



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**E-expediente administrativo electrónico para la administración
pública del gobierno regional de Lambayeque**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

AUTOR:

Oyola Cortez, Hugo Milton (ORCID: 0000-0002-1028-3150)

ASESOR:

Dr. Gonzales Soto, Víctor Augusto (ORCID: 0000-0002-9528-2308)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

CHICLAYO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mi madre Alejandrina, a mi esposa Consuelo, a mis hijos Hugo y Shirley, a mis dos pequeños Alexia y Hugo; por creer en mí y apoyarme en todo momento, mi esfuerzo es para todos ustedes

Y a mis padres Lázaro, Federico y Rosa, porque siempre los tengo presente en todos los momentos de mi vida y por inculcarme la pasión a ser un mejor profesional.

AGRADECIMIENTO

A los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad "César Vallejo" - Chiclayo, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de estos 3 años de estudios.

Índice de contenidos

Cátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Tipo de estudio y diseño de investigación	19
3.2. Operacionalización de la variable	20
3.3. Población/muestra	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos.....	22
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
VIII. PROPUESTA	37
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS	46

Índice de tablas

Tabla 1 Población del Estudio _____	21
Tabla 2 Aspectos éticos _____	22
Tabla 3 Gobierno Electrónico _____	24
Tabla 4 Sistemas de información _____	25
Tabla 5 Integridad _____	26
Tabla 6 Variable general _____	27

Índice de figuras

Figura 1: Componentes del expediente electrónico	15
Figura 2: E-expediente administrativo electrónico para la administración pública del gobierno regional de Lambayeque.	37

RESUMEN

En el presente trabajo se propone el E-expediente administrativo electrónico para mejorar la administración pública del Gobierno Regional de Lambayeque. En el estudio participaron 30 trabajadores administrativos técnicos del Gobierno Regional de Lambayeque, los cuales fueron elegidos en forma no probabilística por conveniencia y criterio del investigador. Fue validado por tres (03) expertos y sometido a la prueba de Alpha de Cronbach para obtener la confiabilidad, indicando que el instrumento es altamente confiable. Los resultados mostraron el nivel que cuenta la administración pública regional para implementar el e-expediente administrativo electrónico, conforme los resultados recabados: dimensión Gobierno Electrónico el 56,7% lo considera regular y un 43,3% indica es bueno; dimensión Sistemas de información un 66,7% indica es bueno y el 33,3% indica es regular; Dimensión Integridad el 53,3% indica es bajo y un 46,7% sostiene que es regular. En la medida en que logre implementarse, el E-expediente administrativo electrónico conllevaría que los procedimientos sean con total transparencia, asimismo los ciudadanos tendrían mejor acceso a la información de la institución, reduciendo quejas y reclamos durante los procesos.

Palabras claves: Administración pública, expediente administrativo, integridad.

ABSTRACT

In the present work, the electronic administrative E-file is proposed to improve the public administration of the Regional Government of Lambayeque. In the study, 30 technical administrative workers of the Regional Government of Lambayeque participated, who were chosen in a non-probabilistic way for the convenience and criteria of the researcher. It was validated by three (03) experts and submitted to Cronbach's Alpha test to obtain reliability, indicating that the instrument is highly reliable. The results showed the level that the regional public administration has to implement the electronic administrative e-file, according to the results obtained: Electronic Government dimension, 56.7% consider it regular and 43.3% indicate it is good; Information systems dimension 66.7% indicate it is good and 33.3% indicate it is regular; Integrity dimension 53.3% indicate it is low and 46.7% say it is regular. To the extent that it is implemented, the electronic administrative E-file It would mean that the procedures are fully transparent, and citizens would also have better access to the institution's information, reducing complaints and claims during the processes.

Keywords: Public administration, administrative record, integrity.

I. INTRODUCCIÓN

La Administración Pública peruana hoy por hoy nos presenta un alto grado de desconfianza del 92,8%, al suscitarse diversas molestias en los servicios que ofrece, los cuales ocasionan colas interminables, dilaciones intencionales, la argolla obligatoria, rostros insociables, cobros excesivos, vencimientos de los plazos, no se encuentra el expediente, regrese mañana y el famoso “peloteo”; los cuales generan un sentimiento de inmensa incomodidad (INEI, 2020). En algún instante de nuestra vida como ciudadano de a pie hemos acudido alguna vez a un organismo de la Administración Pública sea este Regional, Local y Distrital, a realizar un trámite administrativo, como por ejemplo a registrar un acta de defunción de un familiar, a solicitar una licencia de construcción. De este modo es como se llega a conocer las diferentes dependencias de las reparticiones estatales los cuales se encargan de efectuar las diversas peculiaridades de servicios estribando del rubro en el que se requiera. Los ciudadanos para formalizar sus trámites en las diferentes reparticiones del gobierno regional hoy por hoy ingresan documentos como: expedientes, informes, certificados, formularios diversos, recursos administrativos, etc. La gran cantidad de los documentos ingresados tienen como sustento material el papel comenzando desde su elaboración hasta resolución final, sin dejar de lado que habitualmente se requieren copias inútiles. En gran parte de la documentación presentada se utiliza una sola cara del papel, no aprovechándose eficientemente la tecnología como el email electrónico, notificación electrónica, Base de datos, diferentes plataformas web u otros; los cuales son alternativas para no emplear el papel. Por otra parte, el Estado Peruano mediante Decreto Legislativo N° 1412 (2018) establece claramente en sus artículos 1° y 4° los lineamientos de la modernización del Estado.

En el artículo Español “La Administración sin papel: registro, expediente, archivo electrónico, ¿estamos preparados?” publicado en la Revista Vasca de Administración Pública, realiza un análisis del entorno existente, en la tramitación de documentos la cual no puede basarse en la gestión de procedimientos; asimismo muestra datos en la información de Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares, TICH-2014 ejecutada mediante el Instituto Nacional de Estadística observándose lo siguiente: 74,8% de residentes

tiene equipo de cómputo; 74,4% tiene conexión a internet, un 73% tiene internet con ancho de banda; esto justifica el acercamiento de la Administración Pública a los domicilios de los ciudadanos españoles. Concluyendo que la administración pública debe ser más inteligente en la medida de lo posible, insertando una modernización constante con la finalidad de olvidar la visión antigua de la Administración como una tumba de documentos, a fin de ofrecer una Administración Pública en la cual los empleados públicos estén preparados para brindar un mejor servicio al ciudadano que sea rápido (Rivero & Fernández, 2016).

El informe peruano sobre Gestión pública y burocracia: ¿Problema de nunca acabar?, se menciona que nuestro gobierno denominó al año 2017 (D. S. N° 002-2017-PCM) “Año del Buen Servicio al Ciudadano”, siendo su compromiso el de mejorar los servicios públicos y acercarlos más al ciudadano. Sin embargo, en nuestro país y debido a los cambios existen grandes deficiencias en la Administración pública y en especial se encuentran en los servicios brindados por las diversas entidades que inciden categóricamente en la apreciación del ciudadano de a pie. Siendo uno de los problemas los trámites diversos que se realizan para acceder a un servicio público, y ellos es la entrega de los documentos físicos, pues muchas de las normas son antiguas y no han sido actualizadas. En esa perspectiva se necesita proveer de los recursos tecnológicos necesarios a todas las entidades gubernamentales que atiendan al público, por ello es necesario emprender y desarrollar una innovación en la administración estatal mediante procesos digitales rápidos y transparentes (Minaya, 2017).

Asimismo, el Gobierno Regional de Lambayeque (GRL) no viene implementando correctamente el gobierno electrónico. Siendo su inconveniente más latente el detrimento de la moral en la limpieza de la labor regional, por no renovarse en forma digital, y sumado a no publicarse la información que elabora el Gobierno Regional de Lambayeque (D.S. N° 044-2018-PCM, 2018). Debiendo estar a lo regulado en la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible de las Naciones Unidas, uno de los objetivos es la necesidad que el ciudadano acceda a la información a fin de garantizar la transparencia; conforme con la normatividad nacional y convenios internacionales (ONU, 2020). Lo descrito concuerda con el Cuarto Objetivo del Acuerdo Nacional del Perú, subrayado en la Política 24: “Estado eficiente,

Transparente y Descentralizado”, que señala: “El encargo a edificar y conservar un Estado eficiente, eficaz, actual y transparente [...] (2002)”.

Esta investigación esboza la exigencia de establecer el beneficio de implementar el e-expediente electrónico administrativo, para mejorar la preservación de los legajos administrativos en la Región Lambayeque, incorporándolos al sistema, con el fin suscitar el compromiso de “Cero Papel” en el régimen gubernamental y optimizar los recursos, por medio del uso de la tecnología (Proyecto de Ley N° 4029/2018-CR, 2019). Se debe tomar la resolución de emprender la ejecución de implementar el expediente administrativo electrónico, sin importar donde se encuentren, es primordial mejorar los recursos, a fin de aprovechar su máximo beneficio. La versatilidad de la tecnología representa una ocasión para almacenar los datos de todas las gerencias regionales de manera que pueden ser usados y utilizados mediante cualquier medio tecnológico.

De estos hechos descritos surge el planteamiento del Problema en la siguiente pregunta: ¿Por qué sería importante la implementación del e-expediente administrativo electrónico para la administración pública del gobierno regional de Lambayeque? Formulándose el siguiente Objetivo General, Establecer en qué medida la propuesta del e-expediente administrativo electrónico influye en mejorar la administración pública del gobierno regional de Lambayeque. Se precisan los Objetivos Específicos (a) Diagnosticar el nivel de la administración pública del gobierno regional de Lambayeque. (b) Elaborar propuesta E-expediente administrativo electrónico que permita mejorar la administración pública del gobierno regional de Lambayeque. (e) Validar propuesta de E-expediente administrativo electrónico que permita mejorar la administración pública del gobierno regional de Lambayeque.

II. MARCO TEÓRICO

Cerdá (2017), en su indagación doctoral “El Expediente Judicial Electrónico”, plantea modernizar la justicia como pieza básica, así como de las premisas técnicas y equipos necesarios a fin de ponerlo en marcha y su plena efectividad. Y, asimismo, plantea los problemas éticos y deontológicos que pueden proceder de ese derecho de acceso al expediente judicial electrónico por parte del ciudadano con relación al Abogado y que logran incidir en su labor. En sus conclusiones encontramos que los nuevos métodos de indagación y comunicación se incorporen en la vida habitual del conciudadano, ha conllevado que resulta definitivamente necesario que estas se incorporen a las Administraciones Públicas en su gestión y como medio de comunicación con el ciudadano, para brindar al administrado las prerrogativas que las mismas aportan y redundando, todo ello, en un excelente servicio, más rápido, más enérgico y menos gravoso, apoyado en la colaboración y combinación de las mismas, alcanzando el precepto de la Constitución Española.

Peña y Torres (2018), en su investigación doctoral “Expediente electrónico en la rama judicial, ¿Realidad o ficción?”, esperan conseguir una perspectiva clara y precisa a fin de implementar el expediente electrónico a la rama judicial en Bogotá, cuáles son los avances al respecto, qué proyectos se han iniciado para su implementación y el estado actual de los mismos. Urge la necesidad de suplir los expedientes de papel a datos digitales. Pues la industria del papel se sitúa en las que más daña el ambiente natural, por ejemplo, al transformar una hoja de papel se utiliza 370 cm. de agua para producirla, un árbol produce 16 resmas de papel y un empleado edita 10 mil hojas al año. Concluyendo que utilizando la tecnología tiene grandes ventajas para todos los sectores. Acorde a los datos de la encuesta ejecutada en el 2017, se obtuvo: 76% de pobladores consiguieron realizar trámites y servicios en las entidades estatales usando las Tics, 80% consiguieron ahorrar tiempo; y un 74% ahorraron gastos dinerarios, representando la necesidad de promover nuevas tecnologías que suministren cambiar el ritmo de vida a los ciudadanos.

