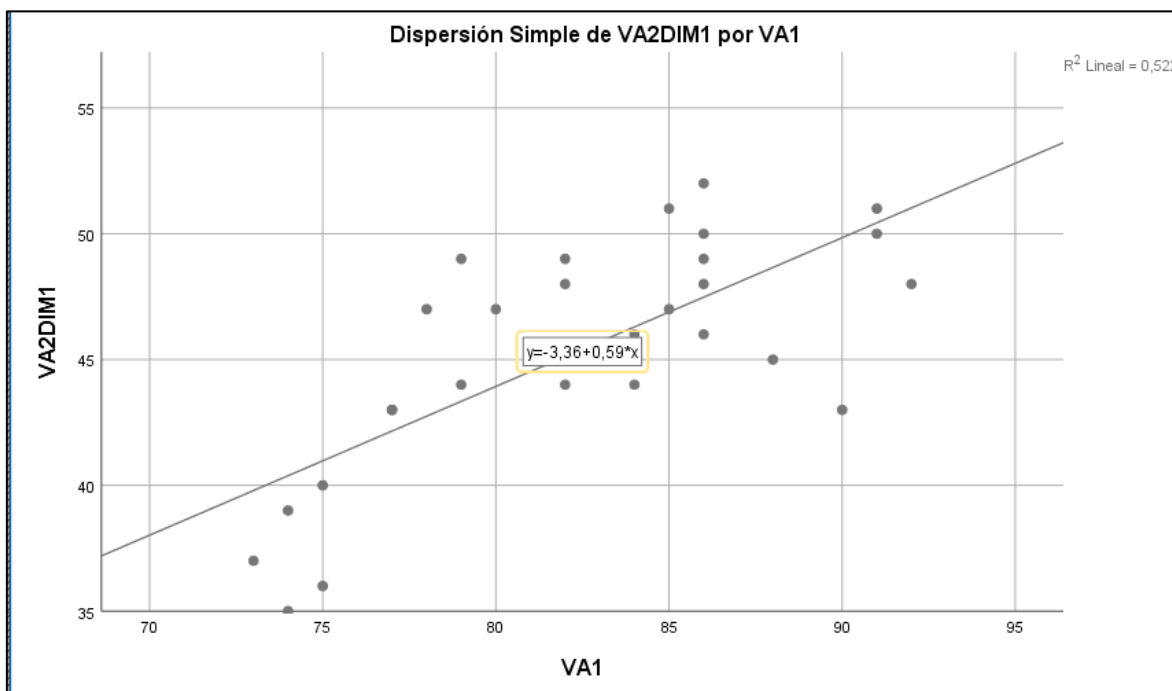
Interpretación:

En la presente tabla se muestra la constante y coeficiente de la fórmula de la regresión lineal para la predicción de datos del gobierno electrónico * atención externa a través de TIC's. Siendo $Y = 3.36 + 0.591(x)$. Por otro lado, el T de Student

nos permite verificar que en ambos casos al ser el P - Valor menor a 0.05 tanto la constante como el coeficiente son significativos.

Figura 5

*Regresión lineal entre el gobierno electrónico * atención externa a través de TIC's*



Interpretación:

En la presente grafica se muestra la regresión lineal entre el gobierno electrónico * la atención externa a través de TIC's. El cual, según el gráfico se interpreta que, a mayor nivel de gobierno electrónico, la atención externa a través de TIC's incrementa en 0.591 puntos.

Para poder entender mejor la predicción se utiliza la siguiente tabla.

Dónde:

$$Y = a + b (x)$$

Siendo:

Y = Atención externa a través de TIC's

a = Constante (-3.36)

b = Coeficiente (0.591)

x = Gobierno Electrónico

Tabla 21*Predicción de resultados en la variable dependiente*

Fórmula de regresión Lineal $Y = a + b (x)$	Baremo de (x) Gobierno electrónico	Resultado	Baremo de (y) Atención Externa a través de TIC'S
$Y = -3.36 + (0.591) *(10)$	Muy Bajo	Y= 2.55	Muy Bajo
$Y = -3.36 + (0.591) *(20)$	Muy Bajo	Y=8.46	Muy Bajo
$Y = -3.36 + (0.591) *(30)$	Muy Bajo	Y=14.37	Muy Bajo
$Y = -3.36 + (0.591) *(40)$	Muy Bajo	Y=20.28	Muy Bajo
$Y = -3.36 + (0.591) *(50)$	Bajo	Y=26.19	Bajo
$Y = -3.36 + (0.591) *(60)$	Regular	Y=32.1	Bajo
$Y = -3.36 + (0.591) *(70)$	Regular	Y=38.01	Regular
$Y = -3.36 + (0.591) *(80)$	Alto	Y=43.92	Regular
$Y = -3.36 + (0.591) *(90)$	Alto	Y=49.83	Alto
$Y = -3.36 + (0.591) *(100)$	Muy alto	Y=55.74	Muy alto
$Y = -3.36 + (0.591) *(110)$	Muy alto	Y=61.65	Muy alto

Nota: Las puntuaciones de baremo de ambas variables se pueden revisar en anexos

Interpretación:

En la presente tabla se muestra las predicciones de la regresión lineal entre gobierno electrónico (x) y la atención Externa a través de TIC'S (y) en la en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal – Puerto Maldonado, 2021. De las cuales, se predijo lo siguientes:

- A un nivel “muy bajo” del gobierno electrónico (x) se predice dos niveles de influencia “muy bajo” en la atención Externa a través de TIC'S (y)
- A un nivel “bajo” del gobierno electrónico (x) se predice dos niveles de influencia “bajo” en la atención Externa a través de TIC'S (y)
- A un nivel “regular” del gobierno electrónico (x) se predice un nivel de influencia “bajo” y “regular” en la atención Externa a través de TIC'S (y)
- A un nivel “alto” del gobierno electrónico (x) se predice un nivel de influencia “regular” “alto” en la atención Externa a través de TIC'S (y)

- A un nivel “muy alto” del gobierno electrónico (x) se predice un nivel de influencia “muy alto” en la atención Externa a través de TIC’S (y)

4.2.2 Hipótesis Especifica 2

H1 Existe influencia significativa entre el gobierno electrónico y la promoción de la transparencia institucional de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado 2021

H0 No existe influencia significativa entre el gobierno electrónico y la promoción de la transparencia institucional de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado 2021

Tabla 22

*Cruce de datos entre gobierno electrónico * promoción de la transparencia institucional*

V.1 Gobierno Electrónico	V.2 D2 Atención Externa a través de TIC				Total	
	Alto		Regular		f	%
	f	%	f	%		
Alto	24	83	0	0	24	83
Regular	0	0	5	17	5	17
Total	24	0	5	0	29	100

Interpretación: En la presente tabla se muestra el cruce de datos o de contingencia sobre los valores determinados en las variables, gobierno electrónico entre la *promoción de la transparencia institucional* de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado 2021. Se describe que, del total de los encuestados en la categoría “alto” de la gestión administrativa, en el gobierno electrónico, existe un 83% de en categoría “alta”; y, 0% en otras categorías.

En la categoría “regular” de la gestión administrativa, en el gobierno electrónico, existe un 17% de en categoría “regular”; y, 0% en otras categorías. Realizando análisis se menciona que en ambas variables ha existido en mayor frecuencia niveles altos y regulares.

a) Estadístico

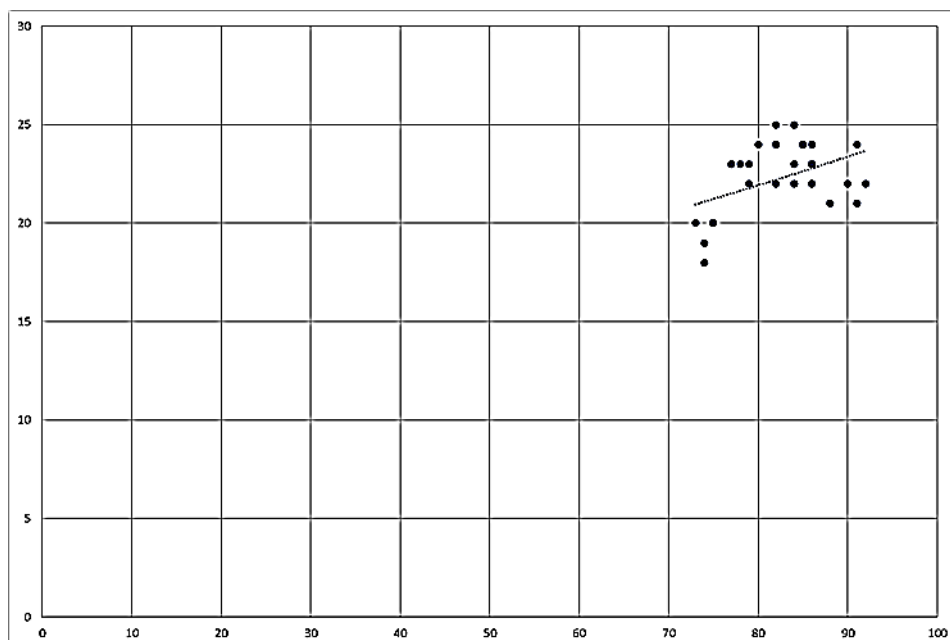
Tabla 23

Prueba de hipótesis correlacional con Rho de Spearman en el gobierno electrónico promoción de la transparencia institucional*

			V.1 Gobierno electrónico	V.2 - D.2 Promoción de la transparencia institucional
Rho de Spearman	V1	Coeficiente de correlación	1,000	,272
	Gobierno electrónico	Sig. (Bilateral) - (P valor)	.	,154
		N	29	29
	V.2 - D.2	Coeficiente de correlación	,272	1,000
	Promoción de la transparencia institucional	Sig. (Bilateral) - (P valor)	,154	.
		N	29	29

Figura 6

*Diagrama de dispersión del gobierno electrónico * promoción de la transparencia institucional*



Nota. Elaboración propia de acuerdo al programa estadístico SPSS

Interpretación: En la presente gráfica se observa el diagrama de dispersión de los datos del gobierno electrónico y la promoción de la transparencia institucional de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado 2021. Se explica que, el resultado obtenido por la prueba de correlación de Rho de Spearman fue de 0.272, el cual significa que, existe no una correlación. Realizando análisis se explica que mientras el incremento o disminución de los resultados obtenidos en el gobierno electrónico, no afectara a los resultados en la promoción de la transparencia institucional.

b) Nivel de significancia

Con los resultados obtenidos, se establece que el nivel de Significancia (bilateral) o también conocido como p valor fue igual a 0,154 la misma que es mayor a 0.05 como margen de error propuesto en el estudio. Por tanto, se establece que, no existe relación entre el gobierno electrónico y la transparencia institucional.

c) Región crítica de decisión

Con el nivel de significancia encontrada se decide aceptar la hipótesis nula (**H0**) y se rechazar la hipótesis alterna (**H1**), entonces, se asevera que “No existe influencia entre el gobierno electrónico y la promoción de la transparencia institucional de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado 2021.”

d) Regresión lineal simple

Al determinar que no existe relación entre el gobierno electrónico y la promoción de la transparencia en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado 2021 no es necesario ni se puede predecir los resultados mediante la utilización de un modelo predictivo.

4.2.1 Hipótesis Especifica 3

H1 Existe influencia significativa entre el gobierno electrónico y la atención externa a través de las TIC de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado 2021

H0 No existe influencia significativa entre el gobierno electrónico y la prestación de servicio a través de las TIC de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado 2021.

Tabla 24

*Cruce de datos entre gobierno electrónico * prestación de servicio a través de las TIC*

V.1 Gobierno Electrónico	V.2 D3 prestación de servicio a través de las TIC						Total	
	Muy Alto		Alto		Regular		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Alto	1	3	23	79	0	0	24	83
Regular	0	0	0	0	5	17	5	17
Total	1	3	23	79	5	17	29	100

Interpretación: En la presente tabla se muestra el cruce de datos o de contingencia sobre los valores determinados en las variables, gobierno electrónico entre prestación de servicio a través de las TIC's de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado 2021. Se describe que, del total de los encuestados en la categoría "muy alto" de la gestión administrativa, en la prestación de servicio a través de TIC, existe un 3% de en categoría "alta"; y, 0% en otras categorías.

En la categoría "regular" de la prestación de servicio a través de TIC, en el gobierno electrónico, existe un 79% de en categoría "alta"; y, 0% en otras categorías.

En la categoría "alto" de la prestación de servicio a través de TIC, en el gobierno electrónico, existe un 17% de en categoría "regular"; y, 0% en otras categorías.