Cugat (2018), en su artículo “El derecho de acceso al expediente administrativo: consideraciones sobre el acceso y obtención de fotocopias de proyectos de obras

desde la perspectiva de la legislación relativa a la propiedad intelectual, a la protección de los datos de carácter personal y a la legislación medioambiental”, el entorno de la investigación se centra sobre el adecuado acceso del expediente administrativo, obtener reproducciones de legajos técnicos comprendidos en los proyectos, planos, diseños, etc. Como, por ejemplo, expediente de licencia de obra para transformación particular de una residencia, Como, por ejemplo, expediente de licencia de obra para transformación íntima de un domicilio, por tanto, una tercera persona requiere copias de memorias y otros instrumentos del proyecto técnico que se encuentran archivados en un legajo. Por ello se delimitan ciertas características en las operaciones administrativas, comenzando con la inspección sobre materia de obra u diligencias, concluyendo en la contratación de obra y servicio público. Ante esta petición efectuada por una tercera persona, la Gestión Pública valora si admite o rechaza dar acceso al expediente del profesional que elaboro el proyecto. A pesar de la valoración de la solicitud de parte de la Administración Pública, pues se debe valorar los datos personales comprendidos en el legajo técnico-ejemplo, la obra de una residencia a fin de acomodarla a la posibilidad de su inquilino—, además el formato de derecho de acceso es con el propósito de obtener información del entorno natural, a fin de reutilización dicha investigación.

Gómez y Alzamora (2019), en su artículo “El Expediente Electrónico, eje del sistema de justicia cubano” publicado en la Revista Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas, enfatizan que informatización del sistema judicial cubano es un modelo único e integrado, conforme a las nuevas tendencias tecnológicas en el cual se tuvo un espinoso compromiso, con la finalidad de responder a las exigencias de la sociedad pues debe estar en incesante avance y que requiere de una justicia rápida, clara y sincera al habitante. Las diferentes instituciones apoyan por la renovación del expediente judicial tradicional, buscando dar premura a procesos legales y la conservación de la investigación. El artículo plantea como objetivo la organización de un expediente judicial electrónico al sistema de justicia cubano, estableciendo los concepto y pautas para su conformación, a fin de contar una línea estándar, ágil y flexible de la gestión, para la racionalización de esfuerzos y recursos.

Carvajal Chinchilla, Guzmán Ordoñez, Verónica y Utsman Abarca (2014), en su artículo sobre “El uso de expedientes electrónicos y aplicaciones en el consultorio dental de la Universidad costarricense”, han centrado sus comparaciones entre los graduados de las universidades ULACIT, U Latina, UCR, de Veritas y UIA. Como instrumentos de investigación utilizaron el cuestionario vía email manipulando el instrumento SurveyMonkey - 1600, obteniéndose 173 respuestas de las cuales se consiguieron los siguientes resultados: 16% de encuestados manipulan expedientes electrónicos, el 99% de dentistas tienen Tablet o celulares inteligentes, y el 37% no posee aplicaciones en relación a la odontología o enseñanza al enfermo.

En su discusión de resultados encontramos, que a pesar de las ventajas que brinda la tecnología a los consultorios dentales, varios odontólogos tienen la aseveración que no hay confiabilidad, representando mucha inversión económica y demasiado tiempo, comparados a los sistemas habituales como el expediente de papel. Se hace importante comunicar a los expertos de la salud de la utilidad y simplicidad de esta tecnología para darle un uso provechoso (Carvajal Chinchilla, Guzmán Ordoñez, & Utsman Abarca, 2014).

La presente tesis Doctoral se enmarca temáticamente sobre el e-expediente administrativo electrónico, y en ese contexto, se hace referencia a la escasez de investigaciones sobre este campo de estudio en lo que respecta a nivel nacional y local. Pero se han encontrado artículos y trabajos de investigación de maestría, que nos dan las siguientes conclusiones:

Patrón y Díaz (2018), en su artículo “Electronic administrative procedure” (Procedimiento Administrativo Electrónico), hacen mención que, la implementación del gobierno electrónico en nuestro país, se realiza mediante Tecnología de la Información y Comunicación (TICs) a fin que todo ciudadano se relacione con la gestión pública vía electrónica y asimismo presente expedientes, denuncias, queja administrativa, efectuar desembolsos, obtener notificaciones a solicitud del administrado; de igual manera podrá obtener información general y realizar el seguimiento del expediente, evitando la duplicidad de documentos que obren en el dominio del autoridad gubernamental y otros. Nuestro país ha facilitado los escenarios lícitos a fin de conferir eficacia al proceso administrativo mediante

medios tecnológicos. Por ello, se tienen diferentes normas que han modificado la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, que establece el marco legal para utilizar procedimientos administrativos electrónicos.

Conga y Pantoja (2018), en su trabajo de investigación “Implementación del expediente judicial electrónico y la gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho 2018”, en su teoría hallamos solamente conceptualizaciones de expediente judicial electrónico y además incluye gestión de calidad donde valora el liderazgo de los individuos que se encuentran al mando de la organización, asegurando que el ambiente laboral sea el más apropiado. Su objetivo de la indagación busca delimitar la relación entre las dos variables, utilizando un enfoque cuantitativo y diseño descriptivo correlacional. En sus conjeturas comprueban que existen relación en sus dos variables de la indagación. Con respecto a la población y muestra estuvo conformada por 60 componentes. Y utilizo el cuestionario para medir las variables.

Sus resultados se encuentran desarrollados en barras estadísticas, que analizan el cálculo de estadígrafos de dispersión y correlación. Encontramos: 34 profesionales o sea el 50,7% consideran de bueno implementar el expediente judicial electrónico y gestión de calidad. Por último, se aprecia en sus conclusiones la existencia de suficientes pruebas estadísticas, afirmándose la muy fuerte existencia en la relación directa entre la implementación del expediente judicial electrónico y la gestión de calidad en la Corte de Justicia de Ayacucho. (Tau_b=0,836; p_valor=0,000).

En el trabajo de investigación “Implementación del expediente electrónico de auditoría tributaria en el Perú para el proceso de fiscalización tributaria en la SUNAT, 2016”, encontramos su referencial teórico que no se han hallado investigaciones para la implementación del expediente electrónico en Gestiones Tributarias relacionadas a nuestra nación, y solo existen iniciativas en entidades estatales: Contraloría General de la República, OSINERGMIN, Banco Central de Reserva y nada más.

En su objetivo de estudio se establece como promover el expediente electrónico basado en auditoría tributaria para fiscalizar el proceso de tributación en SUNAT.

El sujeto de la investigación es la Administración Tributaria – SUNAT. Se ha obtenido en la investigación cualitativa un procesamiento homogéneo en cuanto a la fiscalización tributaria, identificándose y clasificándose la documentación en el proceso, desde la iniciación, y los metadatos que les atañen. Muestra en su indagación un proyecto de categoría que el ciudadano de seguir en forma frecuente, a fin de mostrarle el almacén del expediente electrónico en fiscalización. En efecto para que el expediente electrónico tenga sustento se muestran los diversos cambios al código del contribuyente. Finalmente, en la indagación se indican los elementos claves que debe tener en cuenta la Superintendencia Nacional de aduanas y de Administración Tributaria a fin de implementar expediente electrónico en materia tributaria (Chávez, 2016).

La presente investigación “Aplicación de la Agenda Digital 2.0 para la Mejora en la Eficiencia y Transparencia en la Unidad Ejecutora Proyecto Naylamp, Lambayeque”, esta se basada en las teorías de: Eficiencia, Eficiencia publica, tiempo gubernamental, transparencia y acceso a la información, y Agenda digital 2.0.

Así mismo, sostiene que el Proyecto Especial Naylamp Lambayeque - Unidad Ejecutora 005, es anexa al Ministerio de Cultura contando con independencia administrativa y financiera, con la finalidad de garantizar, promover, proteger, salvaguardar y estudiar el patrimonio arqueológico Lambayecano. Dentro de sus funciones la Unidad Ejecutora 005 usa diversos sistemas informáticos tal es caso SIAF, SISGEDO, Portal Institucional y de Transparencia. Cuya hipótesis es el empleo de la Agenda Digital 2.0 a fin de mejorar de la gestión pública en la Unidad Ejecutora 005 Naylamp con transparencia y eficacia. Para la realización de la indagación se manejó el enfoque pre experimental en solo un grupo aplicando el pre y post test. El instrumento y técnicas manipulado para analizar las variables fue estudio gráfico, gabinete y cuestionario. Apreciándose en sus resultados que se redujo el índice de Mala gestión 45.8% y el 1.7% de opiniones negativas, lográndose optimizar la eficiencia y transparencia dentro del Proyecto Naylamp, este medio estuvo apoyada en el estudio de 2 de los 8 objetivos contenidos en la Agenda Digital 2.0, se utilizaron los Objetivos 1 y 7, efectuando procedimientos innovadores en comunicación, técnicas de calidad encaminadas al ciudadano. Se

concluye que optimizó su eficacia en función y suministró un amable entorno de sociabilidad y claridad en la información estatal (Maldonado, 2018).

En las estrategias gubernamentales de Modernización de la Gestión Pública, el Estado peruano ha desplegado reformas para optimizar la calidad del aparato estatal encaminada hacia resultados en favor del ciudadano.

Es por ello que con la emisión del Decreto Legislativo N° 1272 del 13 de setiembre del 2018 (Normas Legales-El Peruano, 2018), se reforma la Ley del Procedimiento Administrativo General - (LPAG) Ley N° 27444 (2019), derogándose la Ley N° 29060, Ley del Silencio Administrativo de fecha 21 de diciembre del 2016, emitiéndose significativas modificaciones a fin de utilizar en los procedimientos administrativos los medios electrónicos, así tenemos:

- **Notificación Electrónica:** En el artículo 20° de la LPAG (Ley N° 27444, 2019) señala, [...] para informar al administrado de un suceso administrativo lo realizará vía email, siempre que lo autorice explícitamente [...]. El D.L. N° 1272 (2018) agregándose que se considerará notificado cuando el organismo absorba la contestación de admisión de la dirección electrónica proporcionada por el administrado. Al no recibirse contestación automática de admisión teniendo como plazo máximo de dos (02) días útiles, contándose a partir del día subsiguiente de realizado el hecho de comunicación vía correo electrónico, procederá a comunicar en persona al administrado. A la par, añade que la entidad logrará instituir al administrado la respectiva casilla electrónica, la reglamentación se encuentra en espera de la reglamentación y se realizará mediante decreto supremo aprobado en Consejo de Ministros.

- **Procedimiento Administrativo Electrónico:** La nueva norma (Decreto Legislativo N° 1412) transforma al instituir el marco jurídico para el procedimiento electrónico. Ello tiene implicancias en la manera de informar al administrado, asimismo en la constancia de todo el procedimiento en un expediente electrónico. Sin embargo, la transcripción de la pauta solo anota a que se podrá realizar electrónicamente total o en parte el procedimiento, expresando que se ratificarán los lineamientos para instituir los escenarios de este procedimiento y sus requerimientos en un futuro Decreto Supremo, supuestamente el cual

uniformará el régimen de casilla electrónica. Finalmente, se instituyó que los actos administrativos electrónicos gozan de la misma importancia y vigencia jurídica que los que se llevan a través de medios habituales.

- Silencio Administrativo electrónico: Simplemente, la vigente medida anula la ley del silencio administrativo (Ley 29060), instaurando las normas para este proceso, no siendo una norma especial, dentro de la LPAG. En este sentido la medida apunta que en el caso del procedimiento administrativo solo basta la entrega al email para dejar constancia del envío, a fin de que se compute el término que cada organismo tiene para solucionar (De no efectuarse, se aprobará o denegará la solicitud del administrado según sea el caso).

Las teorías del Expediente Electrónico:

Conceptualización:

Con el interés de conceptualizar el expediente electrónico, a continuación, se exponen algunas definiciones formuladas por estudiosos del tema:

“Conjunto de datos que se registran en un soporte desde el inicio a la terminación de una diligencia institucional o personal, el cual comprende contenido, contexto y estructura suficiente para establecer una prueba o seguridad de esa actividad” (Flores Vargas, 2017).

Bielli y Nizzo han detallado que el expediente electrónico se muestra a través del uso de sistemas informáticos donde se alberga, examina, protege, comunica y procesa toda la información ingresada por los operadores jurídicos (2018).

Acorde la Guía Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos, es un “conjunto de documentos electrónicos de archivo correspondientes a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan” (AGN, 2018).

El programa documentos electrónicos (SIGEPRE, 2018) encontramos que es el “Conjunto de documentos y actuaciones electrónicos producidos y recibidos durante el desarrollo de una diligencia o procedimiento, copiados por cualquier origen legal, relacionados y emparentados entre sí, conservando la probidad y

precepto ofrecido durante el impulso del asunto que les dio inicio y que se almacenan electrónicamente durante todo su ciclo de vida, con el fin de garantizar su consulta en el tiempo” (p. 38).

Base teórica de la Digitalización de los documentos:

“El proceso de digitalización de documentos es transformar la documentación física a formato digital, enmarcándola en la concepción “Oficina sin papel”. (Blog Unayta, 2019).

“Es el reemplazo del soporte físico de los documentos por imágenes digitales de los mismos” (Guía para la digitalización de documentos, 2019).

En su artículo científico de Espíndola Rosales y Urra Gonzáles (2014) encontramos que: “La digitalización de documentos es un proceso tecnológico en el cual se transforma una imagen en formato de papel a una imagen digital, con el uso del escaneo o fotoeléctricas” (p. 111).

La digitalización es la transformación de la información impresa a información digital idónea para ser manejada a través de medios electrónicos (Martinez, 2018).

De las conceptualizaciones de los autores nos muestran que, la digitalización de documentos es prescindir de los documentos físicos de información que se tiene en las organizaciones, viéndose reflejado en el ahorro de espacio, tiempo, organizando mejor la información y concentrándola en la computadora.

Así, tenemos que digitalizar documentos es una técnica en el cual se almacena, administrar y reduce amplios volúmenes de documentos transformándolos en imágenes digitales de manera sencilla, eficaz y beneficiosa para cualquier entidad. Ello aporta el concepto denominado eco eficiencia, que busca la disminución del uso del papel.

Precisa Molina Maravi (2016) que es necesario digitalizar y resguardar los documentos, porque:

- ✓ Se copia un documento 19 veces, sin ningún control.
- ✓ 96% de los documentos transita en papel.
- ✓ 19% de los documentos impresos se despilfarran (p.39).

En el Perú se cuenta con la norma legal que Aprueba el Modelo de Gestión Documental en el marco del Decreto Legislativo N° 1310 (Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGD, 2017), la cual:

[...] Consienten a entidades de la Administración Pública efectuar, conservar la documentación formada en las instituciones con un rumbo encaminado a procesos, identificando al suscriptor del documento, proporcionando su digitalización, trazabilidad, conservación y usabilidad de los mismos, [...]

Una de las teorías conexas a la Digitalización de Documentos es inevitable conocer es la Teoría archivística.

La Legislación Archivística Peruana brinda el marco legal para la defensa del Patrimonio Documental de la Nación, reglamentando los ordenamientos técnicos archivísticos que avalen una conveniente administración, distribución, descripción, elección, conservación y servicio de los documentos que protegen las diversas entidades públicas y privadas (Carrasco Cavero & Moreau Heredia, 2016).

Al igual que otros países Perú no tiene nada que envidiarles en cuanto a Legislación archivística, pues tiene una variada legislación y una serie normas de distinto nivel jerárquico relacionadas al archivo, contando con 25 Archivos Regionales, y gran número de archivos administrativos tanto en las instituciones públicas y privadas.

Voutssas y Barnard (2014), la archivística es la especialidad que se apoya en técnicas y habilidad de la estimación, provecho, autenticación, conservación y admisión a los documentos guardados y también se le conoce como “archivonomía”.

Dimensiones del expediente electrónico:

Gestión de cambio:

“Una persona u organización no puede correrse al cambio. Cualquier cambio en la estructura, tecnología o estrategias tienen el potencial de desequilibrar los esquemas de interacción cómoda [...] Por esta razón, las personas oponen resistencia al cambio” (Soriano-Rivera, 2016).

Normatividad:

“Pautas o criterios de carácter imperativo, procedentes de una jurisdicción normativa, que tiene su cimiento de eficacia en una norma jurídica la cual faculta la elaboración normativa, asumiendo por esencia regular las relaciones sociales y cuya observancia está protegido por el Estado” (MEF, 2020).

Accesibilidad:

“Es la peculiaridad que tienen las personas para utilizar los entornos y servicios sin ningún problema” [...] (Sánchez, Matias, 2015)

Bases teóricas de la Seguridad de la Información

El Instituto Nacional de Calidad (INACAL), adscrita al Ministerio de la Producción, hace alusión a la norma peruana “NTP-ISO/IEC 27001:2014 TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN (R. M. N° 004-2016-PCM, 2016):

“Protege la información de las instituciones públicas y privadas, suministrando los requerimientos para crear, efectuar, conservar y optimizar incesantemente el procedimiento de gestión de seguridad de la información en el contexto de la organización”.

Galindo (2014), en su artículo “Seguridad de la Información” la encuadra como: “El vinculado a medidas protectoras y reactivas de las organizaciones y de los sistemas tecnológicos que aprueban protegen y preservan la información buscando mantener la privacidad, la disponibilidad e integridad de la misma” (p. 100).

Para Javier Alvarado (2016), “La seguridad de la información es uno de los principios rectores determinados en la Ley de protección de los datos personales y, como tal, es una obligación de los titulares y representantes de los bancos de datos personales y, en general, de los que tomen parte en correspondencia con el tratamiento de datos personales”.

La Agenda Digital Peruana 2.0” (D. S. N° 066-2011-PCM, 2011), hace mención en el objetivo 7 y Estrategia 04:

“Implementar componentes para optimizar la seguridad de la indagación, asimismo es necesario contar con una Estrategia Nacional de

Ciberseguridad con el objeto de menguar los peligros en caso de sufrir algún tipo de eventualidad en los recursos informáticos del Estado [...]”.

Características del expediente electrónico:

Sánchez López (2017) señala:

- Rapidez: Facilita pasar los expedientes de un lugar a otro; el trámite se realiza más rápido, económico y eficiente.
- Seguridad: Evita el extravío de expedientes en papel, su búsqueda y recuperación del expediente deja ser un inconveniente.
- Horario: La descongestión del expediente electrónico permite que sea presentado, sin tener limitaciones en los horarios (24 horas).
- Regulación: La eficacia legal del expediente electrónico se encuentran en las normas legales que legalizan estos procesos.
- Firma: A la presentación de un documento debe estar firmado electrónicamente, y tiene igual valor que en el soporte físico.

Ventajas del Expediente Electrónico:

Se enumeran las siguientes ventajas (2015):

- No hay eventualidad a la confusión, perdida o sustracción del expediente en su trámite y ulterior reconstrucción.
- Desde cualquier lugar u dispositivo que se utilice, se obtiene realizar consulta online (24 horas).
- La duración y permanencia útil del expediente electrónico es extensa. En cambio, el papel dura entre 10 a 15 años y con el contacto con las personas va disminuyendo sus cualidades, deteriorándolo y CAUSANDO UN DAÑO A LAS PERSONAS.
- Detiene el DAÑO AMBIENTAL, al prevenir usar el papel en diferentes trámites administrativos, ello llevaría a que menos árboles sean cortados para utilizar su insumo
- El servidor público tendría menos stress laboral y se concentraría más en su productividad diaria.

- La FIRMA DIGITAL tiene un gran valor, con el consiguiente ahorro de tiempo que obligar los documentos de puño y letra.
- Evitaría la presentación de los documentos administrativos fuera de los plazos, al permitir presentarlos desde cualquier lugar y horario.

Componentes del expediente electrónico:

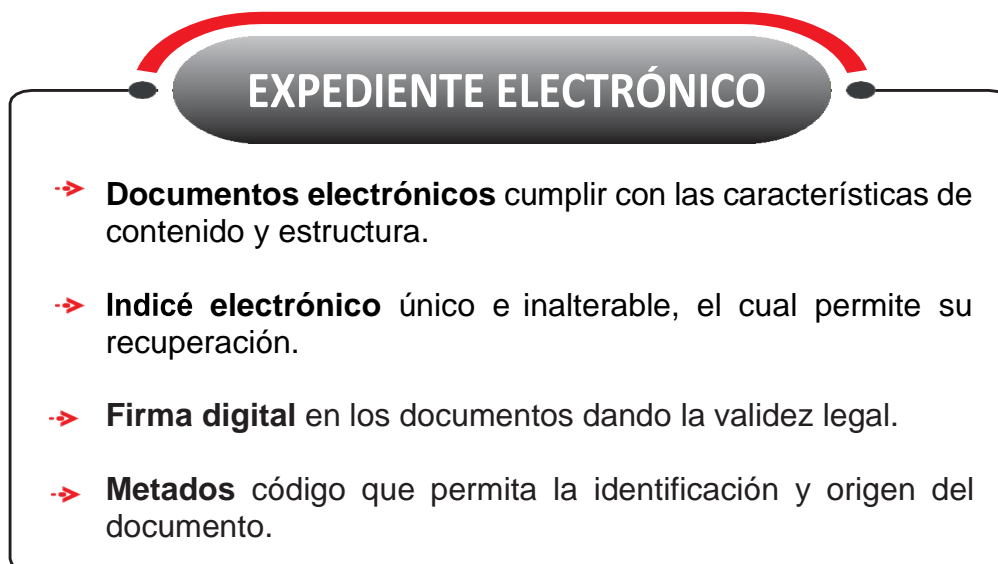


Figura 1: Componentes del expediente electrónico

Fuente: Elaboración propia.

Encontramos que en nuestro país el Archivo General de la Nación (AGN) es el organismo comprometido de normar y reglamentar como deben ser llevados los expediente y archivos en general. Como resultado de las indagaciones efectuadas tenemos que el AGN a la fecha no ha emitido normas que regulen la conformación del expediente electrónico (Resolución Jefatural N° 10-2020-AGN/J, 2020).

Podemos precisar que en nuestra Legislación Peruana el Expediente Electrónico se encuentra regulado en su Artículo 29-B - Texto Único Ordenado (TUO) - Ley 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General (2019).

Seguidamente se describe información relevante de experiencias en la implementación de expediente electrónico en entidades estatales peruanas:

INDECOPI: Desde noviembre del 2017 es la primera entidad que sumó esfuerzos a implementar el expediente electrónico, con el fin de agilizar trámites y

podrecimientos administrativos, mediante herramientas digitales; remarcándolo en su revista INDECOPI-DIGITAL tres fases digitales (2018).

FUERO MILITAR POLICIAL: Establece un acuerdo con el Poder Judicial para utilizar su experiencia y tecnología empleada, a fin de implementar el expediente electrónico en el Fuero Militar (El Peruano, 2018).

SUNAT: A partir de diciembre del 2019 esta entidad implementa el expediente electrónico en el sistema tributario, permitiendo a los contribuyentes ingresar solicitudes, escritos; atendiendo en forma confiable y transparente en un menor tiempo, canalizando los procedimientos de fiscalización reduciendo costos (Gestión, 2019).

SUNARP: Pedro Quiroz en su artículo “Bienvenida la era digital en los registros públicos: de la cultura papel a la cultura digital” de la Ponencias del XVII CADER Sunarp Congreso Anual de Derecho Registral, señala que la cultura digital busca optimizar el servicio al ciudadano, y reduciendo costos en las diversas transacciones registrales (2020).

Contraloría General de la República – MEF: Estas entidades implementan cambios normativos y por medio del uso de expedientes electrónicos, en materia de devengados es una opción de solución en largo plazo (El Peruano, 2019).

Administración Pública:

Se podría tener en cuenta que es la que aglutina a las entidades y trabajadores estatales los cuales despliegan acciones conducentes a fin de ejecutar los objetivos y fines; con el propósito de planificar, administrar los recursos, desarrollar la infraestructura, gestionar los recursos humanos y la contratación pública estatal, a fin de lograr los servicios esenciales del estado (Bolívar & García, 2016).

Para Chiavenato (2014) la realización de las diversas actividades en la administración del estado, tiene su fundamento:

a) Teoría General de la Administración

“Campo del discernimiento humano encargado de estudiar la Administración en general, sin interesar dónde se formalice, pudiendo ser en organizaciones lucrativas (empresas) o no lucrativas (ONG). Así tenemos que la Teoría General de la

Administración amplía sus conocimientos en la Administración de las organizaciones” (Chiavenato, 2014).

Tenemos que concurren tres destrezas importantes para que el cometido administrativo sea exitoso (Chiavenato, 2014):

- **HABILIDADES TÉCNICAS:** se incluyen un conocimiento especializados y facilidades en el uso de técnicas concernientes con el trabajo y procedimientos. Por ejemplo, habilidades en software, programación de lenguaje web, ingeniería, etc.
- **HABILIDADES HUMANAS:** se refieren al trato con las personas las cuales facilitan la relación interpersonal y grupal. Aquí tenemos la capacidad de comunicarse, motivar, dirigir y solucionar conflictos personales o grupales. Las habilidades humanas concernientes con la interacción personal.
- **HABILIDADES CONCEPTUALES:** involucran la visión de la organización, trabajo en equipo, la habilidad de trabajar con opiniones, concepciones, hipótesis y abstracciones.

b) Teoría Organizacional

Según Chiavenato (Chiavenato, 2014), administrar talentosamente los recursos humanos es el distintivo del triunfo en toda institución. Sea cualquier área corporativa, el administrador requiere basar su enfoque para conocer las cuestiones afines relacionadas a las personas y conseguir una imagen de recursos humanos que le admita alcanzar la notoriedad competitiva y liderazgo.