Realizando análisis se menciona que entre el análisis de la atención externa a través de TIC's y el Gobierno electrónico, ha existido en mayor frecuencia niveles altos y regulares.

a) Estadístico

Tabla 25

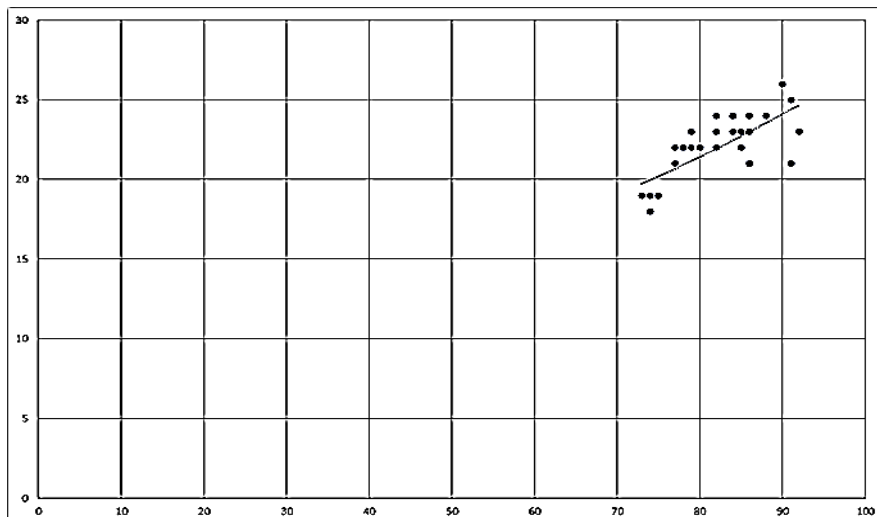
Prueba de hipótesis correlacional con Rho de Spearman en el gobierno electrónico prestación de servicio a través de las TIC*

			V1 Gobierno electrónico	V2 D3 prestación de servicio a través de las TIC
Rho de Spearman	V1	Coefficiente de correlación	1.000	,619**
	Gobierno electrónico	Sig. (Bilateral) - (P valor)	.	,000
		N	29	29
	V2 D3	Coefficiente de correlación	,619**	1,000
	prestación de servicio a	Sig. (Bilateral) - (P valor)	,000	.
	través de las TIC	N	29	29

Nota: ** La correlación es significativa es del 99% el nivel 0,01 (2 cola) Bilateral

Figura 7

Diagrama de dispersión del gobierno electrónico * prestación de servicio a través de las TIC



Nota. Elaboración propia de acuerdo al programa estadístico SPSS

Interpretación: En la presente gráfica se observa el diagrama de dispersión de los datos del gobierno electrónico y la *prestación de servicio a través de las TIC's* de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado

2021. Se explica que, el resultado obtenido por la prueba de correlación de Rho de Spearman fue de 0.619**, el cual significa que, existe una correlación positiva “moderada”. Realizando análisis se explica que mientras mayores sean los resultados obtenidos en el gobierno electrónico, mayores serán los resultados en niveles “moderados” en la prestación de servicio a través de las TIC.

b) Nivel de significancia

Con los resultados obtenidos, se establece que el nivel de Significancia (bilateral) o también conocido como p valor fue igual a 0,000 la misma que es menor a 0.05 como margen de error propuesto en el estudio. Por tanto, se establece que sí existe relación entre el gobierno electrónico y la prestación de servicio a través de las TIC's.

c) Región crítica de decisión

Con el nivel de significancia encontrada se decide rechazar la hipótesis nula (**H0**) y se aceptar la hipótesis alterna (**H1**), entonces, con un nivel confianza del 99% se asevera que “Sí existe influencia significativa entre el gobierno electrónico y la prestación de servicio a través de las TIC. en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado 2021.”. Asimismo, con un nivel coeficiente de correlación de Rho de Spearman igual 0.619**, se indica que tiene una “moderada” relación. Es decir, que a mayores resultados del gobierno electrónico se tendrá un incremento de nivel “moderada” en los resultados de la prestación de servicio a través de las TIC's en la Superintendencia Nacional de Migraciones de Puerto Maldonado.

d) Regresión lineal simple

Al determinar que sí existe relación entre ambas variables, es necesario predecir los resultados mediante la utilización de un modelo predictivo

Tabla 26

Prueba de Anova para determinar la regresión lineal entre el gobierno electrónico

** Prestación de servicios a través de TIC's*

		ANOVA				
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig P - Valor
1	Regresión	55,290	1	55,290	28,621	,000b
	Residuo	52,158	27	1,932		
	Total	107,448	28			

a. Variables predictoras: (constante), Gobierno Electrónico

b. Variables dependiente: Prestación de servicios a través de TIC's

Interpretación:

La presente tabla se muestra la prueba estadística “Anova” que fue realizada entre la variable 1, gobierno electrónico, y, la dimensión 3, “prestación de servicios a través de TIC's” de la variable 2, en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal – Puerto Maldonado, 2021. El cual, esta prueba nos permite verificar si es posible construir un modelo de regresión lineal.

Entonces siendo el resultado del P – Valor menor a 0.05, entonces, se establece que si es posible realizar un modelo de regresión lineal de ambas variables.

Tabla 27

*Constante y coeficiente de la regresión lineal entre el gobierno electrónico **

Prestación de servicios a través de TIC's

		Coeficientes ^a				
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Desv. Error	Beta	t	
				Sig. P Valor		
1	(Constante)	1,247	3,913		,319	,038
	Gobierno electrónico	,253	,047	,717	5,350	,000

a. Variable dependiente: Prestación de servicios a través de TIC's

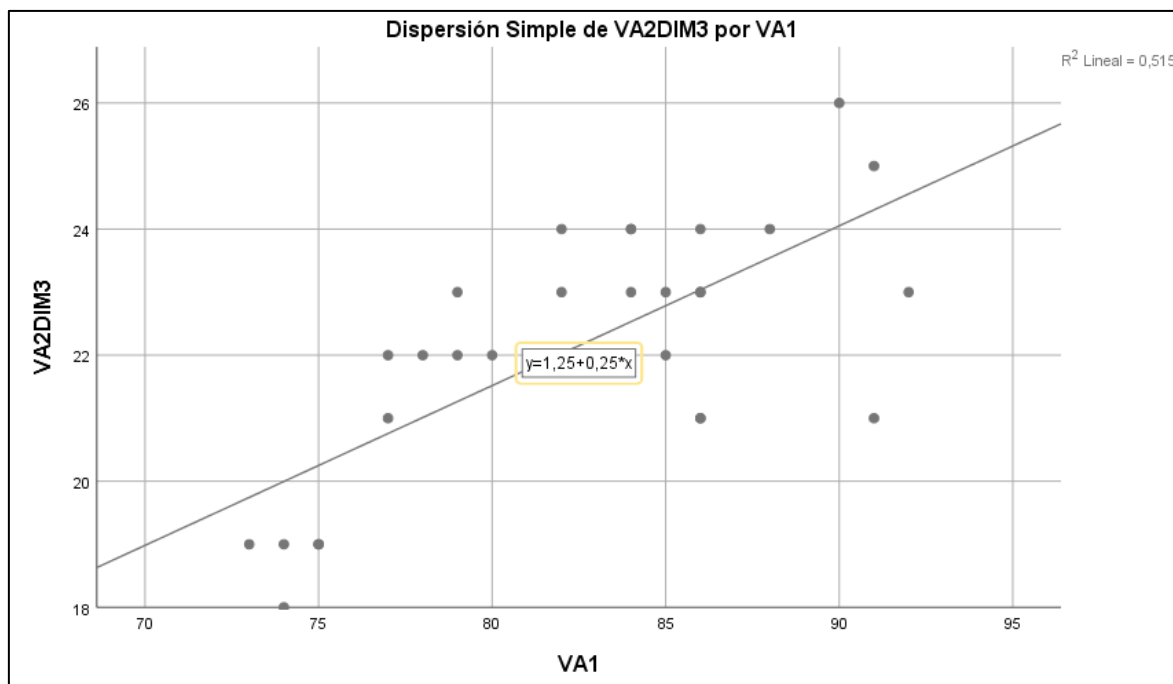
Interpretación:

En la presente tabla se muestra la constante y coeficiente de la fórmula de la regresión lineal para la predicción de datos del gobierno electrónico * Prestación de servicios a través de TIC's. Siendo $Y = 1.247 + 0.253(x)$. Por otro lado, el T de

Student nos permite verificar que en ambos casos al ser el P - Valor menor a 0.05 tanto la constante como el coeficiente son significativos.

Tabla 28

*Regresión lineal entre el gobierno electrónico * prestación de servicios a través de TIC's*



Interpretación:

En la presente grafica se muestra la regresión lineal entre el gobierno electrónico * la atención externa a través de TIC's. El cual, según el gráfico se interpreta que, a mayor nivel de gobierno electrónico, prestación de servicios a través de TIC's incrementa en 0.25 puntos.

Para poder entender mejor la predicción se utiliza la siguiente tabla.

Dónde:

$$Y = a + b (x)$$

Siendo:

Y = Prestación de servicios a través de TIC's

a = Constante (1.247)

b = Coeficiente (0.253)

x = Gobierno Electrónico

Tabla 29*Predicción de resultados en la variable dependiente*

Fórmula de regresión Lineal Y = a + b (x)	Baremo de (x) Gobierno electrónico	Resultado	Baremo de (y) Prestación de servicios a través de TIC's
Y = 1.247 + (0.253) *(10)	Muy Bajo	Y= 3.777	Muy Bajo
Y = 1.247 + (0.253) *(20)	Muy Bajo	Y=6.307	Muy Bajo
Y = 1.247 + (0.253) *(30)	Muy Bajo	Y=8.837	Muy Bajo
Y = 1.247 + (0.253) *(40)	Bajo	Y=11.367	Muy Bajo
Y = 1.247 + (0.253) *(50)	Bajo	Y=13.897	Bajo
Y = 1.247 + (0.253) *(60)	Regular	Y=16.427	Bajo
Y = 1.247 + (0.253) *(70)	Regular	Y=18.957	Regular
Y = 1.247 + (0.253) *(80)	Alto	Y=21.487	Regular
Y = 1.247 + (0.253) *(90)	Alto	Y=24.017	Alto
Y = 1.247 + (0.253) *(100)	Muy alto	Y=26.547	Muy alto
Y = 1.247 + (0.253) *(110)	Muy alto	Y=29.077	Muy alto

Nota: Las puntuaciones de baremo de ambas variables se pueden revisar en anexos

Interpretación:

En la presente tabla se muestra las predicciones de la regresión lineal entre gobierno electrónico (x) y la Prestación de servicios a través de TIC's (y) en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal – Puerto Maldonado, 2021. De las cuales, se predijo lo siguientes:

- A un nivel “muy bajo” del gobierno electrónico (x) se predice los niveles de influencia “muy bajo” en la prestación de servicios a través de TIC's (y)
- A un nivel “bajo” del gobierno electrónico (x) se predice los niveles de influencia “bajo” y “muy bajo” en la prestación de servicios a través de TIC's (y)
- A un nivel “regular” del gobierno electrónico (x) se predice los niveles de influencia “bajo” y “regular” en la prestación de servicios a través de TIC's (y)
- A un nivel “alto” del gobierno electrónico (x) se predice los niveles de influencia “regular” “alto” en la prestación de servicios a través de TIC's (y)

- A un nivel “muy alto” del gobierno electrónico (x) se predice un nivel de influencia “muy alto” en la prestación de servicios a través de TIC’s (y)

4.2 Discusión de resultados

A partir de los hallazgos encontrados en el presente estudio, de acuerdo a la contrastación de hipótesis, en donde, se acepta la hipótesis alternativa general. Establecido que, existe relación positiva de nivel “moderado” entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado, 2021.

De tal forma, se hizo la comparación de los resultados obtenidos en relación a los estudios consignados en el marco teórico: Sandoval (2008) y en su tesis se concluye que la tecnología de la información y el conocimiento en el ámbito gubernamental es un factor clave para el desarrollo social. En el estudio se establece que, cuando una entidad pública cuenta con avances tecnológicos y lo aplica en su gestión pública, obtiene resultados más eficientes, modernos y funcionales.

Sandoval, mencionó que, el gobierno electrónico se relaciona a la gestión administrativa que principalmente se orientan a la rapidez de respuestas de solicitudes y comunicación masiva con la población, y, es que esta afirmación es semejante con los resultados de Cumana y Marva (2009) porque en su estudio se establece que la utilización de TIC’s en la gestión gubernamental es una herramienta sustancial que ofrece la posibilidad de interactuar de mejor forma con la ciudadanía, mejorando aspectos de accesibilidad de información pública en donde cualquier usuario puede obtener información sin ningún obstáculo.

De forma similar López y Reyes (2014) en su estudio define a la administración como un conjunto de métodos y procedimientos debe ser óptimo con el apoyo de la modernización e innovación apoyado del uso de TIC 's para lograr sus objetivos.

Realizando análisis comparativo de los resultados obtenidos frente a tales afirmaciones, se menciona que efectivamente el gobierno electrónico tuvo relación con la gestión administrativa en la entidad pública Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal ubicada en Puerto Maldonado. Y es que esto se refleja

a que mientras mayor sea la alfabetización digital propiamente de cada trabajador; la transformación digital en la atención de clientes sea más accesible para cualquier usuario que recurra a cualquier trámite o consulta en temas migratorios; y, asimismo, exista mayor rapidez de respuesta por parte de otras entidades relacionadas y articuladas; se considera que facilitará los procesos para atender de manera masiva las solicitudes de atención y comunicación.