Por ello, explica, que la repercusión se concentra de manera específica en las disposiciones de las herramientas en la teoría de la organización, siendo ellas el gerencialismo, eficacia y la economía, no el conjunto de la suposición, instrucciones y técnicas que brindan.

Morejón Santistevan (2016), efectúa un análisis de la participación de la administración pública diferenciándola de la administración privada, descubriendo

un contraste en el estudio de la teoría organizacional, se tiene que una empresa pública demanda del ingreso de tributos con el objetivo de cumplir con los fines y se guía de la política pública estatal. Una empresa privada, en cambio no requiere tributos a fin de lograr sus fines y metas; frecuentemente se interesa por suscitar utilidad a través de costo beneficio.

c) Teoría en los desarrollos tecnológicos

Vela et. Al. (2018), “concurren escasos incentivos para la ciencia y tecnología, y se manifiesta por exiguas fuentes de financiamiento, poca difusión tecnológica, inconvenientes falta de financiamiento e inadecuado acompañamiento del emprendimiento tecnológico” (p. 146).

Indica Seclén (2017), “[...] Más que inventar clúster y procedimientos regionales por norma legal o decreto, se tiene que gastar más en procesos tecnológicos [...]”.

Dimensiones de la administración pública:

Gobierno electrónico:

“El estado peruano emplea las Tecnologías de la Información y la comunicación (TIC), con el único propósito de proporcionar al ciudadano acceso a la información con la finalidad de aumentar la eficacia y transparencia en la gestión estatal” (Secretaría de Gestión Pública, 2017).

Sistema de información:

“Conjunto de diversos dispositivos los cuales se interrelacionan para recoger, procesar y distribuir averiguaciones a fin de tomar decisiones en una organización” (Laudon, 2016).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Fue Aplicada el tipo de indagación, conforme Frascati (OCDE, 2015) citado en Cano (2019), menciona que son trabajos únicos ejecutados para conseguir nuevos conocimientos, y encontrándose enmarcada con enfoque cuantitativo.

Fue el tipo de estudio de nuestra indagación descriptivo, los cuales radican en relatar fenómenos, circunstancias, contextos y eventos; puntualizándose como se muestran (Hernández, Sampirie, & Mendoza, 2018)

Igualmente, Hurtado de Barrera, (2008) puntualiza que el tipo de indagación proyectiva, reside en elaborar la propuesta, plan, programa o modelo, a fin de solucionar problemas o necesidades de tipo práctico.

Fue de diseño no experimental transeccional: “aquella que se efectúa sin manipular premeditadamente variables y apoyándose en la investigación de fenómenos tal y como se procuran en su contexto originario para posteriormente estudiar” (Sánchez, Reyes, & Mejia, 2018).

Por otro lado, Hernández (2018), menciona que la indagación fue descriptiva no experimental, porque no se efectuó manipulación directa respecto a la variable independiente, basándonos en la observación del efecto optimizar la administración pública del gobierno regional de Lambayeque (Hernández, Sampirie, & Mendoza, 2018).

La indagación adopta el diseño:



En donde:

M = Muestra.

O = Representa la indagación de interés que recogemos.

P = Propuesta de E-expediente administrativo electrónico.

3.2. Operacionalización de la variable

3.2.1. Variable Independiente: *E-expediente administrativo electrónico*

Definición conceptual:

Según el TUO de la Ley N° 27444: “Está compuesto por un grupo de expedientes electrónicos creados al inicio del procedimiento administrativo o prestación que ofrece en exclusiva una entidad de la Administración Gubernamental” (Art. 31° inc. 31.1).

Definición Operacional:

El expediente administrativo electrónico implica el uso adecuado de la normativa vigente, gestión del cambio y accesibilidad en las entidades estatales para brindar un mejor servicio al ciudadano.

3.2.2. Variable Dependiente: *Administración Pública*

Definición conceptual:

“[...] Busca la relación directa con los ciudadanos a fin de satisfacer interés de orden público, garantizando la armonía en la sociedad. El estado propugna la tranquilidad al suministrar los elementos básicos a la población, en cuanto a obras y servicios, sistema legal justo y preservando el desarrollo equilibrado de un país” (2016).

Definición Operacional:

El gobierno electrónico en el uso de las TIC de parte de las entidades estatales, a fin de proporcionar al ciudadano un sistema de información con la finalidad de acrecentar la eficacia, integridad e incrementar la participación ciudadana de la gestión pública.

3.3. Población, muestra

Población

Simbolizada por 170 trabajadores del Gobierno Regional de Lambayeque. Para Sánchez (2018), población está ligado a elementos que tienen ciertas particularidades comunes.

Tabla 1 Población del Estudio

CARGO	NÚMERO DE TRABAJADORES	
	F	%
DIRECTIVOS	11	6,5%
ADMINISTRATIVOS PROFESIONALES	47	27,6%
ADMINISTRATIVOS TÉCNICOS	88	51.8%
ADMINISTRATIVOS AUXILIARES	24	14.1%
TOTAL	170	100.0%

Fuente: Cuadro de escalas remunerativas por categorías y niveles del personal nombrado a junio-2020 del Gobierno Regional de Lambayeque.

Muestra

A criterio del investigador en la indagación se consideró muestreo aleatorio, fue conformada por 30 trabajadores administrativos técnicos, por razones que el sector público realiza trabajo remoto ante la emergencia sanitaria del COVID-19 (Decreto Legislativo N° 1505, 2020); y de acuerdo con Sánchez et al. (2018) indica que la muestra así conseguida se le denomina muestra aleatoria simple.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica Encuesta:

Fue empleada “encuesta online” basada en un cuestionario, facilitando el proceso de información (Leal, 2018).

Instrumento:

Para recolectar los datos fue utilizado el cuestionario, que contuvo 26 ítems y considerándose la escala Likert: 1) Totalmente en desacuerdo, 2) En Desacuerdo, 3) Indeciso, 4) De acuerdo y 5) Totalmente de acuerdo.

Confiabilidad:

Para determinarla fue utilizado el alfa de Cronbach.

Cálculo de alfa de cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \cdot \left(\frac{1 - \sum Vi}{Vt} \right)$$

Validez:

Fue utilizada la validación de expertos, indican Robles y Rojas (2015), es un método muy usado, que consiste en requerir a otras personas la opinión de un juicio sobre un instrumento, para dar la opinión correspondiente respecto a un aspecto determinado.

3.5. Procedimiento

Se solicitó la carta de autorización para efectuar la investigación e ingresarla en mesa de parte virtual del Gobierno Regional de Lambayeque. Y finalmente, realizó un cuestionario online a los trabajadores que se encontraban realizando trabajo remoto (en su domicilio) del Gobierno Regional de Lambayeque.

3.6. Método de análisis de datos

El procesamiento de datos fue para describir el contexto real, tabulándose los datos copiados en las encuestas, mediante el software SPSS v24, obteniéndose como producto tablas y gráficos que son de vital importancia en la indagación.

3.7. Aspectos éticos

Tabla 2 Aspectos éticos

VALORACIÓN	PARTICULARIDADES
Medioambiente	La indagación no contamina el medio ambiente por no realizar experimentos.
Objetividad	Exhaustiva imparcialidad respecto a los resultados de la investigación.
Privacidad	La información recabada es de carácter reservado, siendo el compromiso de no entregarla a terceras personas.
Veracidad	Los datos son verídicos, obtenidos de la fuente primigenia.

Fuente: Elaboración propia.

IV. RESULTADOS

El presente capítulo recoge lo obtenido después de efectuar el análisis documental; asimismo describe los efectos subsiguientemente al aplicar el cuestionario a los participantes, los cuales se aplicaron a los diferentes actores entre ellos: trabajadores administrativos técnicos.

A fin de alcanzar los objetivos de la indagación, se utilizó un cuestionario con preguntas tipo Likert, en cuya primera parte recoge información correspondiente a administración pública y esta dividida por tres dimensiones: Gobierno electrónico, sistemas de información e integridad, basados en aspectos que deberían mejorar la administración pública.

Las preguntas tienen cinco alternativas de respuesta: Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo y totalmente de acuerdo, para lo cual se asignó valores del 1 al 5.

La información obtenida a partir del cuestionario aplicado fue: acopiada en su primera parte en Excel 2016, seguidamente se dio inicio al ingreso de los datos de la variable: administración pública y se procedió a realizar la baremación usando las fórmulas respectivas, después de ello se procedió a realizar la segunda parte utilizando el software Spss Statistics 25 en cual arrojó los porcentajes obtenidos en cada dimensión.

Asimismo, se muestran los resultados conseguidos en relación con los objetivos planteados:

De acuerdo a:

Objetivo Específico 1

Diagnosticar el nivel de la administración pública del gobierno regional de Lambayeque.

Para responder este objetivo se efectuó lo siguiente:

a) Resultados descriptivos de la Dimensión Gobierno Electrónico.

Tabla 3 Gobierno Electrónico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	17	56,7	56,7	56,7
	BUENO	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Gobierno Regional de Lambayeque.

Analizando los resultados, se observa en la tabla 3 que según los encuestados el 56,7% lo considera como regular, debido a que los tramites ofrecidos mediante las plataformas informáticas implementadas son complejos y burocráticos, además un 43,3% indica que es bueno en el sentido que la entidad tiene la infraestructura conveniente para implementar indudablemente el expediente administrativo electrónico, asimismo, al interior de la entidad se promueve la usanza de las TIC y gestiones por internet.

Podemos concluir entonces que la mayoría de los servidores hacen uso de los recursos tecnológicos y con la implementación de las plataformas informáticas y TIC se viene impulsando la gestión administrativa interna.

b) Resultados descriptivos de la Dimensión Sistemas de información.

Tabla 4 Sistemas de información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	10	33,3	33,3	33,3
	BUENO	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Gobierno Regional de Lambayeque.

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 4 se puede visualizar en la dimensión sistemas de información presenta un 66,7% indica que es bueno, según estos resultados se puede inferir que los servidores consideran que el trámite online es importante y el poder usar el expediente electrónico reduciría las quejas o reclamos naturales de un proceso, además un 33,3% indica que es regular reconociendo que los administrados no cuentan con un conocimiento adecuado sobre el sistema informático de la institución.

Frente a estos resultados es importante destacar que la implementación del expediente administrativo electrónico conllevaría que los procedimientos sean con total transparencia y asimismo los ciudadanos tendrían mejor acceso a la información de la institución.

c) Resultados descriptivos de la Dimensión Integridad.

Tabla 5 Integridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	16	53,3	53,3	53,3
	REGULAR	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Gobierno Regional de Lambayeque.

Según la tabla 5 muestra el análisis de la dimensión integridad donde un 53,3% de los servidores indica que es bajo, porque considera que la entidad no goza de credibilidad y de independencia en la toma de decisiones a nivel regional y esto genera incertidumbre entre el ciudadano, sin embargo, un 46,7% sostiene que los administrados en su totalidad no se encuentran muy satisfechos con el servicio admitido en la providencia que no se vienen cumpliendo con los plazos señalados en el marco normativo.

En resumen, no se aprecia una estrategia de trabajo para mejorar su credibilidad y tampoco se han tomado las acciones pertinentes por parte de la entidad, lo que conlleva que el ciudadano tenga una imagen poco eficaz y eficiente de la entidad.

d) Resultados descriptivos de la Variable Administración Pública.

A continuación, se presentan el resultado general obtenido de la aplicación del cuestionario sobre la administración pública a los trabajadores del Gobierno de Lambayeque.

Tabla 6 Variable general

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	18	60,0	60,0	60,0
	BUENO	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Gobierno Regional de Lambayeque.

Según la tabla 6 muestra el análisis de la variable general donde un 60,0% considera que es regular la administración pública del gobierno regional de Lambayeque, porque considera que la entidad no aplica de manera eficiente el gobierno electrónico, sistemas administrativos y goza de poca integridad, sin embargo, un 40,0% sostiene la necesidad de evaluar las fallas del sistema tecnológico y generar estrategias para evitar malestares a los administrados.

V. DISCUSIÓN

En esta sección se presenta el resultado obtenido de la encuesta aplicada referente a la variable administración pública en el Gobierno Regional de Lambayeque y lo discutimos utilizando los temas y trabajos anteriores, los resultados presentados coinciden con la literatura previa, si bien, existen diversos puntos de vista que tendrán que ser objetos de futuras indagaciones a fin de contrastar su validez.