Asimismo, esta afirmación se respalda con los resultados de Moreno (2021), el cual hizo un estudio enfocado a una municipalidad del Perú, el cual determina que sí existe relación positiva a niveles altos entre el gobierno digital y la gestión administrativa. Y un aspecto que resalta de su estudio es que, el gobierno digital permite que la ciudadanía tenga participación en el control de avances burocráticos, por tanto, el gobierno electrónico no solamente mejora aspectos internos de administración sino, también involucra en la mejora de satisfacción de los ciudadanos.

En estudios más recientes, McBride y Dirk (2020) en su investigación concluye que debería de existir una relación entre el sistema estatal y el uso de las TIC's con el objetivo de mejorar las dinámicas de integración entre la ciudadanía y el estado, esto con la finalidad de promover las ideas de gobierno. Es a tal razón, que el uso de gobierno electrónico es importante para la programación y ejecución de políticas públicas al servicio al ciudadano y al funcionamiento de las diversas instituciones públicas. Del mismo modo, Aylas (2018) en su estudio concluye que existe una influencia entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa a un nivel de correlación "moderada".

Realizando análisis se describe que los resultados están relacionados, porque, en ambos estudios los resultados de nivel general fueron positivos a un nivel "moderado". Se discrepa que, la diferencia se encuentra que, en la Superintendencia Nacional de Migraciones el aspecto que fue poco significativo fue la transparencia frente a la gestión administrativa, es decir, el incremento de transparencia no favorece a la gestión administrativa de nivel interno. En cuanto a la investigación analizada, el motivo o causal fue una correlación escasa con la gestión administrativa.

Huerta (2022) por su parte concluye que, el gobierno digital en la administración gubernamental tuvo como resultado un coeficiente de 0.846, este resultado significa que el gobierno digital tiene una influencia “alta” en los resultados de la gestión de la administración. El autor establece que, el incremento de tecnologías de la información para la gestión, planificación y administración, mejora el tipo de labor por parte de los trabajadores administrativos de una entidad pública. De igual forma Paco (2021) en su estudio se demuestra y se evidencia la existencia de correlación entre el gobierno digital y la gestión administrativa.

Realizando análisis crítico se establece que los resultados encontrados están relacionados hasta cierto punto, es decir, si bien es cierto, en los estudios Huerta y Paco, se establece o se afirma una correlación positiva a un nivel de correlación fue “alta”. En cuanto, al estudio que se está presentado los resultados fueron “moderados”.

En los estudios de Sánchez (2013) y Ancco (2021), se establece que ha existido correlación positiva de forma “moderada”. Estos resultados indican que mientras mayor sea el gobierno electrónico en la utilización de tecnología para mejorar los canales de atención, articulación e integración con otras entidades mejores serán los resultados de la gestión administrativa. Otro aspecto en que en este estudio se evidencia es que la promoción de la transparencia no se encuentra relacionada con la gestión administrativa de nivel interno, de tal forma está relacionado con los resultados debido a que, de igual forma se establece una “débil” correlación.

Flores (2021) en su estudio él concluye que el proceso de integración de las TIC ocurre de manera gradual a nivel del país y que para la aplicación de las herramientas tecnológicas requieren de capacitación en los trabajadores del sector público con el objetivo de lograr un mayor aprovechamiento de los beneficios a favor de la ciudadanía. De las cuales, efectuando una comparación crítica se concuerda en ambos estudios que la integración de las TIC's en la gestión administrativa mejora en los aspectos de atención externa a través de TIC's y también en aspectos de atención presencial a través de TIC 's. Sin embargo, para poder utilizar de manera óptima estos recursos tanto, hardware como software, el trabajador deberá de tener un nivel regular y alto en temas de alfabetización digital,

habilidades y destrezas para el rápido aprendizaje a fin de brindar un servicio oportuno.

Realizando análisis crítico, el motivo por el cual se estuvo consignando antecedentes con mayores años de antigüedad fue con el objetivo de poder analizar cómo es que se ha ido desarrollando el gobierno electrónico en relación a la gestión administrativa. Es así que, en los estudios realizados por Sandoval (2008); Cumana y Marva (2009); Sánchez (2013); López y Reyes (2014) han determinado que las TIC's es un factor clave para el desarrollo de la sociedad en el ámbito gubernamental, que esto favorece exponencialmente al desarrollo y la manera de cómo se brindan los servicios por parte de diferentes organismos públicos, asimismo, este tipo de tecnologías permite y facilita a la gestión pública interactuar con la sociedad en temas de interés público de manera masiva.

Por otro lado, desde aquellos años la modernización a impulsado en todos los organismos y entidades públicas para la utilización de TIC's a fin de mejorar la transparencia en la gestión administrativa y que la población pueda ser partícipe en la revisión y control de avances en la ejecución del gasto e ingreso público mediante el uso de portales webs institucionales, canales virtuales para la atención en líneas telefónicas o por plataformas virtuales para atender consultas generales, sencillas, evitar el traslado, permitiendo visualizar el nivel de avance de sus trámites burocráticos sin la necesidad de ir a la entidad de manera presencial.

Años posteriores en los estudios de Aylas (2018); McBride y Dirk (2020); Huerta (2022); Paco (2021); Ancco (2021); Flores (2021). De las cuales en dichos estudios se concuerda que, el gobierno electrónico y la utilización de TIC'S tienen relación con los resultados obtenidos en la gestión administrativa, asimismo, los autores consideran que en la administración gubernamental debería de existir mejores dinámicas para la integración absoluta de los mecanismos administrativos tanto informativos como de atención sobre cualquier trámite en cualquier entidad pública. Sin embargo, se debe de considerar que, este proceso de integración de TIC's es un proceso que se desarrolla de manera gradual en el país, es decir, las herramientas tecnológicas con forme pasan los años son actualizados y son implementados con mejor tecnología de respuesta, sin embargo, la capacitación

constante tanto de los trabajadores de la institución pública, como la población deben de tener conocimientos sobre su uso.

Es decir, de nada sirve tener excelentes canales de atención al usuario, proceso de solicitud de trámites, seguimiento de trámites, y entre otros, y que el ciudadano no sepa ni cómo ingresar y utilizarlas, es ahí, donde se establece sobre la alfabetización digital, siendo la alfabetización digital la adaptación y utilización de los medios electrónicos (laptops, computadoras, celulares smartphone, acceso al internet utilizados para la comunicación y comprensión de la información antes mencionada.

Lo que se discrepa y se pone en análisis es que en el estudio de Aylas (2018); Huerta (2022); Paco (2021); Moreno (2021); Alfaro (2021) se ha determinado un “alto” nivel de correlación entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de entidades públicas, en cuanto a los resultados obtenidos el nivel de correlación fue de nivel “moderado”, el cual, concuerda con los estudios de Ancco (2021); Ccahuata (2022) y, en ambos estudios se concuerda que la promoción de la transparencia no tiene relación con los incrementos en la atención de usuarios, y, se podría decir que la disminución o incremento de la transparencia institucional no favorece a la atención externa ni interna de usuarios, es por tal razón, que se deja como un hueco del conocimiento evaluar las razones mediante un estudio enfocado a identificar los factores tomando en consideración ambas conclusiones.

Por otro lado, en búsqueda de una respuesta, se pone en discusión el artículo científico de Roseth, Reyes y Amezaga (2021) el cual mencionan sobre el gobierno digital durante la pandemia, visto desde la perspectiva de ciudadanos y no de trabajadores de las instituciones públicas, el cual menciona que la pandemia por covid19 ha ocasionado que los municipios y algunas entidades públicas se adapten al cambio del uso de herramientas digitales para prestar servicios frente a la restricción de libre tránsito. Frente a este hecho Roseth et al, como recomendación del estudio, menciona que es necesario que las entidades públicas establezcan un plan que sirva para la mejora continua en el acceso de servicios, ofrecimiento de servicios digitales partiendo de la experiencia de la pandemia del covid19.

Esta recomendación fue dada, debido a que, en el estudio se evidencia que para poder acceder a un servicio, el ciudadano si o si tenía que recurrir a la atención presencial arriesgando su vida, ya que muchas plataformas se encontraban en estado “inoperativo”. En cuanto, cuando se habla de trámites virtuales deben ser rápidos, oportunos, accesibles. Sin embargo, muchas personas viven experiencias contrarias, a tal grado que, no ven a la digitalización como una solución, sino, como algo que existe pero que no funciona.

Es por tal razón que se recomienda a los funcionarios públicos proveer de plataformas operativas en donde exista un equipo de trabajo que trabaje para responder a las solicitudes de manera oportuna, verificar que el sistema siempre esté operativo, y que siempre se preocupe por la satisfacción del usuario.

Se debe tener en cuenta que todos esos aspectos suenan prometedores, pero también requieren de presupuesto, es por ello, antes de evaluar ese tipo de estrategias, es necesario que los funcionarios según a las prioridades establezcan un plan operativo según a pequeñas investigaciones realizadas a los usuarios que frecuentan a la entidad. Cabe mencionar que para dicho fin será necesario equipar a la entidad con equipos de trabajo lo suficientemente operativos y personal lo suficientemente capacitado para que pueda abastecer esta nueva forma de trabajo.

A tal entendimiento de acuerdo los argumentos antes expuestos se deben mencionar que, el gobierno central tuvo que esperar que ocurriera una pandemia para darse cuenta que existe deficiencias en diferentes instituciones a nivel del Perú y que la atención remota de usuarios no ha sido eficaz y mucho menos eficiente.

Es decir, a nivel del Perú en diferentes ministerios se tuvo diversas falencias como lo fue en Educación, en donde García (2021) mencionó que el sector educación no estuvo preparado para poder impartir educación primaria, secundaria, universidades públicas y mucho menos para poder brindar servicios utilizando las TIC's; en el sector de salud; en donde, Uribe (2021) mencionó que los trámites virtuales en los hospitales desde mucho más antes de la pandemia ya eran deficientes y las personas preferían hacer largas colas para poder ser atendidos; en los municipios regionales y locales, en donde Apaza, Delgado, Miranda y Espetia (2021) menciona que la pandemia producida por Covid 19 ha dificultado la

labor administrativa en los municipios en todo aspecto, las personas no pudieron realizar trámites hasta la liberación del confinamiento obligatorio.

En conclusión y para no divagar en lo mismo punto, las organizaciones públicas deben de considerar este hecho como un antecedente para tomar iniciativa y mejorar aspectos como es el uso e implementación de Tecnología para la atención remota de usuarios.

V. CONCLUSIONES

Primera. - La influencia estadística entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado, 2021, fue “positiva” en un coeficiente de correlación del 0.628, a un resultado del 99% de nivel de confianza, el cual se interpreta una asociación “moderada” que fue realizado según la prueba no paramétrica por el coeficiente de Rho de Spearman como una prueba de relación y grado de asociación. Por otro lado, según la regresión lineal se predice que, a mayor resultado en los niveles de gobierno electrónico, se estima un incremento a nivel “moderado” en la gestión administrativa.

Segunda. - La influencia estadística entre el gobierno electrónico y la atención externa a través de las TIC’S de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado, 2021, fue “positiva” en un coeficiente de correlación del 0.670, a un resultado del 99% de nivel de confianza, el cual se interpreta una asociación “moderada” que fue realizado según la prueba no paramétrica por el coeficiente de Rho de Spearman como una prueba de relación y grado de asociación. Por otro lado, según la regresión lineal se predice que, a mayor resultado en los niveles de gobierno electrónico, se estima un incremento a nivel “moderado” en la atención externa a través de las TIC’S.

Tercera. - No existe influencia estadística entre el gobierno electrónico y la promoción de la transparencia institucional de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado, 2021. Puesto que el nivel de significancia tuvo como resultado un coeficiente por 0.154 siendo mayor al 0.05. Por tanto, se establece que, a mayor o menor resultado en los niveles de gobierno electrónico, el personal administrativo de la entidad, considera que la promoción a la transparencia no mejora ni empeora, sino, se mantiene en sus mismos estándares.

Cuarta.- La influencia estadística entre el gobierno electrónico y la prestación del servicio a través de las TIC’S de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado, 2021, fue “positiva” en un coeficiente de correlación del 0.619, a un resultado del 99% de nivel de confianza, el cual se interpreta una asociación “moderada” que fue realizado según la prueba no

paramétrica por el coeficiente de Rho de Spearman utilizado como una prueba de relación y grado de asociación. Por otro lado, según la regresión lineal se predice que, a mayor resultado en los niveles de gobierno electrónico, se estima un incremento a nivel “moderado” en la prestación del servicio a través de las TIC’S.

VII. RECOMENDACIONES

Primera.- Habiendo comprobado que existe una relación de nivel moderado entre el gobierno digital y la gestión administrativa, se recomienda al gerente de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Puerto Maldonado, realizar un estudio estratégico a nivel institucional con la colaboración de todos los trabajadores inmersos en la atención al usuario, a fin de conocer con mayor exactitud cuál es el tipo de trámite, solicitud, consulta que se realiza con mayor frecuencia en Migraciones para sí, digitalizar dicho proceso, y consignar mesa de partes virtual para el caso fuera un trámite, o si en caso fuera solicitud, consignar en el glosario de preguntas más frecuentes en el portal web institucional, esta labor deberá de ser realizada de manera periódica a fin de mantener actualizadas las necesidades de los usuarios conforme pasa el tiempo. Por otro lado, se recomienda al gerente de migraciones, capacitar a la oficina de tecnologías de la información y comunicaciones en sus tres sub oficinas, unidad de desarrollo de sistemas; unidad de plataforma y seguridad tecnológica; unidad de soporte técnico, en temas de modernización del estado y estrategias para proponer nuevas estrategias del uso de las TIC'S en la superintendencia nacional de migraciones en la jefatura zonal. Cabe mencionar que, en temas de modernización esas tres oficinas juegan un papel muy importante para mejorar la gestión administrativa para la atención interna y externa de usuarios, y, por otro lado, también para mejorar la gestión administrativa a nivel del trabajador administrativo que labora en todas las solicitudes.

Segunda.- Habiendo comprobado que existe influencia de nivel moderado entre el gobierno electrónico en la atención externa a través de las TIC, se recomienda al gerente de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Puerto Maldonado, alfabetizar de manera digital a los trabajadores de la institución, es decir, capacitarlos íntegramente para una conversión del uso óptimo de los procedimientos administrativos, plataformas digitales, conforme a las disposiciones internas de la entidad, pues como bien se sabe, un trabajador altamente capacitado también representa un beneficio para la entidad porque cumple de manera más rápida las exigencias que la entidad le exige y también la atención y soluciones rápida ante cualquier problema generado por el usuario. Por otro lado, es necesario

alfabetizar a los usuarios de algún procedimiento de trámite administrativo de la Superintendencia de Migraciones a fin de que pueda utilizar las plataformas, medios de pago, y medios de consultas de manera correcta. Para ello, lo que sugiero es que la entidad distribuya por personal un video en donde capacite sobre un procedimiento en especial y sea establecido en la plataforma para que los usuarios puedan autocapacitarse las 24 horas y los 7 días de la semana, de acuerdo a su tiempo y tema de su interés. Esto generará mayores resultados en la atención informativa, cancelación del TUPA, mejor atención y comprensibilidad sobre cualquier trámite migratorio y documentario, sistema disponible para la atención oportuna. Muy aparte de brindar alfabetización lo que recomiendo como profesional, integrar canales altamente informativos en las redes sociales que actualmente son más utilizadas por la sociedad en general, el objetivo de esta recomendación y brindar a los usuarios y por todo medio, a cualquier acto informativo, de actualización, modificaciones, requisitos, etc a través de los sistemas en línea. Se debe de recordar que, mantener estándares elevados de confianza y satisfacción de los usuarios sobre los servicios migratorios deben ser muy eficientes. Ya para cumplir todo eso, es recomendable minimizar todo impacto de las interrupciones generadas por caídas de sistema y falta de información como también se recomienda se garantice que el acceso a los servicios de las TIC sea específicamente a los usuarios que las requieran, puesto que el objetivo es el de proporcionar un enfoque sistemático para la gestión de programas específicos, pues tiene que mantenerse un equilibrio entre las atenciones presenciales y las realizadas a través de las TIC.

Tercera. - Habiendo comprobado que no existe influencia entre el gobierno electrónico en la promoción de la transparencia institucional de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Puerto Maldonado, se recomienda al gerente, no considerar a la promoción de la transparencia como un método para incrementar los resultados en la gestión administrativo, pero, por otro lado, es un aspecto que por Ley se debe de cumplir en todas instituciones pública. Entonces lo que quiero decir, es que la transparencia institucional en donde se muestran los objetivos, metas, presupuesto, servicios, normatividad e información general de la gestión administrativa o cualquier acuerdo en Superintendencia Nacional de Migraciones deberá ser cumplida para reducir la percepción de corrupción por los

usuarios. El hecho que una entidad pública vaya a mostrar ese tipo de información en la toma de decisiones de los altos directivos o cualquier información relacionada al uso del presupuesto de gasto, ingreso o cualquier cambio de en la forma de administración es un acto simbólico de transparencia que va contra de la corrupción y además involucra la participación ciudadana en el control social frente al cumplimiento de metas anuales la entidad.

Cuarta.- Habiendo comprobado que existe influencia de nivel moderado entre el gobierno electrónico en la prestación de servicios a través de las TIC, se recomienda al gerente de la Superintendencia Nacional de Migraciones de la Jefatura Zonal de Puerto Maldonado, se recomienda al gerente, evaluar la posibilidad solicitar mediante el presupuesto público la implementación de equipo tecnológico en las instalaciones de infraestructura como parte de la atención de usuarios que ingresan al Perú, ya sean turistas nacionales o internacionales, emigrantes e inmigrantes, el cual está como los intangibles tecnológicos como: Implementación de cámaras de última tecnología, computadoras últimas para la atención de cualquier usuario, y para el trabajo administrativo de los trabajadores (Conexiones de fibra óptica que garantice la conexión de internet en todas los servidores informáticos de las plataformas virtuales de la Superintendencia Nacional de Migraciones); equipo de detección de rostros faciales, equipos detección rápidos en posibles cargamento de material ilícito como drogas, armas, entre otro. La incorporación del gobierno electrónico en el servicio a través de las TIC'S en todo aspecto tecnológico que involucra una mejor labor en migraciones tanto en labores administrativas como operativas, permitirá a la entidad de Migraciones de Puerto Maldonado alcanzar altos estándares de atención y una gestión eficiente de seguridad, capacidad de respuesta y capacidad del personal, lo cual asegura la satisfacción de los usuarios, pues cubrirán las expectativas esperadas y necesidades, incrementando la productividad de la superintendencia Nacional de Migraciones, pues esto repercutirá en la rentabilidad de la institución.

REFERENCIAS

Álvarez, A. (2020). *Justificación de la Investigación*. Repositorio virtual de la Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas de la Carrera de negocios Internacionales.

<https://hdl.handle.net/20.500.12724/10821>

Ancco, V. (2021). *Gobierno electrónico y gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local de Abancay, 2020*. [Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo]

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/60480>

Atalaya, I., y Tarazona, I. (2020). *Identificación de factores críticos para la implementación exitosa del Gobierno Digital en el Perú desde la perspectiva del poder ejecutivo*. [Tesis de Post grado, Universidad Católica del Perú]

Areitio, B. (2008). *Seguridad de la Información: Redes, Informática y Sistemas de Información*. Paraninfo.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=785287>

Armas, R., y Armas, A. (2019). *Gobierno Electrónico: Fases, dimensiones y algunas consideraciones para implementación*. Contribuciones a las Ciencias Sociales.

https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296_27_gobierno_electronico.pdf

Artem, K. (2017). *Modelo de Gobierno Digital: teoría y práctica de la administración pública moderna*. Universidad Estatal de Moscú

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.413

Ávila, D. (2014). *El uso de las TICs en el entorno de la nueva gestión pública en México*. Scielo.

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1870-00632014000100014&lng=pt&nrm=iso

Alfaro, Bermúdez. (2021). *El gobierno digital y la gestión administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laredo, 2021*. [Tesis de Posgrado, Universidad Cesar Vallejo, Perú.]

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/80805>

Apaza, C.; Delgado, E.; Miranda, R., Espitia, E., (2022). *La gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Bella Unión en tiempos de Covid19*, Perú. Waynarroque. Revista de Ciencias Sociales Aplicadas.

<https://www.unaj.edu.pe/revistacientificawaynarroque/index.php/rscaw/articloe/view/10>

Berrios, S., Espósito, S., Melisa, F., Giribone, L., Lucero, G., y Olivares, J. (2013). *Alfabetización digital como política de Estado*. [Tesis de Pregrado, Universidad del Pacífico.]

https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5973/catedravirtual-integracionlatinoamericana-alfabetizacion-digital.pdf

Bavaresco, A. (1997). *Manual para la elaboración de tesis*. Universidad de Zulia.

<https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=1736>

Castañeda, M., y Vásquez, G. (2016). *La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción*. [Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán.]

<https://hdl.handle.net/20.500.12802/3957>

Castañeda, V. (2016). *Reforma del Estado a través de las tecnologías de la información*. [Tesis de Postgrado, Universidad PUCP]

<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/7567?show=full>

Cumana, W., & Marval, W. (2009). *Gobierno electrónico como herramienta de gestión pública en Venezuela*. [Tesis de Pregrado, Universidad del oriente, Cumana de Venezuela.]

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7CBD14E41665D84205257C1B00617590/\\$FILE/TESIS_wcywm.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7CBD14E41665D84205257C1B00617590/$FILE/TESIS_wcywm.pdf)

Cunill Nuria, G. (1997). *Nuevas formas de gestión pública y representación social*. Caracas, Venezuela. Centro Latinoamericano de Administración para el desarrollo.

<https://biblat.unam.mx/es/revista/gestion-y-politica-publica/articulo/cunill-grau-nuria-repensando-lo-publico-a-traves-de-la-sociedad-nuevas-formas-de-gestion-publica-y-representacion-social-caracas-nueva-sociedad-1997>

Ccahuata, Humpire. (2022). *Gobierno digital y la gestión administrativa durante la pandemia covid19, en la municipalidad provincial de Tambopata, 2021* [Tesis de Posgrado, Universidad Cesar Vallejo, Perú.]

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/89329>

Constitución Política del Perú de 1993. Que es la norma fundamental y constitución de la República del Perú. 29 de diciembre de 1993

https://www.oas.org/juridico/spanish/per_res17.pdf

Carrasco Diaz, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. San Marcos.

<http://biblioteca.unfv.edu.pe/cgi-bin/koha/opacdetail.pl?biblionumber=28878>

Decreto Legislativo N°1412. Ley de Gobierno Digital. 13 de septiembre del 2018

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1/>

Decreto Supremo 123-2018-PCM. Decreto Supremo que aprueba el reglamento del sistema administrativo de la modernización de la gestión pública. 18 de diciembre de 2018

<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/237034-123-2018-pcm>

Decreto Supremo N°004-2013-PCM. Política Nacional de la modernización del Estado. Lima: El peruano. 9 de enero del 2013

https://www.minsa.gob.pe/presupuestales/doc2021/Normas/Decreto-Supremo_004-2013-PCM.pdf

Decreto Supremo N°086-2015-PCM. Declaran de interés nacional las acciones, actividades e iniciativas desarrolladas en el marco del proceso de vinculación del Perú con la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) e implementación del Programa País y crea la Comisión. Lima: El peruano.

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/declaran-de-interes-nacional-las-acciones-actividades-e-ini-decreto-supremo-n-086-2015-pcm-1323664-3/>

EGOB. (2021). *¿Qué es el gobierno digital y cómo funciona?* Plataforma del Gobierno Digital.

<https://www.gob.pe/es/institucion/pcm/tema/gobierno-digital>

Flores, Y. (2021). *Gobierno electrónico y gestión pública*. Universidad César Vallejo.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1359

Fortún, M. (2019). *Administración Pública*. Universidad Central del Este (UCE).

Franciskovic, J., Hamann, A., & Miralles, F. (2021). *Las TIC, una oportunidad de participación ciudadana en los gobiernos subnacionales*. Scielo.

<https://doi.org/10.21017/rev.repub.2020.v29.a85>

Fuente, O. (2022). *¿Qué es transformación digital?* IEBS.

Gutiérrez, A. (2018). *Justificación teórica de un proyecto de investigación: definición y diferencias con otros tipos de justificación*. ALEGUS.

García, A., (2022). *COVID19 y educación distancia digital: Pre-confinamiento, confinamiento y post-confinamiento*. [Universidad Nacional de Educación a distancia UNED]

<https://doi.org/10.5944/ried.24.1.28080>

Gonzales, V., (2022). *Gobierno Digital y Gestión Administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima - 2021*. [Universidad Cesar Vallejo]

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72232?show=full>

Huerta Acuña, D. (2022). *El gobierno electrónico y su relación con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima – período 2016-2019*. [Tesis de Postgrado, Centro de Altos Estudios Universitarios (CAEN)]

<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3129961>

Ley 27658. Ley marco de la modernización de la gestión del estado. 15 de septiembre de 2018

https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/LEY%20N%C2%BA27658_LALEY.pdf

Ley°27806. Ley de transparencia y acceso a la información pública. 02 de agosto de 2002

<https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/118374-27806>

López, M., y Reyes, M. (2014). *Evaluación del nivel de funcionalidad en portales electrónicos caso: Estado de México y distrito federal periodo 2012 – 2014*. [Tesis de Postgrado, Universidad Autónoma del Estado de México.]

Langui, D. (2017). *Metodología de la investigación*. Emprendimiento Contable Perú.

https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7332/Larreatequi%20Lalangui%20Erika%20Juanita_.pdf?sequence=6&isAllowed=y

Matamala, C. (2018). *Desarrollo de alfabetización digital ¿Cuáles son las estrategias de los profesores para enseñar habilidades de información?* Scielo.

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982018000400068

Méndez, C. E. (2012). *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*. Limusa S. A.

Moreno, B. (2020). *Gobierno digital y gestión administrativa en la municipalidad provincial de Huamanga, 2020*. Universidad Cesar Vallejo

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/56792>

Naser, A., y Concha, G. (2011). *El gobierno Electrónico en la Gestión Pública*. CEPAL.