El propósito de esta indagación es proponer un E-expediente administrativo electrónico, para reconocer aspectos relevantes de la atención con transparencia en la administración pública a nivel regional desde el acceso al expediente administrativo y mediante la utilización de la tecnología a fin de que los servidores públicos eviten malestares a los administrados.

Análisis por Dimensión:

Tabla 3: El resultado obtenido referente a la administración pública del Gobierno Regional de Lambayeque, de acuerdo al estudio realizado se logró evidenciar que en cuanto a la dimensión gobierno electrónico el 56,7% mencionan que es regular, debido a que los trámites brindados a través de las plataformas informáticas implementadas son complejos y burocráticos, sin embargo, se evidencia que un 43,3% indica que es bueno porque la entidad posee la infraestructura apropiada a fin de impulsar indudablemente el expediente administrativo electrónico, además que al interior de esta repartición se promueve el uso de las TIC y trámites por internet.

Asimismo, los resultados concuerdan con la teoría Espíndola Rosales y Urra Gonzáles (2014) han definido que es un proceso tecnológico en la cual permite optimizar, agilizar, flexibilizar y abaratar procesos en la actividad del sector público, utilizando en forma acelerada las tecnologías de la información que son especialmente diseñadas para realizar trabajos en forma óptima y utilizando mejor las herramientas de gestión, asimismo desarrollando modelos de acuerdo a las necesidades de gobierno.

Vela et. Al. (2018), lo define que concurren escasos incentivos para la ciencia y tecnología, y se manifiesta por exiguas fuentes de financiamiento, poca difusión tecnológica, inconvenientes falta de financiamiento e inadecuado acompañamiento del emprendimiento tecnológico.

Estos resultados concuerdan con la investigación de Patrón y Díaz (2018), los autores hacen mención que la implementación del gobierno electrónico en nuestro país, se realiza mediante Tecnología de la Información y Comunicación (TICs) a fin que todo ciudadano se relacione con la gestión pública vía electrónica y asimismo presente expedientes, denuncias, queja administrativa, efectuar desembolsos, obtener notificaciones a solicitud del administrado; de igual manera podrá obtener información general y realizar el seguimiento del expediente, evitando la duplicidad de documentos que obren en el dominio de la autoridad gubernamental y otros.

Asimismo, subrayan que el marco legal para utilizar procedimientos administrativos electrónicos, se encuentra en lo que establece la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General en nuestro país.

Los resultados, encontrados se contrasta con los aportes de Peña y Torres (2018), quienes mencionan que urge la necesidad de suplir los expedientes de papel a datos digitales. Pues la industria del papel se sitúa en las que más daña el ambiente natural. Y concluyen que utilizando la tecnología tiene grandes ventajas para todos los sectores. Ello se puede corroborar con los resultados de su encuesta en la que se obtuvo: 76% de pobladores consiguieron realizar trámites y servicios en las entidades estatales usando las Tics, 80% consiguieron ahorrar tiempo; y un 74% ahorraron gastos dinerarios, representando la necesidad de promover nuevas tecnologías que suministren cambiar el ritmo de vida a los ciudadanos.

Se puede percibir hoy en día que la administración pública debe ser más moderna apegada a la utilización de herramientas Web 2.0 (entornos virtuales) el empleo de estas herramientas comienza a ser tangible en el ámbito del sector estatal, ello conlleva a buscar soluciones organizacionales en los diferentes ámbitos de las entidades del estado a nivel nacional, regional y local. Persiguiéndose que las entidades estatales tienen que ir a la par con los progresos tecnológicos

desarrollados en estos últimos tiempos y que han influido en casi todos los ciudadanos y son factores determinantes estos cambios.

Tabla 4: En relación a la dimensión sistemas de información, la teoría indica según Laudon (2016) son dispositivos que se interrelacionan para recoger, procesar y distribuir información a fin de tomar decisiones en una organización, en ese sentido en la Tabla 8 se puede visualizar que un 66,7% de los encuestados considera bueno, además un 33,3% indica que es regular. Estos resultados permiten coincidir Conga y Pantoja (2018) los cuales evidencian que un 50,7% consideran de bueno implementar el expediente judicial electrónico.

Los resultados concuerdan con la teoría Galindo (2014), el menciona que seguridad de la Información la encuadra como: el vinculado a medidas protectoras y reactivas de las organizaciones y de los procedimientos tecnológicos que aprueban, protegen, preservan la información escurdiñando conservar la privacidad, la disponibilidad e integridad de los mismos.

Por ello es posible aplicar la teoría del sistema de información a campos tan diversos debido a su alto grado de abstracción.

De acuerdo a este resultado podemos coincidir con Cerdá (2017), el cual resalta, que los nuevos métodos de comunicación se deben unir en la vida habitual del conciudadano, resultando definitivamente necesario que estas se incorporen a las Administraciones Públicas en su gestión y como medio de comunicación con el ciudadano, para brindar al administrado un excelente servicio, más rápido, más enérgico y menos gravoso, apoyado en la colaboración y combinación de las mismas.

Asimismo, Gómez y Alzamora (2019), sostienen que conforme a las nuevas tendencias tecnológicas deben de responder a los requerimientos de la sociedad pues debe estar en continua evolución y que exige ser ágil, transparente y abierta al ciudadano.

En todo proceso los sistemas de información deben ser protegidos a efectos que la información almacenada cumpla con los criterios de confidencialidad, integridad y disponibilidad, lo cual va a permitir la seguridad de la información y asimismo

proteger los equipos, hardware, licencias de hardware y software que conforman los componentes de la digitalización de documentos.

Tabla 5: En relación a la dimensión integridad en la Tabla 5 se evidencia que un 53,3% indica que es bajo, sin embargo, un 46,7% es regular. Estos resultados nos permiten coincidir con lo planteado por Maldonado (2018) en sus resultados encontramos que se redujo el índice de Mala gestión 45.8% y el 1.7% de opiniones negativas, lográndose optimizar la eficiencia y transparencia dentro del Proyecto Naylamp, cuya solución se basó en aplicar dos de los 8 objetivos de la Agenda Digital 2.0, utilizando los objetivos 1 y 7, al implementar innovadoras soluciones en comunicación, procesos orientados en calidad al ciudadano. Con ello se logró mejorar la eficacia en cuanto a gestión y proporcionando un correcto y amplio ámbito en accesibilidad y transparencia en información pública en la entidad.

Concluimos que, en relación al diseño de la propuesta de E-expediente administrativo electrónico, su fundamento teórico radica en el aporte de Flores Vargas (2017) que sostiene es el conjunto de datos que se registran en soporte desde el inicio a la terminación de una diligencia institucional o personal, el cual comprende contenido, contexto y estructura suficiente para establecer una prueba o seguridad de esa actividad.

Así tenemos que Martínez (2018) indica que la digitalización es la transformación de la información impresa a información digital idónea para ser manejada a través de medios electrónicos. Lo subrayado por los autores concuerda con lo emanado en el Texto Único Ordenado (TUO) - Ley 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General (2019), según el artículo 29-B, que indica:

[...] El expediente electrónico está compuesto por el conjunto de documentos electrónicos creados a partir del comienzo del procedimiento administrativo o servicio proporcionado en exclusiva en una concluyente entidad de la Administración Estatal [...]

Por ello, en relación a la validez la propuesta fue valida por expertos en donde consignan su viabilidad y establecen un proceso de pertenencia, el mismo que puede ser implementada en la institución en mención y además puede administrarse en otras instituciones estatales que tengan como fin de prescindir de

los documentos físicos de información todo ello reflejado en el ahorro de espacio, tiempo, organizando mejor la información y concentrándola en la computadora.

Tabla 6: En relación a la variable general en la Tabla 6 se evidencia que un 60,0% indica que es regular, sin embargo, un 40,0% es bueno. Estos resultados nos permiten tener en cuenta la teoría de la administración pública la cual es una diligente funcionalidad del estado para la ejecución de sus objetivos, aglutinando a las entidades y trabajadores estatales quienes despliegan acciones conducentes a fin de ejecutar los objetivos y fines; con el propósito de planificar, administrar los recursos, desarrollar la infraestructura, gestionar los recursos humanos y la contratación pública estatal, a fin de lograr los servicios esenciales del estado (Bolívar & García, 2016).

Por otro lado, Morejón Santistevan (2016), efectúa un análisis de la participación de la administración pública diferenciándola de la administración privada, descubriendo un contraste en el estudio de la teoría organizacional, se tiene que una empresa pública demanda del ingreso de tributos con el objetivo de cumplir con los fines y se guía de la política pública estatal. Una empresa privada, en cambio no requiere tributos a fin de lograr sus fines y metas; frecuentemente se interesa por suscitar utilidad a través de costo beneficio.

Tenemos que el estado peruano emplea las Tecnologías de la Información y la comunicación (TIC), a fin de proporcionar al ciudadano acceso a la información y de desarrollar la eficacia y transparencia en la gestión pública” (Secretaría de Gestión Pública, 2017).

Por tanto, se tiene que una persona u organización no puede correrse al cambio. Cualquier cambio en la estructura, tecnología o estrategias tienen el potencial de desequilibrar los esquemas de interacción cómoda [...] Por esta razón, las personas oponen resistencia al cambio” (Soriano-Rivera, 2016). Todo ello conlleva a la resistencia al cambio en cuanto a los servidores de la administración pública mal enseñados a realizar siempre sus tareas manualmente y esto acarrea a no modernizar manteniendo la burocracia, como respuesta a ello surge la necesidad de modernizar la nueva gestión pública a fin de brindar mayores y mejores beneficios a los administrados incorporando modelo del sector privado.

Concluimos, que la digitalización de documentos es prescindir de los documentos físicos de información que se tiene en las organizaciones, viéndose reflejado en el ahorro de espacio, tiempo, organizando mejor la información y concentrándola en la computadora.

Así, tenemos que digitalizar documentos es una técnica en el cual se almacena, administrar y reduce amplios volúmenes de documentos transformándolos en imágenes digitales de manera sencilla, eficaz y beneficiosa para cualquier entidad. Ello aporta el concepto denominado eco eficiencia, que busca la disminución del uso del papel (Molina Maravi, 2016).

El cumplimiento de todas las recomendaciones garantiza la calidad y eficiencia en la conversión de un documento en soporte físico a digital el cual debe cumplirse de acuerdo con la normatividad existente en la administración pública.

VI. CONCLUSIONES

1. La dimensión gobierno electrónico según los encuestados el 56,7% lo considera como regular, además un 43,3% indica que es bueno, por lo tanto, se percibe que existe una falta de difusión de los servicios en línea aunado al desconocimiento sobre los beneficios del gobierno electrónico, observándose un desarrollo lento y carente de políticas claras que no están a la vanguardia de los nuevos tiempos de una administración digital y moderna.
2. La dimensión sistema de información presenta un 66,7% que indica que es bueno, además un 33,3% indica que es regular se puede inferir que a través de la innovación tecnológica se lograría que los procesos administrativos coadyuvarían a la reducción de costos, acceso de la información y a una mayor transparencia en beneficio de los administrados, implicando una nueva concepción en la administración pública regional.
3. La dimensión integridad según los encuestados el 53,3% lo considera como bajo, sin embargo, un 46,7% indica que es regular, por lo tanto, se percibe un gobierno regional que no tiene integridad y que no goza de la confianza de la ciudadanía, por lo que se ve afectada en forma negativa su autoridad y ello lo demuestra en la medida que no viene cumpliendo con los plazos establecidos en las normas.
4. En relación a la propuesta de E-expediente administrativo electrónico después de haber sido elaborada en función al diagnóstico de la variable problema los expertos decidieron que esta es sostenible y puede ser aplicada para contribuir en mejorar la administración pública del Gobierno Regional de Lambayeque.

VII. RECOMENDACIONES

Al Gobernador Regional de Lambayeque se le recomienda considerar la propuesta de E-expediente administrativo electrónico con la finalidad de que se contemple el uso de cero papel, a fin de utilizar el procedimiento administrativo online y evitar que el ciudadano tenga que trasladarse desde su domicilio a la entidad.

Al Gobernador Regional de Lambayeque y a la Gerencia General Regional se les recomienda implementar la infraestructura necesaria para el uso del E-expediente administrativo electrónico, con la finalidad de lograr que se evolucione de acuerdo a las nuevas necesidades tecnológicas la administración pública a nivel regional.