<https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/131>

Nihil, O. (2016). *Las TIC's como herramienta de gestión de las políticas migratorias en Cataluña*. [Tesis de Doctorado, Universidad Autónoma de Barcelona.]

<https://www.tesisenred.net/handle/10803/79137>

Ñaupas, P. H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramírez, E., & Villagómez Paucar, A. (2014). *Metodología de la investigación, Cuantitativa, Cualitativa y redacción de Tesis (Vol. 5ta Edición)*. Ediciones de la U.

<http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusqp/B0028.pdf>

Oyedemi, T. (2018). *La teoría de la población digita - Manual de Comunicación para el y el Cambio Social*. Servaes.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.413

Paco Huamani, W. F. (2021). *Gobierno electrónico y la gestión administrativa en la gerencia de administración y finanzas de la municipalidad distrital de Yauli del 2019*. [Tesis de Post grado, Universidad Nacional de Huancavelica]

<http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/3822>

Quiroa, M. (2020). *Gestión Administrativa*. Universidad Francisco Marroquín.

<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2621>

Reilly, K., & Echeverría, R. (2003). *El Papel del Ciudadano y de las OSC en el e-Gobierno - Un estudio de gobierno electrónico en ocho países de América Latina y el Caribe*. Association for progressive communications

https://issuu.com/clog_unlp/docs/e-gobiernoyosc

Robledo, P. (2006). *Escenarios BPM para Afrontar los Retos Empresariales del Siglo XXI*. Centro de Encuentro BPM.

Rodríguez, F., & Solares, P. (2015). *Gobierno Digital: dificultades y facilidades para su implementación*. Universidad Iberoamericana.

https://www.ecorfan.org/handbooks/Ciencias-TI-T_I/IBERO-Handbook_MR_1-53-60.pdf

Rodríguez, G., Muñoz, V., Aguilar, A., & Ochoa, B. (2021). *Gobierno electrónico y alfabetización digital: Comparativo temporal en el uso de la Tecnología*. Conferencia Iberoamericana.

https://www.researchgate.net/publication/353451008_Gobierno_electronico_y_alfabetizacion_digital_Comparativo_temporal_en_el_uso_de_la_tecnologia_en_Mexico

Sánchez, Y. (2013). *Gobierno electrónico en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Huancavelica*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Huancavelica]

<https://repositorio.unh.edu.pe/items/43aa2dc8-d078-4ca6-b687-714e3e696fd1>

Sandoval, S. (2008). *Gobierno Electrónico: Elementos de Facilidad de Uso y Valor Público de los Portales de Internet Local en México*. [Tesis de Post grado, Universidad Latinoamericana]

http://conocimientoabierto.flacso.edu.mx/medios/tesis/sandoval_sa.pdf

Roseth, B; Reyes, A; Amezaga Karla (2022). *Servicios Públicos y Gobierno Digital durante la pandemia – Una perspectiva de los ciudadanos y los funcionarios de las instituciones públicas*. [Artículo Científico de la IBD]

<http://dx.doi.org/10.18235/0003122>

Suárez, A., y Urquiza, A. (2011). *Gobierno Electrónico: Fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación*. CEAP.

https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296_27_gobierno_electronico.pdf

ANEXOS

ANEXO 01 - MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema de Investigación	Objetivos de investigación	Hipótesis de investigación	Operacionalización de las variables			Metodología
			Variable	Dimensiones	Indicadores	
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General				
¿De qué manera el Gobierno Electrónico influye en la gestión administrativa de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal de Puerto Maldonado en el año 2021?	Determinar la influencia del Gobierno electrónico en la gestión administrativa de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado 2021	Existe influencia significativa entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado 2021	V1 Gobierno electrónico	D1 Alfabetización digital	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento - Adaptabilidad - Aplicabilidad - Capacidad - Habilidad 	<p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Alcance Correlacional - causal</p> <p>Tipo de investigación Aplicada</p> <p>Diseño No Experimental</p> <p>Población 29 personal administrativo de migraciones – Puerto Maldonado</p> <p>Muestra No probabilística – Censal 29 personal administrativo de migraciones – Puerto Maldonado</p>
a) ¿Cuál es la influencia del gobierno electrónico en la atención externa a través de las TIC en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado 2021?	a) Determinar la influencia del gobierno electrónico en la atención externa a través de las TIC en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado 2021	a) Existe influencia significativa entre el gobierno electrónico y la atención externa a través de las TIC de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado 2021		D2 Transformación digital	<ul style="list-style-type: none"> - Integración en procesos administrativos - Gestión de Tramites digitales - Simplificación administrativa - Transparencia - Servicio digital - Notificación electrónica - Identidad digital - Infraestructura tecnológica (Hardware) - Seguridad digital 	
b) ¿Cuál es la influencia del gobierno electrónico en la promoción de transparencia de la	b) Determinar la influencia del gobierno electrónico en la promoción de	b) Existe influencia significativa entre el gobierno electrónico y la promoción de transparencia		D3 Articulación interinstitucional	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación electrónica - Autorización de acceso a la información - Control de objetivos 	

<p>Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado 2021?</p>	<p>transparencia en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal Puerto Maldonado 2021</p>	<p>institucional de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado 2021</p>	<p>V2 Gestión Administrativa</p>	<p>D1 Atención externa a través de TIC</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Canales de atención informativa - Canales de cancelación de TUPA - Canales de gestión tramite documentario - Sistema disponible (conectividad) - Atención oportuna 	<p>Técnica de Recolección de Datos:</p> <p>02 cuestionario estructurado según escala de Likert e interpretado según agrupación de Baremo</p>
<p>c) ¿Cuál es la influencia del gobierno electrónico en la prestación de servicios a través de las TIC en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal de Puerto Maldonado en el año 2021?</p>	<p>c) Determinar la influencia del gobierno electrónico en la prestación de servicio a través de las TIC de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal de Puerto Maldonado en el año 2021</p>	<p>c) Existe influencia significativa entre el gobierno electrónico y la prestación de servicio a través de las TIC de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal de Puerto Maldonado en el año 2021.</p>		<p>D2 Promoción de transparencia institucional</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Objetivos y metas institucionales - Manejo de presupuesto - Servicios - Normatividad - Información general 	<ul style="list-style-type: none"> - Tangibles para la prestación de servicios - Seguridad de servicios - Capacidad de respuesta - Capacidad del personal
<p>D3 Prestación de servicios a través de las TIC</p>						

ANEXO 02

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLES

Tabla 30

Operacionalización de la variable 1 – Gobierno electrónico

Dimensiones	Indicadores	Escala de Likert	Baremo
D1 Alfabetización digital	–Conocimiento		Muy alto = 22 - 25
	–Adaptabilidad		Alto = 18 - 21
	–Aplicabilidad		Medio = 14 - 17
	–Capacidad		Bajo = 10 - 13
	–Habilidad		Muy baja = 5 - 9
D2 Transformación digital	–Integración en procesos administrativos	1= Totalmente en desacuerdo	
	–Gestión de Tramites digitales	2= En desacuerdo	Muy alto = 51-60
	–Simplificación administrativa	3= Ni en desacuerdo ni de acuerdo	Alto = 42-50
	–Transparencia		Medio = 32-41
	–Servicio digital	4= De acuerdo	Bajo = 23-31
	–Notificación electrónica	5= Totalmente de acuerdo	Muy baja = 12-22
	–Identidad digital		
	–Infraestructura tecnológica (Hardware)		
	–Seguridad digital		
	D3 Articulación interinstitucional	–Comunicación electrónica	
–Autorización de acceso a la información			Alto = 18 - 21
Control de cumplimiento de objetivos institucionales			Medio = 14 - 17 Bajo = 10 - 13 Muy baja = 5 - 9

Tabla 31*Operacionalización de la variable 2 – Gestión administrativa*

Dimensiones	Indicadores	Escala de Likert	Baremo
D1 Atención externa a través de TIC	<ul style="list-style-type: none"> – Canales de atención informativa – Canales de cancelación de TUPA – Canales de gestión tramite documentario – Sistema disponible (conectividad) – Atención oportuna 	1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni en desacuerdo ni de acuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo	Muy alto = 56-65 Alto = 45-55 Medio = 35-44 Bajo = 24-34 Muy baja = 13-23
D2 Promoción de transparencia institucional	<ul style="list-style-type: none"> – Objetivos y metas institucionales – Manejo de presupuesto – Servicios – Normatividad – Información general 	3= Ni en desacuerdo ni de acuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo	Muy alto = 26-30 Alto = 21-25 Medio = 17-20 Bajo = 12-16 Muy baja = 6-11
D3 Prestación de servicios a través de las TIC	<ul style="list-style-type: none"> – Tangibles para la prestación de servicios – Seguridad de servicios – Capacidad de respuesta – Capacidad del personal 		Muy alto = 26-30 Alto = 21-25 Medio = 17-20 Bajo = 12-16 Muy baja = 6-11

ANEXO 03 – INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Primer cuestionario – Gobierno electrónico

Estimado (a) usuario:

El presente cuestionario tiene por objetivo recopilar información sobre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado. Por lo que se agradece de anticipado su participación.

Instrucciones:

El presente cuestionario será totalmente anónimo. Cabe mencionar que no existe respuestas malas ni buenas, solo el que usted considere correcto. Por cada pregunta, marque con una (x) dentro de los recuadros.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Edad:		Grado académico:	
Sexo:		Experiencia laboral:	
Profesión:			

Nº	Ítems / Preguntas	Escala valorativa				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1 / Alfabetización digital						
1	Ud. tiene los conocimientos suficientes sobre el manejo de las TIC's aplicables para el control migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.					
2	Ud. se adapta a los cambios tecnológicos establecidos para el control migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.					
3	Ud. aplica sus conocimientos sobre TIC's en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.					
4	Ud. tiene capacidad profesional para el manejo de las TIC's aplicados en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.					
5	Ud. se le resulta fácil la aplicación de TIC's en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado					

Dimensión 2 / Transformación digital					
6	La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado integra TIC's (software) en sus procesos administrativos a nivel interno.				
7	La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado utiliza TIC's (software) que gestionan y mejoran los trámites migratorios de manera digital				
8	La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado utiliza las TIC's (software) que simplifican y facilitan los procedimientos administrativos.				
9	La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado utiliza TIC's para promover la transparencia de su toma de decisiones gerenciales sobre los procesos migratorios.				
10	La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado utiliza TIC's para mejorar la transparencia de sus procesos administrativos.				
11	La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado utiliza TIC's para mejorar la transparencia del presupuesto de ingreso y gasto.				
12	La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado utiliza TIC's para mejorar la transparencia de su plan institucional.				
13	La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado posee plataformas digitales para gestionar los servicios migratorios de manera digital.				
14	La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado utiliza de TIC para notificar electrónicamente sobre el proceso de los procedimientos administrativos				
15	La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado utiliza redes sociales (Facebook, instrogram, Twiter) que informan a los usuarios de información general				
16	Son adecuados los equipos tecnológicos (Hadware) como: Computadoras, cámaras de videovigilancia, equipo tecnológico de detección de armas, drogas y entre otros relacionados a la migración moderna de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado				
17	La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado posee un software para la seguridad digital de datos o información confidenciales.				
Dimensión 2 / Articulación institucional					
18	El uso de TIC's en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado permite la comunicación entre entidades relacionadas en el Perú a como la PNP, Fiscalías, Reniec, entre otros				
19	El uso de TIC's en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado permite la comunicación entre entidades relacionadas en asuntos migratorios en el Extranjero				
20	Las tecnologías digitales de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado permiten eficientemente la autorización para el acceso a la información de interés entre entidades públicas del Perú que estén relacionadas a nivel				

	interinstitucional que permitan verificar antecedentes (policiales, judiciales y penales), registros (reniec), entre otros.					
21	Las tecnologías digitales de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado permiten la eficientemente autorización para el acceso a la información entre entidades públicas de otros países a fin de verificar antecedentes, restricciones, prohibiciones, alertas y entre otros.					
22	Las tecnologías digitales de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado permiten a otras entidades supervisar y/o controlar el avance en el cumplimiento de objetivos institucionales.					

Segundo cuestionario – Gestión Administrativa

Estimado (a) usuario:

El presente cuestionario tiene por objetivo recopilar información sobre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado. Por lo que se agradece de anticipado su participación.

Instrucciones:

El presente cuestionario será totalmente anónimo. Cabe mencionar que no existe respuestas malas ni buenas, solo el que usted considere correcto. Por cada pregunta, marque con una (x) dentro de los recuadros.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Nº	Ítems / Preguntas	Escala valorativa				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1 / Atención externa a través de TIC						
1	Los canales audio – visuales: Zoom, Google meet, Skype, son adecuados para la atención de usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.					
2	Los canales virtuales de comunicación directa e inmediata: WhatsApp y Gmail, son adecuados para la atención de usuarios en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.					
3	Los canales de atención telefónica a migrantes e inmigrantes, son adecuados para la atención de usuarios en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.					
4	Los canales web virtuales para la cancelación de pagos establecidos en el TUPA para trámites administrativos migratorios, son adecuados para la atención de usuarios en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.					
5	Los canales de aplicativos virtuales en celular para la cancelación de pagos establecidos en el TUPA, son adecuados para trámites administrativos migratorios, para la atención de usuarios en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.					
6	La mesa de partes virtual, es adecuada para la gestión de tramites documentario en aspectos migratorios en la Superintendencia Nacional de Migraciones.					

7	El canal digital para el seguimiento de trámites en servicios migratorios, es adecuada para los usuarios en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.					
8	El sistema en canales de atención informativa, siempre está disponible en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.					
9	El sistema en canales de cancelación de Tupa para tramites administrativo siempre está disponible en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado					
10	El sistema en canales de gestión de tramite documentario trámite administrativos migratorios, siempre está disponible en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado					
11	La atención de los canales de atención informativa siempre es oportuna al usuario de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado					
12	Los canales de cancelación de conceptos en el TUPA son oportunos al usuario de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado					
13	Los canales para la gestión de tramites documentarios de carácter migratorio son oportunos al usuario de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado					
Dimensión 2 / Promoción de transparencia institucional a través de TIC						
14	El uso tecnologías digitales permite promover la transparencia los objetivos y metas institucionales en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado a cualquier usuario.					
15	El uso de tecnologías digitales permite promover la transparencia sobre el nivel de ingresos económicos a nivel institucional de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado, a cualquier usuario					
16	El uso de tecnologías digitales permite promover la transparencia sobre el nivel de gastos económicos a nivel institucional de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado, a cualquier usuario					
17	El uso de tecnologías digitales permite mostrar abiertamente a cualquier usuario los servicios que brinda la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.					
18	El uso de tecnologías digitales permite mostrar abiertamente a cualquier usuario las normativas de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado					
19	El uso de tecnologías digitales permite brindar otro tipo de información general a cualquier usuario de interés que lo solicite por los canales electrónicos					
Dimensión 2 / Prestación de servicios a través de las TIC						
20	La infraestructura para la prestación presencial de servicios de atención a la usuaria, es adecuada en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado					
21	Los equipos tecnológicos para la prestación de servicios son adecuados en de la institución en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado					
22	El uso de las tecnologías digitales permite mantener la confidencialidad de datos de los usuarios en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.					

23	El uso de las tecnologías digitales permite notificar y verificar la información declarada por el usuario de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.					
24	El uso de las tecnologías digitales permite una mejor capacidad de rapidez de respuesta en la atención de usuarios en ventanilla presencial en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado					
25	La atención es personalizada de acuerdo al tipo de tramite migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado					

ANEXO 04 –VALIDACIÓN POR EXPERTOS

VALIDADOR 1 / GOBIERNO ELECTRÓNICO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO ELECTRÓNICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 / Alfabetización digital							
1	Ud. tiene los conocimientos suficientes sobre el manejo de las TIC's aplicables para el control migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	x		x		x		
2	Ud. se adapta a los cambios tecnológicos establecidos para el control migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	x		x		x		
3	Ud. aplica sus conocimientos sobre TIC's en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	x		x		x		
4	Ud. tiene capacidad profesional para el manejo de las TIC's aplicados en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	x		x		x		
5	Ud. se le resulta fácil la aplicación de TIC's en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2 / Transformación digital							
6	La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado integra TIC's (software) en sus procesos administrativos a nivel interno.	x		x		x		
7	La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado utiliza TIC's (software) que gestionan y mejoran los trámites migratorios de manera digital	x		x		x		
8	La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado utiliza las TIC's (software) que simplifican y facilitan los procedimientos administrativos.	x		x		x		
9	La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado utiliza TIC's para promover la transparencia de su toma de decisiones gerenciales sobre los procesos migratorios.	x		x		x		
10	La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado utiliza TIC's para mejorar la transparencia de sus procesos administrativos.	x		x		x		

11	La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado utiliza TIC's para mejorar la transparencia del presupuesto de ingreso y gasto	x		x		x		
12	La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado utiliza TIC's para mejorar la transparencia de su plan institucional.	x		x		x		
13	La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado posee plataformas digitales para gestionar los servicios migratorios de manera digital.	x		x		x		
14	La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado utiliza de TIC para notificar electrónicamente sobre el proceso de los procedimientos administrativos	x		x		x		
15	La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado utiliza redes sociales (Facebook, instrogram, Twiter) que informan a los usuarios de información general	x		x		x		
16	Son adecuados los equipos tecnológicos (Hadware) como: Computadoras, cámaras de videovigilancia, equipo tecnológico de detección de armas, drogas y entre otros relacionados a la migración moderna de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	x		x		x		
17	La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado posee un software para la seguridad digital de datos o información confidenciales.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3 / Articulación interinstitucional	Si	No	Si	No	Si	No	
18	El uso de TIC's en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado permite la comunicación entre entidades relacionadas en el Perú a como la PNP, Fiscalías, Reniec, entre otros	x		x		x		
19	El uso de TIC's en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado permite la comunicación entre entidades relacionadas en asuntos migratorios en el Extranjero	x		x		x		
20	Las tecnologías digitales de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado permiten eficientemente la autorización para el acceso a la información de interés entre entidades públicas del Perú que estén relacionadas a nivel interinstitucional que permitan verificar antecedentes (policiales, judiciales y penales), registros (reniec), entre otros.	x		x		x		

21	Las tecnologías digitales de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado permiten la eficientemente autorización para el acceso a la información entre entidades públicas de otros países a fin de verificar antecedentes, restricciones, prohibiciones, alertas y entre otros.	x		x		x		
----	---	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia en los instrumentos presentados

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

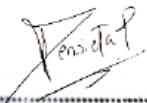
Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Michael Iván Mendieta Pérez **DNI:** 06802088

Especialidad del validador: Magister en Ciencia Política y Gobierno en la especialidad de Política Comparada

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

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

10 de octubre del 2022



Michael I. Mendieta Pérez
MAGISTER EN CIENCIA POLÍTICA

Firma del Experto Informante.

VALIDADOR 1 / INSTRUMENTO – GESTIÓN ADMINISTRATIVA



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Los canales audio – visuales: Zoom, Google meet, Skype, son adecuados para la atención de usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	x		x		x		
2	Los canales virtuales de comunicación directa e inmediata: WhatsApp y Gmail, son adecuados para la atención de usuarios en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	x		x		x		
3	Los canales de atención telefónica a migrantes e inmigrantes, son adecuados para la atención de usuarios en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	x		x		x		
4	Los canales web virtuales para la cancelación de pagos establecidos en el TUPA para trámites administrativos migratorios, son adecuados para la atención de usuarios en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	x		x		x		
5	Los canales de aplicativos virtuales en celular para la cancelación de pagos establecidos en el TUPA, son adecuados para trámites administrativos migratorios, para la atención de usuarios en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	x		x		x		
6	La mesa de partes virtual, es adecuada para la gestión de tramites documentario en aspectos migratorios en la Superintendencia Nacional de Migraciones.	x		x		x		
7	El canal digital para el seguimiento de trámites en servicios migratorios, es adecuada para los usuarios en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	x		x		x		
8	El sistema en canales de atención informativa, siempre está disponible en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	x		x		x		
9	El sistema en canales de cancelación de Tupa para tramites administrativo siempre está disponible en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	x		x		x		
10	El sistema en canales de gestión de tramite documentario trámite administrativos migratorios, siempre está disponible en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	x		x		x		

11	La atención de los canales de atención informativa siempre es oportuna al usuario de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	X		X		X		
12	Los canales de cancelación de conceptos en el TUPA son oportunos al usuario de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	X		X		X		
13	Los canales para la gestión de tramites documentarios de carácter migratorio son oportunos al usuario de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	X		X		X		
DIMENSION 2 / Promoción de transparencia institucional		Si	No	Si	No	Si	No	
14	El uso tecnologías digitales permite promover la transparencia los objetivos y metas institucionales en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado a cualquier usuario.	X		X		X		
15	El uso de tecnologías digitales permite promover la transparencia sobre el nivel de ingresos económicos a nivel institucional de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado, a cualquier usuario	X		X		X		
16	El uso de tecnologías digitales permite promover la transparencia sobre el nivel de gastos económicos a nivel institucional de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado, a cualquier usuario	X		X		X		
17	El uso de tecnologías digitales permite mostrar abiertamente a cualquier usuario los servicios que brinda la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	X		X		X		
18	El uso de tecnologías digitales permite mostrar abiertamente a cualquier usuario las normativas de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	X		X		X		
19	El uso de tecnologías digitales permite brindar otro tipo de información general a cualquier usuario de interés que lo solicite por los canales electrónicos	X		X		X		
DIMENSION 3 / Prestación de servicios a través de las TIC		Si	No	Si	No	Si	No	
20	La infraestructura para la prestación presencial de servicios de atención a la usuaria, es adecuada en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	X		X		X		
21	Los equipos tecnológicos para la prestación de servicios son adecuados en de la institución en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	X		X		X		

22	El uso de las tecnologías digitales permite mantener la confidencialidad de datos de los usuarios en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	x		x		x	
23	El uso de las tecnologías digitales permite notificar y verificar la información declarada por el usuario de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	x		x		x	
24	El uso de las tecnologías digitales permite una mejor capacidad de rapidez de respuesta en la atención de usuarios en ventanilla presencial en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	x		x		x	
25	La atención es personalizada de acuerdo al tipo de trámite migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia en los instrumentos presentados

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Michael Iván Mendieta Pérez **DNI:** 06802088

Especialidad del validador: Magister en Ciencia Política y Gobierno en la especialidad de Política Comparada


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

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

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

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

10 de octubre del 2022


 Michael I. Mendieta Pérez
 MAGISTER EN CIENCIA POLÍTICA

Firma del Experto Informante.

VALIDADOR 2 –GOBIERNO ELECTRÓNICO



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO ELECTRONICO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1 / Alfabetización digital							
1	Ud. tiene los conocimientos suficientes sobre el manejo de las TIC's aplicables para el control migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	X		X		X		
2	Ud. se adapta a los cambios tecnológicos establecidos para el control migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	X		X		X		
3	Ud. aplica sus conocimientos sobre TIC's en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	X		X		X		
4	Ud. tiene capacidad profesional para el manejo de las TIC's aplicados en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	X		X		X		
5	Ud. se le resulta fácil la aplicación de TIC's en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	X		X		X		
	DIMENSION 2 / Transformación digital	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado integra TIC's (software) en sus procesos administrativos a nivel interno.	X		X		X		
7	La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado utiliza TIC's (software) que gestionan y mejoran los trámites migratorios de manera digital	X		X		X		
8	La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado utiliza las TIC's (software) que simplifican y facilitan los procedimientos administrativos.	X		X		X		
9	La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado utiliza TIC's para promover la transparencia de su toma de decisiones gerenciales sobre los procesos migratorios.	X		X		X		

10	La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado utiliza TIC's para mejorar la transparencia de sus procesos administrativos.	x		x		x	
11	La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado utiliza TIC's para mejorar la transparencia del presupuesto de ingreso y gasto	x		x		x	
12	La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado utiliza TIC's para mejorar la transparencia de su plan institucional.	x		x		x	
13	La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado posee plataformas digitales para gestionar los servicios migratorios de manera digital.	x		x		x	
14	La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado utiliza de TIC para notificar electrónicamente sobre el proceso de los procedimientos administrativos	x		x		x	
15	La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado utiliza redes sociales (Facebook, instagram, Twiter) que informan a los usuarios de información general	x		x		x	
16	Son adecuados los equipos tecnológicos (Hadware) como: Computadoras, cámaras de videovigilancia, equipo tecnológico de detección de armas, drogas y entre otros relacionados a la migración moderna de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	x		x		x	
17	La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado posee un software para la seguridad digital de datos o información confidenciales.	x		x		x	
	DIMENSIÓN 3 / Articulación interinstitucional	Si	No	Si	No	Si	No
18	El uso de TIC's en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado permite la comunicación entre entidades relacionadas en el Perú a como la PNP, Fiscalías, Reniec, entre otros	x		x		x	
19	El uso de TIC's en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado permite la comunicación entre entidades relacionadas en asuntos migratorios en el Extranjero	x		x		x	
20	Las tecnologías digitales de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado permiten eficientemente la autorización para el acceso a la información de interés entre	x		x		x	

	entidades públicas del Perú que estén relacionadas a nivel interinstitucional que permitan verificar antecedentes (policiales, judiciales y penales), registros (reniec), entre otros.						
21	Las tecnologías digitales de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado permiten la eficientemente autorización para el acceso a la información entre entidades públicas de otros países a fin de verificar antecedentes, restricciones, prohibiciones, alertas y entre otros.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí existe suficiencia en el instrumento presentado. Por tanto, debe ser aplicado.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Beatriz Arenas Vargas **DNI:** 02418293

Especialidad del validador: Contadora Publica Colegiada con Maestría en Gestión Pública

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

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

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

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

12 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante.