Al Gobernador Regional de Lambayeque, Gerencia General Regional y a la Oficina de Recursos humanos, se les recomienda capacitar a los servidores públicos, a fin que puedan operar apropiadamente los medios electrónicos en los procedimientos administrativos que dan tramites a los expedientes, y así guiar al ciudadano en la tramitación de los procedimientos administrativos online.

A los trabajadores que participen en los procesos de gestión del cambio para el uso del E-expediente administrativo electrónico, que aporten con sus sugerencias las cuales permitirán superar debilidades y tomar decisiones a fin de brindar un servicio con calidad en bien de los administrados.

VIII. PROPUESTA

E-expediente administrativo electrónico para la administración pública del Gobierno Regional de Lambayeque

El E-expediente administrativo electrónico permitirá que la administración estatal, concretamente el gobierno regional sea más transparente, manteniendo un proceso de mejora continua y cuyo propósito es la disminución de costos y espacio, a fin de obtener resultados para optimizar la calidad de los servicios a los administrados.

Está basado en cuatro dimensiones centrales como son: rendición de cuentas, participación ciudadana, acceso a la información e innovación y tecnología; asimismo se basa en cinco pilares de la política de modernización de la gestión pública: políticas, presupuesto, simplificación, servicio civil y sistemas de información.

Considerando los fundamentos teóricos, se formularon las estrategias: Programa de gestión de documentos, estándares internacionales (normas ISO), programa de participación ciudadana y plan de desarrollo tecnológico e innovación, dichas estrategias se implementarán a través de diversas operaciones y planes de acción en la ejecución de la propuesta.

Igualmente, la propuesta se respalda en elementos sociológicos, axiológicos, legales, políticos, epistemológicos y en los principios de celeridad, legalidad, veracidad, pilares en el diseño e implementación de las estrategias que deben ser aplicadas, se conseguirá mejorar la gestión regional en las tres dimensiones consideradas en esta indagación: Gobierno electrónico, sistemas de información e integridad.



Figura 2: E-expediente administrativo electrónico para la administración pública del gobierno regional de Lambayeque.

REFERENCIAS

- Acuerdo Nacional. (2002). *Secretaría ejecutiva del Acuerdo Nacional*. Recuperado el 16 de Febrero de 2020, de <https://acuerdonacional.pe/>
- AGN, A. G. (2018). Guía para la gestión de documentos y expedientes electrónicos. Colombia. Recuperado el 16 de Abril de 2020, de https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-52253_recurso_1.pdf
- Alvarado, F. J. (2016). La gestión de la Seguridad de la Información en el régimen peruano de Protección de Datos Personales. *Revista Foro Jurídico*(15), 26-41. Recuperado el 08 de Mayo de 2020, de <file:///C:/Users/Hugo/Downloads/19833-Texto%20del%20art%C3%ADculo-78850-1-10-20180418.pdf>
- Barrera, M. (2018). Paperless Courts, One More Step of Electronic Justice. *Revista IUS*, 12(41), 133-154. doi:ISSN 1870-2147
- Bielli, G., & Nizzo, A. (2018). *El contralor efectivo del Sistema de Gestión Judicial. Su impacto procesal en el expediente judicial electrónico*. Recuperado el 26 de Marzo de 2020, de Pensamiento Civil: <https://www.pensamientocivil.com.ar/doctrina/3800-contralor-efectivo-del-sistema-geston-judicial-su-impacto-procesal>
- Blog Unayta. (2019). *Digitalización de documentos: qué es y beneficios para tu empresa*. España. Recuperado el 08 de Mayo de 2020, de <https://unayta.es/category/digitalizacion-y-gestion-documental/>
- Bolívar, J. E., & García, G. (2016). *Fundamentos de la Gestión pública hacia un estado eficiente* (Primera ed.). Colombia: Alfaomega Colombia.
- Carrasco Cavero, T., & Moreau Heredia, R. (2016). *Archivos del Perú* (Primera ed.). Lima: Lluvia Editores.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de investigación científica: "Pautas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación"*. Lima: San Marcos.
- Carvajal Chinchilla, P., Guzmán Ordoñez, V., & Utsman Abarca, R. (2014). "Uso de expedientes electrónicos y dispositivos tecnológicos en la práctica odontológica entre los graduados universidades costarricenses". *Revista Científica Odontológica*, 10(2), 18-27. Recuperado el 06 de Mayo de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/3242/324239187004.pdf>

- Cerda M., J. I. (2017). *El Expediente Judicial Electrónico*. Murcia, España: Universidad de Murcia. Recuperado el 16 de Febrero de 2019, de <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/56617/1/Juan%20Ignacio%20Cerd%c3%a1%20Meseguer%20Tesis%20Doctoral.pdf>
- Chacón. (2017). *Continuidad digital en los archivos del Sector Transporte e Infraestructura de Costa Rica: diseño y planificación de un proyecto para la mejora organizacional del Consejo Nacional de Concesiones*. Getafe, Costa Rica: Universidad Carlos III Madrid. Recuperado el 19 de Abril de 2019, de <https://docplayer.es/96575713-Departamento-de-biblioteconomia-y-documentacion.html>
- Chávez, J. (2016). *Implementación del Expediente Electrónico de auditoría tributaria en el Perú para el proceso de fiscalización tributaria en la SUNAT, 2016*. Lima, Perú. Recuperado el 19 de Abril de 2019, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/678/EXPEDIENTE_ELECTRONICO_AUDITORIA_TRIBUTARIA_CHAVEZ_DIAZ_JORGE_MIGUEL.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (8° ed.). México: MCGRAW-HILL/Interamericana.
- Conga Soto, A., & Pantoja Chihuan, W. (2018). *Implementación del expediente judicial electrónico y la gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho 2018*. Perú. Recuperado el 19 de Abril de 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28603/conga_sa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cugat, A. (2018). El derecho de acceso al expediente administrativo: consideraciones sobre el acceso y obtención de fotocopias. *Cuadernos de Derecho Local (QDL)*, 154-163. doi:ISSN: 1696-0955
- D.S. N° 044-2018-PCM. (2018). Plan Nacional de Integridad y lucha contra la corrupción 2018-2021. 5-33. Perú. Recuperado el 16 de Febrero de 2019, de <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-aprueba-el-plan-nacional-de-integridad-y-decreto-supremo-n-044-2018-pcm-1641357-2>
- Decreto Legislativo N° 1412. (2018). Normas Legales-El Peruano. *Ley del Gobierno Digital*. Lima, Perú. Recuperado el 16 de Abril de 2020, de

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1.pdf>

Decreto Supremo N° 002-2017-PCM. (2017). Declaran el año 2017 como el "Año del Buen Servicio al Ciudadano". Lima, Perú: Editora Perú. Recuperado el 06 de Mayo de 2020, de Declaran el Año 2017 como el "Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Decreto Supremo N° 066-2011-PCM. (2011). "Aprueba Plan de desarrollo de la sociedad de la información en el Perú – La Agenda Digital peruana 2.0". 60. Perú. Recuperado el 08 de Mayo de 2020, de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/ED55672B8B71A5EF05257C22005806F7/\\$FILE/AgendaDigital20_28julio_2011.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/ED55672B8B71A5EF05257C22005806F7/$FILE/AgendaDigital20_28julio_2011.pdf)

Directiva N° 011-2018-GR.LAMB/GR, D. N. (2018). Las Comunicaciones electronicas en el Gobierno Regional de Lambayeque. Lambayeque. Recuperado el 27 de Octubre de 2019, de <https://siga.regionlambayeque.gob.pe/docs/ainformacion/17072018130839864131667.pdf>

El Peruano. (2018). *Fuero Militar avanza a lo digital*, pág. 1. Recuperado el 02 de Mayo de 2020, de <https://elperuano.pe/noticia-fuero-militar-avanza-a-digital-72654.aspx>

El Peruano. (2019). *Mejorarán la gestión de recursos públicos*. Perú: Editora Perú. Recuperado el 02 de Mayo de 2020, de <https://www.elperuano.pe/noticia-mejoraran-gestion-recursos-publicos-81151.aspx>

Espíndola Rosales, J. M., & Urra Gonzáles, P. (2014). El proceso de digitalización para la construcción de las bibliotecas digitales cubanas. Estudio de casos. *Bibliotecas anales de investigación*(10), 107-127. Recuperado el 08 de Mayo de 2020, de <https://biblat.unam.mx/es/revista/bibliotecas-anales-de-investigacion/articulo/el-proceso-de-digitalizacion-para-la-construccion-de-las-bibliotecas-digitales-cubanas-estudio-de-casos>

Flores Vargas, P. S. (2017). *Ensayo Comparativo: Sobre la Implementacion del Expediente Electrónico en el Poder Judicial del Perú [Artículo del Blog]*, Digital. Recuperado el 15 de Marzo de 2020, de <https://paulosergiofv.jimdofree.com/tareas/expediente-electr%C3%B3nico/>

- Galindo López, C. (2014). Seguridad de la Información. *Revista de la Segunda Cohorte del Doctorado en Seguridad Estartetica de Guatemala.*, 100. Recuperado el 08 de Mayo de 2020, de <https://books.google.com.pe/books?id=xKkYBgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22Segunda+Cohorte+del+Doctorado+en+Seguridad+Estrat%C3%A9gica%22&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiGte2m0-jpAhUCLLkGHQEyBFcQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false>
- Gestión. (2019). *Sunat implementará el expediente electrónico de fiscalización desde el 1 enero, ¿cómo funcionará?* Recuperado el 02 de Mayo de 2020, de <https://gestion.pe/economia/sunat-implementara-el-expediente-electronico-de-fiscalizacion-desde-el-1-enero-como-funcionara-noticia/>
- Gobierno Regional de Lambayeque. (2018). *Plan de desarrollo Regional Concertado Lambayeque al 2030.* Lambayeque. Recuperado el 16 de Febrero de 2020, de http://www.peot.gob.pe/descarga/transparencia/inst_gestion/PDRC2030.pdf
- Gómez, P. Y., & Almora, G. Y. (2019). El expediente Electrónico, eje del sistema cubano. *Científica de la Univerdad de las Ciencias Informáticas*, 10, 28-38. Recuperado el 07 de Mayo de 2020, de El Expediente Electrónico, eje del sistema de justicia cubano: <https://publicaciones.uci.cu/index.php/serie/article/view/392> - <https://academic.microsoft.com/paper/2802614081/related>
- Guía para la digitalización de documentos. (2019). 28. Bogotá D.C., Colombia. Recuperado el 08 de Mayo de 2020, de <https://dapre.presidencia.gov.co/dapre/DocumentosSIGEPRE/G-GD-06-Guia-digitalizaci%C3%B3n-documentos.pdf>
- Hernández, R., Sampirie, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las Rutas cuantitativas, cualitativa y mixta.* Mexico: Editorial Mc Graw Hill Education.
- INDECOPI - DIGITAL. (2018). *¿Qué es el Indecopi Digital?* Recuperado el 02 de Mayo de 2020, de <https://www.indecopi.gob.pe/documents/1902049/3742118/Indecopi+Digital.pdf/e8e4849c-9d5e-5e91-1f78-fca38b4aa2d2>

- INEI. (2020). Perú: Percepción Ciudadana sobre Gobernabilidad, Democracia y Confianza en las Instituciones. (Julio - Diciembre 2019). Lima. Recuperado el 08 de Marzo de 2020, de http://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_gobernabilidad_febrero2020.pdf
- Ley N° 27444. (2019). Ley del Procedimiento Administrativo General. 44. Lima, Perú: SPIJ WEB. Recuperado el 8 de Diciembre de 2019, de <https://spijweb.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2019/01/27444.pdf>
- Maldonado, V. H. (2018). *Aplicación de la Agenda Digital 2.0 para la Mejora en la Eficiencia y Transparencia en la Unidad Ejecutora Proyecto Naylamp, Lambayeque*. Perú. Recuperado el 08 de Diciembre de 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31745/maldonado_zv.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martinez, E. (2018). *Eveliux*. Recuperado el 08 de Mayo de 2020, de Conversión Analógico-Digital: <http://www.eveliux.com/mx/Conversion-Analogico-Digital-ADC.html>
- Minaya, M. (2017). *Grupo Stakeholders*. Recuperado el 06 de Mayo de 2020, de <http://stakeholders.com.pe/informes/gestion-publica-y-burocracia-problema-de-nunca-acabar/>
- Molina Maravi, C. (2016). *Propuesta Técnico-Normativa para la aplicación idónea de la Gestión Documental con Valor Legal para Entidades Públicas del Perú*. Lima, Perú. Recuperado el 12 de Mayo de 2020, de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/7121>
- Morejón Santistevan, M. E. (2016). La teoría organizacional: análisis de su enfoque en una administración pública y su diferencia en una administración privada. *Revista Enfoques*, 14(25), 127-143. Recuperado el 06 de Mayo de 2020, de <file:///C:/Users/Hugo/Downloads/Dialnet-LaTeoriaOrganizacional-6873705.pdf>
- OIT. (2020). *Las normas de la OIT y el COVID-19 (coronavirus)*. Departamento de Normas Internacionales del Trabajo. Recuperado el 16 de Abril de 2020, de https://www.ilo.org/global/standards/WCMS_739939/lang--es/index.htm
- ONU. (2020). *Objetivos del desarrollo sostenible*. Recuperado el 16 de Febrero de 2020, de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/>