VALIDADOR 2 – GESTIÓN ADMINISTRATIVA



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1 / Atención externa a través de TIC							
1	Los canales audio – visuales: Zoom, Google meet, Skype, son adecuados para la atención de usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	X		X		X		
2	Los canales virtuales de comunicación directa e inmediata: WhatsApp y Gmail, son adecuados para la atención de usuarios en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	X		X		X		
3	Los canales de atención telefónica a migrantes e inmigrantes, son adecuados para la atención de usuarios en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	X		X		X		
4	Los canales web virtuales para la cancelación de pagos establecidos en el TUPA para trámites administrativos migratorios, son adecuados para la atención de usuarios en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	X		X		X		
5	Los canales de aplicativos virtuales en celular para la cancelación de pagos establecidos en el TUPA, son adecuados para trámites administrativos migratorios, para la atención de usuarios en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	X		X		X		
6	La mesa de partes virtual, es adecuada para la gestión de tramites documentario en aspectos migratorios en la Superintendencia Nacional de Migraciones.	X		X		X		
7	El canal digital para el seguimiento de trámites en servicios migratorios, es adecuada para los usuarios en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	X		X		X		
8	El sistema en canales de atención informativa, siempre está disponible en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	X		X		X		
9	El sistema en canales de cancelación de Tupa para tramites administrativo siempre está disponible en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	X		X		X		
10	El sistema en canales de gestión de tramite documentario trámite administrativos migratorios, siempre está disponible en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	X		X		X		

11	La atención de los canales de atención informativa siempre es oportuna al usuario de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	X		X		X		
12	Los canales de cancelación de conceptos en el TUPA son oportunos al usuario de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	X		X		X		
13	Los canales para la gestión de tramites documentarios de carácter migratorio son oportunos al usuario de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	X		X		X		
DIMENSION 2 / Promoción de transparencia institucional		Si	No	Si	No	Si	No	
14	El uso tecnologías digitales permite promover la transparencia los objetivos y metas institucionales en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado a cualquier usuario.	X		X		X		
15	El uso de tecnologías digitales permite promover la transparencia sobre el nivel de ingresos económicos a nivel institucional de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado, a cualquier usuario	X		X		X		
16	El uso de tecnologías digitales permite promover la transparencia sobre el nivel de gastos económicos a nivel institucional de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado, a cualquier usuario	X		X		X		
17	El uso de tecnologías digitales permite mostrar abiertamente a cualquier usuario los servicios que brinda la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	X		X		X		
18	El uso de tecnologías digitales permite mostrar abiertamente a cualquier usuario las normativas de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	X		X		X		
19	El uso de tecnologías digitales permite brindar otro tipo de información general a cualquier usuario de interés que lo solicite por los canales electrónicos	X		X		X		
DIMENSION 3 / Prestación de servicios a través de las TIC		Si	No	Si	No	Si	No	
20	La infraestructura para la prestación presencial de servicios de atención a la usuaria, es adecuada en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	X		X		X		
21	Los equipos tecnológicos para la prestación de servicios son adecuados en de la institución en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	X		X		X		

22	El uso de las tecnologías digitales permite mantener la confidencialidad de datos de los usuarios en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	X		X		X	
23	El uso de las tecnologías digitales permite notificar y verificar la información declarada por el usuario de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	X		X		X	
24	El uso de las tecnologías digitales permite una mejor capacidad de rapidez de respuesta en la atención de usuarios en ventanilla presencial en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	X		X		X	
25	La atención es personalizada de acuerdo al tipo de trámite migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia en el instrumento presentado. Por tanto, debe ser aplicado.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Beatriz Arenas Vargas **DNI:** 02418293

Especialidad del validador: Contadora Pública Colegiada con Maestría en Gestión Pública

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

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

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

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

12 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante.

VALIDADOR 3 – GOBIERNO ELECTRÓNICO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO ELECTRONICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1 / Alfabetización digital							
1	Ud. tiene los conocimientos suficientes sobre el manejo de las TIC's aplicables para el control migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	X		X		X		
2	Ud. se adapta a los cambios tecnológicos establecidos para el control migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	X		X		X		
3	Ud. aplica sus conocimientos sobre TIC's en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	X		X		X		
4	Ud. tiene capacidad profesional para el manejo de las TIC's aplicados en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	X		X		X		
5	Ud. se le resulta fácil la aplicación de TIC's en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	X		X		X		
	DIMENSION 2 / Transformación digital							
6	La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado integra TIC's (software) en sus procesos administrativos a nivel interno.	X		X		X		
7	La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado utiliza TIC's (software) que gestionan y mejoran los trámites migratorios de manera digital	X		X		X		
8	La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado utiliza las TIC's (software) que simplifican y facilitan los procedimientos administrativos.	X		X		X		
9	La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado utiliza TIC's para promover la transparencia de su toma de decisiones gerenciales sobre los procesos migratorios.	X		X		X		

10	La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado utiliza TIC's para mejorar la transparencia de sus procesos administrativos.	x		x		x	
11	La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado utiliza TIC's para mejorar la transparencia del presupuesto de ingreso y gasto	x		x		x	
12	La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado utiliza TIC's para mejorar la transparencia de su plan institucional.	x		x		x	
13	La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado posee plataformas digitales para gestionar los servicios migratorios de manera digital.	x		x		x	
14	La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado utiliza de TIC para notificar electrónicamente sobre el proceso de los procedimientos administrativos	x		x		x	
15	La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado utiliza redes sociales (Facebook, instgram, Twiter) que informan a los usuarios de información general	x		x		x	
16	Son adecuados los equipos tecnológicos (Hadware) como: Computadoras, cámaras de videovigilancia, equipo tecnológico de detección de armas, drogas y entre otros relacionados a la migración moderna de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	x		x		x	
17	La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado posee un software para la seguridad digital de datos o información confidenciales.	x		x		x	
DIMENSIÓN 3 / Articulación interinstitucional		Si	No	Si	No	Si	No
18	El uso de TIC's en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado permite la comunicación entre entidades relacionadas en el Perú a como la PNP, Fiscalías, Reniec, entre otros	x		x		x	
19	El uso de TIC's en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado permite la comunicación entre entidades relacionadas en asuntos migratorios en el Extranjero	x		x		x	
20	Las tecnologías digitales de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado permiten eficientemente la autorización para el acceso a la información de interés entre	x		x		x	

	entidades públicas del Perú que estén relacionadas a nivel interinstitucional que permitan verificar antecedentes (policiales, judiciales y penales), registros (reniec), entre otros.						
21	Las tecnologías digitales de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado permiten la eficientemente autorización para el acceso a la información entre entidades públicas de otros países a fin de verificar antecedentes, restricciones, prohibiciones, alertas y entre otros.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia en los instrumentos presentados

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Ricardo Arturo Milla Toro **DNI:** 44372112

Especialidad del validador: Magister en Filosofía. Profesor de investigación científica

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

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

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

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

10 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante.

VALIDADOR 3 – GESTIÓN ADMINISTRATIVA



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Los canales audio – visuales: Zoom, Google meet, Skype, son adecuados para la atención de usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	X		X		X		
2	Los canales virtuales de comunicación directa e inmediata: WhatsApp y Gmail, son adecuados para la atención de usuarios en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	X		X		X		
3	Los canales de atención telefónica a migrantes e inmigrantes, son adecuados para la atención de usuarios en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	X		X		X		
4	Los canales web virtuales para la cancelación de pagos establecidos en el TUPA para trámites administrativos migratorios, son adecuados para la atención de usuarios en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	X		X		X		
5	Los canales de aplicativos virtuales en celular para la cancelación de pagos establecidos en el TUPA, son adecuados para trámites administrativos migratorios, para la atención de usuarios en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	X		X		X		
6	La mesa de partes virtual, es adecuada para la gestión de tramites documentario en aspectos migratorios en la Superintendencia Nacional de Migraciones.	X		X		X		
7	El canal digital para el seguimiento de trámites en servicios migratorios, es adecuada para los usuarios en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	X		X		X		
8	El sistema en canales de atención informativa, siempre está disponible en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	X		X		X		
9	El sistema en canales de cancelación de Tupa para tramites administrativo siempre está disponible en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	X		X		X		
10	El sistema en canales de gestión de tramite documentario trámite administrativos migratorios, siempre está disponible en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	X		X		X		

11	La atención de los canales de atención informativa siempre es oportuna al usuario de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	X		X		X		
12	Los canales de cancelación de conceptos en el TUPA son oportunos al usuario de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	X		X		X		
13	Los canales para la gestión de tramites documentarios de carácter migratorio son oportunos al usuario de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	X		X		X		
DIMENSION 2 / Promoción de transparencia institucional		Si	No	Si	No	Si	No	
14	El uso tecnologías digitales permite promover la transparencia los objetivos y metas institucionales en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado a cualquier usuario.	X		X		X		
15	El uso de tecnologías digitales permite promover la transparencia sobre el nivel de ingresos económicos a nivel institucional de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado, a cualquier usuario	X		X		X		
16	El uso de tecnologías digitales permite promover la transparencia sobre el nivel de gastos económicos a nivel institucional de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado, a cualquier usuario	X		X		X		
17	El uso de tecnologías digitales permite mostrar abiertamente a cualquier usuario los servicios que brinda la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	X		X		X		
18	El uso de tecnologías digitales permite mostrar abiertamente a cualquier usuario las normativas de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	X		X		X		
19	El uso de tecnologías digitales permite brindar otro tipo de información general a cualquier usuario de interés que lo solicite por los canales electrónicos	X		X		X		
DIMENSION 3 / Prestación de servicios a través de las TIC		Si	No	Si	No	Si	No	
20	La infraestructura para la prestación presencial de servicios de atención a la usuaria, es adecuada en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	X		X		X		
21	Los equipos tecnológicos para la prestación de servicios son adecuados en de la institución en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	X		X		X		

22	El uso de las tecnologías digitales permite mantener la confidencialidad de datos de los usuarios en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	X		X		X	
23	El uso de las tecnologías digitales permite notificar y verificar la información declarada por el usuario de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	X		X		X	
24	El uso de las tecnologías digitales permite una mejor capacidad de rapidez de respuesta en la atención de usuarios en ventanilla presencial en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	X		X		X	
25	La atención es personalizada de acuerdo al tipo de tramite migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia en los instrumentos presentados

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Ricardo Arturo Milla Toro DNI: 44372112

Especialidad del validador: Magister en Filosofía. Profesor de investigación científica

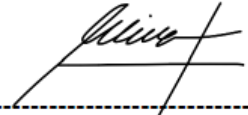
¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

10 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante.

VALIDADOR 4 – GOBIERNO ELECTRÓNICO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO ELECTRONICO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 / Alfabetización digital							
1	Ud. tiene los conocimientos suficientes sobre el manejo de las TIC's aplicables para el control migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	X		X		X		
2	Ud. se adapta a los cambios tecnológicos establecidos para el control migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	X		X		X		
3	Ud. aplica sus conocimientos sobre TIC's en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	X		X		X		
4	Ud. tiene capacidad profesional para el manejo de las TIC's aplicados en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	X		X		X		
5	Ud. se le resulta fácil la aplicación de TIC's en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 / Transformación digital	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado integra TIC's (software) en sus procesos administrativos a nivel interno.	X		X		X		
7	La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado utiliza TIC's (software) que gestionan y mejoran los trámites migratorios de manera digital	X		X		X		
8	La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado utiliza las TIC's (software) que simplifican y facilitan los procedimientos administrativos.	X		X		X		
9	La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado utiliza TIC's para promover la transparencia de su toma de decisiones gerenciales sobre los procesos migratorios.	X		X		X		

10	La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado utiliza TIC's para mejorar la transparencia de sus procesos administrativos.	X		X		X	
11	La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado utiliza TIC's para mejorar la transparencia del presupuesto de ingreso y gasto	X		X		X	
12	La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado utiliza TIC's para mejorar la transparencia de su plan institucional.	X		X		X	
13	La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado posee plataformas digitales para gestionar los servicios migratorios de manera digital.	X		X		X	
14	La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado utiliza de TIC para notificar electrónicamente sobre el proceso de los procedimientos administrativos	X		X		X	
15	La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado utiliza redes sociales (Facebook, instagram, Twiter) que informan a los usuarios de información general	X		X		X	
16	Son adecuados los equipos tecnológicos (Hadware) como: Computadoras, cámaras de videovigilancia, equipo tecnológico de detección de armas, drogas y entre otros relacionados a la migración moderna de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	X		X		X	
17	La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado posee un software para la seguridad digital de datos o información confidenciales.	X		X		X	
DIMENSIÓN 3 / Articulación interinstitucional		Si	No	Si	No	Si	No
18	El uso de TIC's en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado permite la comunicación entre entidades relacionadas en el Perú a como la PNP, Fiscalías, Reniec, entre otros	X		X		X	
19	El uso de TIC's en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado permite la comunicación entre entidades relacionadas en asuntos migratorios en el Extranjero	X		X		X	
20	Las tecnologías digitales de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado permiten eficientemente la autorización para el acceso a la información de interés entre	X		X		X	

	entidades públicas del Perú que estén relacionadas a nivel interinstitucional que permitan verificar antecedentes (policiales, judiciales y penales), registros (reniec), entre otros.						
21	Las tecnologías digitales de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado permiten la eficientemente autorización para el acceso a la información entre entidades públicas de otros países a fin de verificar antecedentes, restricciones, prohibiciones, alertas y entre otros.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí existe suficiencia en el instrumento presentado..