- Patrón, P., & Díaz, M. (2018). Electronic administrative procedure. *LUMEN: Revista de la Facultad de derecho*(14), 105-117. Obtenido de <http://revistas.unife.edu.pe/index.php/lumen/issue/view/101>
- Peña y Torres. (2018). *Expediente electrónico en la rama judicial. ¿Realidad o Ficción?* Bogotá: Estudios en Derecho privado del Doctorado en Derecho de la Universidad Santo Tomás, seccional Bogotá. doi:10.13140/RG.2.2.11810.07369
- Plan Anual de Archivo. (2016). *Instituciones Públicas no cumplen con presentar su Plan de Archivos, 958*. Lambayeque. Recuperado el 22 de Setiembre de 2019, de <http://www.semanarioexpresion.com/Presentacion/noticia2.php?noticia=411&categoria=Regional&edicionbuscada=958>
- Poder Judicial del Perú. (2017 - 2018). Informe de Gestión Bienio de la Corte Superior de Justicia de Lima. 12. Recuperado el 16 de Setiembre de 2019, de https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/10302f80486448e0889889a38f54faeb/D_Informe_Gestion_2017_2018_020119.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=10302f80486448e0889889a38f54faeb
- Proyecto de Ley N° 4029/2018-CR. (2019). Ley que promueve la implementación progresiva del cero papel en la administración Pública. Lima, Perú: Congreso de la Republica - Grupo Parlamentario Fuerza Popular. Recuperado el 22 de Febrero de 2019, de http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Proyectos_de_Ley_y_de_Resoluciones_Legislativas/PL0402920190312.pdf
http://www2.congreso.gob.pe/sicr/tradocestproc/Expvirt_2011.nsf/visbusqptramdoc1621/04029?opendocument
- Quiroz, Pedro. (2020). Bienvenida la era digital en los registros públicos: de la cultura papel a la cultura digital. En *Ponencias del XVII CADER Sunarp Congreso Anual de Derecho Registral* (Primera ed., págs. 389 - 399). Lima: Inversiones IAKOB S.A.C. Recuperado el 02 de Mayo de 2020, de <https://scr.sunarp.gob.pe/repositorio/publicaciones/ponencias/Ponencias%20XVII%20CADER%20Sunarp.pdf>

- R. A. N° 228-2017-CE-PJ-2017. (2017). *Poder Judicial*. Recuperado el 16 de setiembre de 2019, de Consejo Ejecutivo del Poder Judicial: https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/9eb445004215f841a08ff2b3be91b58f/RA_228_2017_CE_PJ+-+26_06_2017_OK.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=9eb445004215f841a08ff2b3be91b58f
- Ramos, J. (2015). *Informática Jurídica*. Recuperado el 06 de Mayo de 2020, de El expediente electrónico y sus ventajas: <http://julissacaballaramos.blogspot.com/2015/01/el-expediente-electronico-y-sus-ventajas.html>
- Resolución de Secretaría de Gobierno Regional N° 001-2017-PCM/SEGD. (2017). *Aprueba el Modelo de Gestión Documental en el marco del Decreto Legislativo N° 1310*, 8-9. Perú. Recuperado el 10 de Mayo de 2020, de <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/aprueban-modelo-de-gestion-documental-en-el-marco-del-decret-resolucion-no-001-2017-pcmsegdi-1551640-1>
- Resolución Jefatural N° 10-2020-AGN/J. (2020). *Directiva N° 01-2020-AGN/DDPA - Norma para servicios archivísticos en la entidad pública*. Lima, Perú. Recuperado el 2 de Mayo de 2020, de <http://agn.gob.pe/portal/busqueda?url=portal&busqueda=reglamento+de+la+AGN&submit=>
- Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM. (2016). Aprueban el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana “NTP ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2a. Edición”, en todas las entidades integrantes del Siste. 575410-575411. Lima, Perú. Recuperado el 06 de Mayo de 2020, de <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/aprueban-el-uso-obligatorio-de-la-norma-tecnica-peruana-ntp-resolucion-ministerial-no-004-2016-pcm-1333015-1>
- Rivero, O. R., & Fernández, N. A. (2016). La Administración sin papel: registro, expediente, archivo electrónico, ¿estamos preparados? *Revista Vasca de Administración Pública*(105), 453-471. Recuperado el 06 de Mayo de 2020, de <https://www.euskadi.net/r61->

s20001x/es/t59aWar/t59aMostrarFicheroServlet?t59aldRevista=2&R01HNoPortal=true&t59aTipoEjemplar=R&t59aSeccion=41&t59aContenido=3&t59aCorrelativo=1&t59aVersion=1&t59aNumEjemplar=105

- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística* (Primera ed.). Lima, Perú: Bussiness Support Aneth S.R.L.
- Sánchez, L. A. (2017). *ULADECH Red de Docentes*. Recuperado el 06 de Mayo de 2020, de La Implementacion del expediente Judicial digital en el Perú: <http://reddocente.uladech.edu.pe/profiles/blogs/la-implementaci-n-del-expediente-judicial-digital-en-el-per>
- Seclén, J. P. (2017). Políticas de ciencia, tecnología e innovación en el Perú. Entrevista a Francisco Sagasti. *Revista de Ciencias de la Gestión*(2), 135-136. doi:<https://doi.org/10.18800/360gestion.201702.008>
- SIGEPRE. (2018). Programa de Documentos Electrónicos. (Programa asociado: Gestión documental). Bogota D.C. Recuperado el 2 de Mayo de 2020, de <https://dapre.presidencia.gov.co/dapre/DocumentosSIGEPRE/D-GD-05-Programa-Documentos-Electronicos.pdf>
- Vela Meléndez, L., Acevedo Sánchez, E. R., & Yesquen Zapata, P. (2018). Ciencia, Tecnología e Innovación en el Perú. Necesidad de una Política Pública Descentralista,. *Revista GEOGRAPOS*, 09(106), 138-157. Recuperado el 12 de Mayo de 2020, de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/75207/1/Lindon_Vela.pdf
- Voutssas M., J., & Barnard Amozorrutia, A. (2014). *Glosario de Preservación Archivística Digital 4.0* (Primera ed.). Mayo, México: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, UNAM. Recuperado el 12 de Mayo de 2020, de <http://www.culturaydeporte.gob.es/planes-nacionales/dam/jcr:f20a4ba1-0ed2-445d-9be9-b8b0382562ea/mex-glosario-interpares-total0112.pd>

ANEXOS

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTOS
E-expediente Administrativo Electrónico		El expediente administrativo electrónico implica el uso adecuado de la normativa vigente, gestión del cambio y accesibilidad en las entidades estatales para brindar un mejor servicio al ciudadano.	Gestión del cambio	Conductas	1= Totalmente en desacuerdo. 2= En desacuerdo. 3= Indeciso. 4= De acuerdo. 5= Totalmente de acuerdo	Encuesta
				Actitudes		
				Hábitos		
				Amenazas		
			Normativa	Normas Legales cumplidas		
				Normas técnicas cumplidas		
				Articulación Interinstitucional		
				Adecuación de Normas		
			Accesibilidad	Innovación Tecnológica		
				Consulta de tramites		
				Herramientas		
				Afiliación		
Administración Pública	“[...] Busca la relación directa con los ciudadanos a fin de satisfacer interés de orden público, garantizando la armonía en la sociedad. El estado propugna la tranquilidad al suministrar los elementos básicos a la población, en cuanto a obras y servicios, sistema legal justo y preservando el desarrollo equilibrado de la nación” (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2016).	El gobierno electrónico en el uso de las TIC de parte de las entidades estatales, a fin de proporcionar al ciudadano un sistema de información con la finalidad de acrecentar la eficacia, integridad e incrementar la participación ciudadana de la gestión pública.	Gobierno electrónico	Uso de las TIC	1= Totalmente en desacuerdo. 2= En desacuerdo. 3= Indeciso. 4= De acuerdo. 5= Totalmente de acuerdo	Encuesta
				Interoperabilidad		
				Estándares		
			Sistema de información	Portabilidad		
				Servicio al público		
				Participación ciudadana		
				Portal web institucional		
			Integridad	Acceso a la información		
				Transparencia		
				Compromiso		
				Participación		
				Valores		

Fuente: Elaboración propia

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

Cuestionario sobre Administración pública

Datos generales

Sexo:	Masculino		Femenino			
Edad:	20 a 34 años		35 a 49 años		De 50 a más	
Nivel de estudios:	Secundaria		Superior no universitaria		Universitaria	
	Licenciado		Magister		Doctor	
Tiempo de servicios:	De 1 a 10		De 11 a 20		De 21 a más	
Categoría/Nivel:	STA		STB		STC	
	STD		STE			

Objetivo

Este cuestionario intenta describir la administración pública desde la óptica del trabajador administrativo, durante el año 2020.

Instrucciones

Por favor, sírvase responder todos los ítems, marcando una sola alternativa. Juzgue cuán frecuentemente cada afirmación se ajusta a su opinión SOBRE LA INSTITUCIÓN. Use la siguiente escala, para sus respuestas, marcando con un aspa o un círculo.

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

1	Considera que los administrados perciben que existe seguridad administrativa a nivel del servicio que brinda la institución	1	2	3	4	5
2	Considera que el trámite online es importante	1	2	3	4	5
3	Considera que al utilizar el expediente electrónico disminuiría las quejas o reclamos derivados del proceso	1	2	3	4	5
4	Considera que los trámites documentarios debieran ser necesariamente impresos	1	2	3	4	5
5	Considera que los administrados perciben que la institución goza de credibilidad debido a la independencia en sus decisiones	1	2	3	4	5
6	Considera que la información que se encuentra en la página web de la institución es útil para los usuarios	1	2	3	4	5
7	Considera que el portal de transparencia ha mejorado el acceso a la información de los ciudadanos	1	2	3	4	5
8	Considera que con la implementación del gobierno electrónico ha mejorado la participación ciudadana	1	2	3	4	5
9	Considera que los procesos administrativos cumplen con los plazos establecidos normativamente	1	2	3	4	5

10	Considera que los trámites brindados a través de las plataformas informáticas implementados son complejos y burocráticos	1	2	3	4	5
11	Considera que los sistemas de información utilizados han mejorado la prestación de servicios hacia el ciudadano	1	2	3	4	5
12	Considera que al interior de la institución se impulsa el uso de las TIC y trámites por internet	1	2	3	4	5
13	Considera que la implementación de las plataformas informáticas y los TIC han mejorado la gestión administrativa interna	1	2	3	4	5
14	Considera que los equipos electrónicos con el que cuenta la institución viabilizan la efectividad del uso del expediente electrónico	1	2	3	4	5
15	Considera que la institución ha promovido de manera eficiente y correcta el uso del gobierno electrónicos dentro de sus trámites y servicios ofrecidos al público	1	2	3	4	5
16	Considera que los administrados en su mayoría están satisfechos con el servicio recibido en la medida que se han cumplido con los plazos establecidos normativamente	1	2	3	4	5
17	Considera que la implementación de las herramientas informáticas, el uso de las TIC y del uso de la web, se encuentra dentro de la agenda nacional de gobierno electrónico	1	2	3	4	5
18	Considera que los procedimientos para solicitar información son sencillos	1	2	3	4	5
19	Considera que la institución cumple con prestar servicios y trámites que permiten una mejor información y comunicación	1	2	3	4	5
20	Considera que la institución cuenta con infraestructura adecuada para implementar efectivamente el expediente electrónico	1	2	3	4	5
21	Considera que la Información brindada en la página web es dinámica (nuevos servicios, eventos, etc.)	1	2	3	4	5
22	Considera que los administrados cuentan con un conocimiento adecuado sobre el sistema informático de la institución	1	2	3	4	5
23	Considera que se realiza verificación, revisión y evaluación de los controles de seguridad de la información a intervalos regulares	1	2	3	4	5

¡MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN!