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Rodolfo Asencios Lindo **DNI:** 09922352

Especialidad del validador: Antropología, especialista en materia de investigación

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

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

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

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

12 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante.

VALIDADOR 4 – GESTIÓN ADMINISTRATIVA



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1 / Atención externa a través de TIC							
1	Los canales audio – visuales: Zoom, Google meet, Skype, son adecuados para la atención de usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	x		x		x		
2	Los canales virtuales de comunicación directa e inmediata: WhatsApp y Gmail, son adecuados para la atención de usuarios en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	x		x		x		
3	Los canales de atención telefónica a migrantes e inmigrantes, son adecuados para la atención de usuarios en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	x		x		x		
4	Los canales web virtuales para la cancelación de pagos establecidos en el TUPA para trámites administrativos migratorios, son adecuados para la atención de usuarios en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	x		x		x		
5	Los canales de aplicativos virtuales en celular para la cancelación de pagos establecidos en el TUPA, son adecuados para trámites administrativos migratorios, para la atención de usuarios en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	x		x		x		
6	La mesa de partes virtual, es adecuada para la gestión de tramites documentario en aspectos migratorios en la Superintendencia Nacional de Migraciones.	x		x		x		
7	El canal digital para el seguimiento de trámites en servicios migratorios, es adecuada para los usuarios en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	x		x		x		
8	El sistema en canales de atención informativa, siempre está disponible en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	x		x		x		
9	El sistema en canales de cancelación de Tupa para tramites administrativo siempre está disponible en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	x		x		x		
10	El sistema en canales de gestión de tramite documentario trámite administrativos migratorios, siempre está disponible en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	x		x		x		

11	La atención de los canales de atención informativa siempre es oportuna al usuario de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	X		X		X		
12	Los canales de cancelación de conceptos en el TUPA son oportunos al usuario de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	X		X		X		
13	Los canales para la gestión de tramites documentarios de carácter migratorio son oportunos al usuario de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 / Promoción de transparencia institucional		Si	No	Si	No	Si	No	
14	El uso tecnologías digitales permite promover la transparencia los objetivos y metas institucionales en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado a cualquier usuario.	X		X		X		
15	El uso de tecnologías digitales permite promover la transparencia sobre el nivel de ingresos económicos a nivel institucional de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado, a cualquier usuario	X		X		X		
16	El uso de tecnologías digitales permite promover la transparencia sobre el nivel de gastos económicos a nivel institucional de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado, a cualquier usuario	X		X		X		
17	El uso de tecnologías digitales permite mostrar abiertamente a cualquier usuario los servicios que brinda la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	X		X		X		
18	El uso de tecnologías digitales permite mostrar abiertamente a cualquier usuario las normativas de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	X		X		X		
19	El uso de tecnologías digitales permite brindar otro tipo de información general a cualquier usuario de interés que lo solicite por los canales electrónicos	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 / Prestación de servicios a través de las TIC		Si	No	Si	No	Si	No	
20	La infraestructura para la prestación presencial de servicios de atención a la usuaria, es adecuada en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	X		X		X		
21	Los equipos tecnológicos para la prestación de servicios son adecuados en de la institución en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	X		X		X		

22	El uso de las tecnologías digitales permite mantener la confidencialidad de datos de los usuarios en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	X		X		X	
23	El uso de las tecnologías digitales permite notificar y verificar la información declarada por el usuario de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	X		X		X	
24	El uso de las tecnologías digitales permite una mejor capacidad de rapidez de respuesta en la atención de usuarios en ventanilla presencial en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	X		X		X	
25	La atención es personalizada de acuerdo al tipo de trámite migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí existe suficiencia en el instrumento presentado.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Rodolfo Asencios Lindo **DNI:** 09922352

Especialidad del validador: Antropología, especialista en materia de investigación

12 de octubre del 2022

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.

ANEXO 05 – SOLICITUD DE PERMISO DE LA ENTIDAD



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

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES – RUC 20551239692	
Nombre del Titular o Representante legal: JEFATURA ZONAL DE MIGRACIONES PUERTO MALDONADO.	
Nombres y Apellidos: JAVIER ANTONIO CARDENAS GUEVARA	DNI: 05337456

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
INFLUENCIA DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES, JEFATURA ZONAL - PUERTO MALDONADO, 2021	
Nombre del Programa Académico: PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos CRHISTIAN FRISANCHO ARENAS	DNI: 44278741

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

Lugar y Fecha: Tambopata, 29 de noviembre del 2022

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

.....
LIC. JAVIER ANTONIO CARDENAS GUEVARA
JEFE ZONAL DE MIGRACIONES
PUERTO MALDONADO

Realizado
29. 11. 22
10. 35 am.

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

ANEXO 06 - MATRIZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Tema	Influencia del Gobierno Electrónico en la Gestión Administrativa de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado, 2021			
Objetivo	Determinar la influencia del Gobierno electrónico en la gestión administrativa de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado 2021			
Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala Likert
V1 Gobierno electrónico	D1 Alfabetización digital	Conocimiento	1. Ud. tiene los conocimientos suficientes sobre el manejo de las TIC's aplicables para el control migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni en desacuerdo ni de acuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
		Adaptabilidad	2. Ud. se adapta a los cambios tecnológicos establecidos para el control migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	
		Aplicabilidad	3. Ud. aplica sus conocimientos sobre TIC's en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	
		Capacidad	4. Ud. tiene capacidad profesional para el manejo de las TIC's aplicados en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	
		Habilidad	5. Ud. se le resulta fácil la aplicación de TIC's en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	

V1 Gobierno electrónico	D2 Transformación digital	Integración en procesos administrativos	6. La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado integra TIC's (software) en sus procesos administrativos a nivel interno.	1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni en desacuerdo ni de acuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
		Gestión de Tramites digitales	7. La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado utiliza TIC's (software) que gestionan y mejoran los trámites migratorios de manera digital	
Simplificación administrativa	8. La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado utiliza las TIC's (software) que simplifican y facilitan los procedimientos administrativos.			
Transparencia	9. La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado utiliza TIC's para promover la transparencia de su toma de decisiones gerenciales sobre los procesos migratorios.			
	10. La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado utiliza TIC's para mejorar la transparencia de sus procesos administrativos.			
	11. La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado utiliza TIC's para mejorar la transparencia del presupuesto de ingreso y gasto.			
	12. La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado utiliza TIC's para mejorar la transparencia de su plan institucional.			
	Servicio digital	13. La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado posee plataformas digitales para gestionar los servicios migratorios de manera digital.		

D3 Articulación interinstitucional	Notificación electrónica	14. La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado utiliza de TIC para notificar electrónicamente sobre el proceso de los procedimientos administrativos	
	Identidad digital	15. La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado utiliza redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter) que informan a los usuarios de información general	
	Infraestructura tecnológica Hardware	16. Son adecuados los equipos tecnológicos (Hardware) como: Computadoras, cámaras de videovigilancia, equipo tecnológico de detección de armas, drogas y entre otros relacionados a la migración moderna de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	
	Seguridad digital	17. La Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado posee un software para la seguridad digital de datos o información confidenciales.	
	Comunicación electrónica	18. El uso de TIC's en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado permite la comunicación entre entidades relacionadas en el Perú a como la PNP, Fiscalías, Reniec, entre otros 19. El uso de TIC's en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado permite la comunicación entre entidades relacionadas en asuntos migratorios en el Extranjero	1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni en desacuerdo ni de acuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo

Autorización de acceso a la información	<p>20. Las tecnologías digitales de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado permiten eficientemente la autorización para el acceso a la información de interés entre entidades públicas del Perú que estén relacionadas a nivel interinstitucional que permitan verificar antecedentes (policiales, judiciales y penales), registros (reniec), entre otros.</p> <p>21. Las tecnologías digitales de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado permiten la eficientemente autorización para el acceso a la información entre entidades públicas de otros países a fin de verificar antecedentes, restricciones, prohibiciones, alertas y entre otros.</p>
Control de cumplimiento de objetivos	<p>22. Las tecnologías digitales de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado permiten a otras entidades supervisar y/o controlar el avance en el cumplimiento de objetivos institucionales.</p>

Tema	Influencia del Gobierno Electrónico en la Gestión Administrativa de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado, 2021			
Objetivo	Determinar la influencia del Gobierno electrónico en la gestión administrativa de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado 2021			
Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala Likert
V2 Gestión Administrativa	D1 Atención externa a través de TIC	<p>Canales de atención informativa</p> <p>Canales de cancelación de TUPA</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los canales audio – visuales: Zoom, Google meet, Skype, son adecuados para la atención de usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado. 2. Los canales virtuales de comunicación directa e inmediata: WhatsApp y Gmail, son adecuados para la atención de usuarios en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado. 3. Los canales de atención telefónica a migrantes e inmigrantes, son adecuados para la atención de usuarios en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado. 4. Los canales web virtuales para la cancelación de pagos establecidos en el TUPA para trámites administrativos migratorios, son adecuados para la atención de usuarios en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado. 5. Los canales de aplicativos virtuales en celular para la cancelación de pagos establecidos en el TUPA, son adecuados para trámites administrativos migratorios, para la atención de usuarios en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado. 	<p>1= Totalmente en desacuerdo</p> <p>2= En desacuerdo</p> <p>3= Ni en desacuerdo ni de acuerdo</p> <p>4= De acuerdo</p> <p>5= Totalmente de acuerdo</p>

V2 Gestión Administrativa	D1 Atención externa a través de TIC	Canales de gestión tramite documentario	6. La mesa de partes virtual, es adecuada para la gestión de tramites documentario en aspectos migratorios en la Superintendencia Nacional de Migraciones. 7. El canal digital para el seguimiento de trámites en servicios migratorios, es adecuada para los usuarios en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado. 8. El sistema en canales de atención informativa, siempre está disponible en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado. 9. El sistema en canales de cancelación de Tupa para tramites administrativo siempre está disponible en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni en desacuerdo ni de acuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
		Sistema disponible (conectividad)	10.El sistema en canales de gestión de tramite documentario trámite administrativos migratorios, siempre está disponible en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	
		Atención oportuna	11.La atención de los canales de atención informativa siempre es oportuna al usuario de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado 12.Los canales de cancelación de conceptos en el TUPA son oportunos al usuario de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado 13.Los canales para la gestión de tramites documentarios de carácter migratorio son oportunos al usuario de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	

V2 Gestión Administrativa	D2 Promoción de transparencia institucional a través de TIC	Objetivos y metas institucionales	14. El uso tecnologías digitales permite promover la transparencia los objetivos y metas institucionales en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado a cualquier usuario.	1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni en desacuerdo ni de acuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
		Manejo de presupuesto	15. El uso de tecnologías digitales permite promover la transparencia sobre el nivel de ingresos económicos a nivel institucional de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado, a cualquier usuario.	
		Servicios	16. El uso de tecnologías digitales permite promover la transparencia sobre el nivel de gastos económicos a nivel institucional de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado, a cualquier usuario.	
		Normatividad	17. El uso de tecnologías digitales permite mostrar abiertamente a cualquier usuario los servicios que brinda la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	
		Información general	18. El uso de tecnologías digitales permite mostrar abiertamente a cualquier usuario las normativas de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	
			19. El uso de tecnologías digitales permite brindar otro tipo de información general a cualquier usuario de interés que lo solicite por los canales electrónicos.	

V2 Gestión Administrativa	D3 Prestación de servicios a través de las TIC	Tangibles para la prestación de servicios	20. La infraestructura para la prestación presencial de servicios de atención a la usuaria, es adecuada en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado 21. Los equipos tecnológicos para la prestación de servicios son adecuados en de la institución en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado 22. El uso de las tecnologías digitales permite mantener la confidencialidad de datos de los usuarios en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni en desacuerdo ni de acuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
		Seguridad de servicios	23. El uso de las tecnologías digitales permite notificar y verificar la información declarada por el usuario de la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado.	
		Capacidad de respuesta	24. El uso de las tecnologías digitales permite una mejor capacidad de rapidez de respuesta en la atención de usuarios en ventanilla presencial en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	
		Capacidad del personal	25. La atención es personalizada de acuerdo al tipo de tramite migratorio en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Puerto Maldonado	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BERAUN BERAUN EMIL RENATO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Influencia del Gobierno Electrónico en la Gestión Administrativa de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Jefatura Zonal - Puerto Maldonado, 2021", cuyo autor es FRISANCHO ARENAS CRHISTIAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 20 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BERAUN BERAUN EMIL RENATO DNI: 40228223 ORCID: 0000-0003-1497-6613	Firmado electrónicamente por: EBERAUNB el 20-12- 2022 08:47:10

Código documento Trilce: TRI - 0496199