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y
GOBERNABILIDAD

Pimentel, 01 de julio del 2020

Señor:

Dr. Carlos Alberto Cherre Antón

Ciudad. -

De mi consideración

Por medio de la presente, reciba el saludo institucional y personal; a la vez manifestarle que el suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para que en su condición de **EXPERTO** emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento cuestionario sobre Administración Pública.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Matriz de consistencia de la investigación.
- Cuadro de operacionalización de variables
- Descripción de las dimensiones.

Agradezco anticipadamente su gentil participación como experto.

Atentamente,


Mtro. Hugo Milton Oyola Cortez



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y
GOBERNABILIDAD**

INSTRUMENTO

1. **Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre administración pública.

2. **Autor original:**

Mag. Ana Victoria Chacón Monge

Mag. Erick Vladimir Herrera Castellanos

3. **Adaptación:**

Mtro. Hugo Milton Oyola Cortez

4. **Objetivo:**

La administración pública, desde la óptica de la gestión pública.

5. **Estructura y aplicación:**

El presente cuestionario está estructurado en base a 23 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 30 trabajadores administrativos técnicos del Gobierno Regional de Lambayeque.

CUESTIONARIO

Cuestionario sobre Administración Pública

Datos generales

Sexo:	Masculino		Femenino		
Edad:	20 a 34 años		35 a 49 años		De 50 a más
Nivel de estudios:	Secundaria		Superior no universitaria		Universitaria
	Licenciado		Magister		Doctor
Tiempo de servicios:	De 1 a 10		De 11 a 20		De 21 a más
Categoría/Nivel:	STA		STB		STC
	STD		STE		

Objetivo

Este cuestionario intenta describir la administración pública desde la óptica del trabajador administrativo, durante el año 2020.

Instrucciones

Por favor, sírvase responder todos los ítems, marcando una sola alternativa. Juzgue cuán frecuentemente cada afirmación se ajusta a su opinión SOBRE LA INSTITUCIÓN. Use la siguiente escala, para sus respuestas, marcando con un aspa o un círculo.

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

1	Considera que los administrados perciben que existe seguridad administrativa a nivel del servicio que brinda la institución	1	2	3	4	5
2	Considera que el trámite online es importante	1	2	3	4	5
3	Considera que al utilizar el expediente electrónico disminuiría las quejas o reclamos derivados del proceso	1	2	3	4	5
4	Considera que los trámites documentarios debieran ser necesariamente impresos	1	2	3	4	5
5	Considera que los administrados perciben que la institución goza de credibilidad debido a la independencia en sus decisiones	1	2	3	4	5
6	Considera que la información que se encuentra en la página web de la institución es útil para los usuarios	1	2	3	4	5
7	Considera que el portal de transparencia ha mejorado el acceso a la información de los ciudadanos	1	2	3	4	5
8	Considera que con la implementación del gobierno electrónico ha mejorado la participación ciudadana	1	2	3	4	5
9	Considera que los procesos administrativos cumplen con los plazos establecidos normativamente	1	2	3	4	5
10	Considera que los trámites brindados a través de las plataformas informáticas implementados son complejos y burocráticos	1	2	3	4	5

11	Considera que los sistemas de información utilizados han mejorado la prestación de servicios hacia el ciudadano	1	2	3	4	5
12	Considera que al interior de la institución se impulsa el uso de las TIC y trámites por internet	1	2	3	4	5
13	Considera que la implementación de las plataformas informáticas y los TIC han mejorado la gestión administrativa interna	1	2	3	4	5
14	Considera que los equipos electrónicos con el que cuenta la institución viabilizan la efectividad del uso del expediente electrónico	1	2	3	4	5
15	Considera que la institución ha promovido de manera eficiente y correcta el uso del gobierno electrónicos dentro de sus trámites y servicios ofrecidos al público	1	2	3	4	5
16	Considera que los administrados en su mayoría están satisfechos con el servicio recibido en la medida que se han cumplido con los plazos establecidos normativamente	1	2	3	4	5
17	Considera que la implementación de las herramientas informáticas, el uso de las TIC y del uso de la web, se encuentra dentro de la agenda nacional de gobierno electrónico	1	2	3	4	5
18	Considera que los procedimientos para solicitar información son sencillos	1	2	3	4	5
19	Considera que la institución cumple con prestar servicios y trámites que permiten una mejor información y comunicación	1	2	3	4	5
20	Considera que la institución cuenta con infraestructura adecuada para implementar efectivamente el expediente electrónico	1	2	3	4	5
21	Considera que la Información brindada en la página web es dinámica (nuevos servicios, eventos, etc.)	1	2	3	4	5
22	Considera que los administrados cuentan con un conocimiento adecuado sobre el sistema informático de la institución	1	2	3	4	5
23	Considera que se realiza verificación, revisión y evaluación de los controles de seguridad de la información a intervalos regulares	1	2	3	4	5

¡MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN!

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. **Nombre del instrumento:**

Questionario sobre Administración Pública.

2. **Estructura detallada:**

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

Variable (s)	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable Administración Pública	Gobierno electrónico	Uso de las TIC	10, 14, 20
		Interoperabilidad	19, 15
		Estándares	13, 23
		Portabilidad	12, 17
	Sistema de información	Servicio al público	22, 18, 4
		Participación ciudadana	8, 11
		Portal web institucional	6, 21
		Acceso a la información	7, 3, 2
	Integridad	Transparencia	9
		Compromiso	5
		Participación	1
		Valores	16

MATRIZ DE CONSISTENCIA
 Título: "Propuesta de E-expediente administrativo electrónico para la administración pública del Gobierno Regional de Lambayeque"

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<p>Problema Principal: ¿Por qué sería importante la implementación del e-expediente administrativo electrónico para mejorar la administración pública del Gobierno Regional de Lambayeque?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Cómo la implementación del e-expediente administrativo electrónico se relaciona con el acceso de la información de la administración pública del Gobierno Regional de Lambayeque? ¿Cómo la implementación del e-expediente electrónico se relaciona con la transparencia de la administración pública del Gobierno Regional de Lambayeque? ¿Cómo la implementación del e-expediente electrónico se relaciona con la participación ciudadana del Gobierno Regional de Lambayeque? 	<p>Objetivo Principal: Establecer en qué medida la propuesta del e-expediente administrativo electrónico influye en mejorar la administración pública del Gobierno Regional de Lambayeque.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Determinar en qué medida la implementación del e-expediente administrativo electrónico influye en el derecho de acceso a la información pública de los ciudadanos del gobierno regional de Lambayeque. Determinar en qué medida la implementación del e-expediente administrativo electrónico influye en la transparencia del gobierno regional de Lambayeque. Determinar en qué medida la implementación del e-expediente administrativo electrónico influye en la participación ciudadana del gobierno regional de Lambayeque. 	<p>Con el diseño de la implementación del e-expediente administrativo electrónico se contribuye a mejorar la administración pública del Gobierno Regional de Lambayeque.</p>	<p>V.I.: E-expediente administrativo electrónico</p> <p>V.D.: Administración pública</p>	<p>UNIDAD DE ANÁLISIS Trabajadores del Gobierno Regional de Lambayeque</p> <p>POBLACION 300 trabajadores administrativos del Gobierno Regional de Lambayeque</p> <p>MUESTRA No probabilística por conveniencia, tomando para el estudio un total de 30 trabajadores.</p>	<p>Analítico Descriptivo No experimental. Transversal Diseño de investigación:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 5px auto;"> <p>M ---- O ---- P</p> </div>	<p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Métodos de Investigación: Estadística descriptiva y el paquete estadístico SPSS</p>

Fuente: Elaboración propia.

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: *Propuesta de E-expediente administrativo electrónico para la administración pública del gobierno regional de Lambayeque.*

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN												OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)								
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
ADMINISTRACION PÚBLICA	GOBIERNO ELECTRÓNICO	Uso de las TIC	10. Considera que los trámites brindados a través de las plataformas informáticas implementados son complejos y burocráticos	X		X		X				X						
			14. Considera que los equipos electrónicos con el que cuenta la institución viabilizan la efectividad del uso del expediente electrónico	X		X		X				X						
			20. Considera que la institución cuenta con infraestructura adecuada para implementar efectivamente el expediente electrónico	X		X		X				X						
		Interoperabilidad		19. Considera que la institución cumple con prestar servicios y trámites que permiten una mejor información y comunicación	X		X		X				X					
				15. Considera que la institución ha promovido de manera eficiente y correcta el uso del gobierno electrónicos dentro de sus trámites y servicios ofrecidos al público.	X		X		X				X					
				13. Considera que la implementación de las plataformas informáticas y los TIC han mejorado la gestión administrativa interna	X		X		X				X					
		Estándares		23. Considera que se realiza verificación, revisión y evaluación de los controles de seguridad de la información a intervalos regulares	X		X		X				X					
				12. Considera que al interior de la institución se impulsa el uso de las TIC y trámites por internet	X		X		X				X					
		Portabilidad		17. Considera que la implementación de las herramientas informáticas, el uso de las TIC y del uso de la web, se encuentra dentro de la agenda nacional de gobierno electrónico	X		X		X				X					

SISTEMA DE INFORMACIÓN	Servicio al público	22. Considera que la implementación de las herramientas informáticas, el uso de las TIC y del uso de la web, se encuentra dentro de la agenda nacional de gobierno electrónico	X							X	
		18. Considera que los procedimientos para solicitar información son sencillos	X							X	
		4. Considera que los trámites documentarios deberían ser necesariamente impresos	X							X	
		8. Considera que con la implementación del gobierno electrónico ha mejorado la participación ciudadana	X							X	
		11. Considera que los sistemas de información utilizados han mejorado la prestación de servicios hacia el ciudadano	X							X	
	Participación ciudadana	6. Considera que la información que se encuentra en la página web de la institución es útil para los usuarios	X							X	
		21. Considera que la información que se encuentra en la página web de la institución es útil para los usuarios	X							X	
		7. Considera que el portal de transparencia ha mejorado el acceso a la información de los ciudadanos	X							X	
		3. Considera que al utilizar el expediente electrónico disminuiría las quejas o reclamos derivados del proceso	X							X	
		2. Considera que el trámite online es importante	X							X	
INTEGRIDAD	Transparencia	9. Considera que los procesos administrativos cumplen con los plazos establecidos normativamente	X						X		
		5. Considera que los administrados perciben que la institución goza de credibilidad debido a la independencia en sus decisiones	X						X		
	Compromiso	1. Considera que los administrados perciben que existe seguridad administrativa a nivel del servicio que brinda la institución	X						X		
		Participación	16. Considera que los administrados en su mayoría están satisfechos con el servicio recibido en la medida que se han cumplido con los plazos establecidos normativamente	X						X	
			Valores								X
										X	

Grado y Nombre del Experto: Carlos Alberto Cherre Antón – Doctor en Administración de la Educación.

FIRMA DEL EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Propuesta de E-expediente administrativo electrónico para la administración pública del gobierno regional de Lambayeque.

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Escala de Administración Pública

III. TESISTA:

Mtro. Hugo Milton Oyola Cortez

IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuanto a su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 01 de julio del 2020.



FIRMA DEL EXPERTO

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: *Propuesta de E-expediente administrativo electrónico para la administración pública del gobierno regional de Lambayeque.*

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	GOBIERNO ELECTRÓNICO	Uso de las TIC	10. Considera que los trámites brindados a través de las plataformas informáticas implementados son complejos y burocráticos	X		X		X		X				
			14. Considera que los equipos electrónicos con el que cuenta la institución viabilizan la efectividad del uso del expediente electrónico	X		X		X		X				
		Interoperabilidad	20. Considera que la institución cuenta con infraestructura adecuada para implementar efectivamente el expediente electrónico	X		X		X		X		X		
			19. Considera que la institución cumple con prestar servicios y trámites que permiten una mejor información y comunicación	X		X		X		X		X		
			15. Considera que la institución ha promovido de manera eficiente y correcta el uso del gobierno electrónicos dentro de sus trámites y servicios ofrecidos al público	X		X		X		X		X		
		Estándares	13. Considera que la implementación de las plataformas informáticas y los TIC han mejorado la gestión administrativa interna	X		X		X		X		X		
			23. Considera que se realiza verificación, revisión y evaluación de los controles de seguridad de la información a intervalos regulares	X		X		X		X		X		
Portabilidad	12. Considera que al interior de la institución se impulsa el uso de las TIC y trámites por internet	X		X		X		X		X				
	17. Considera que la implementación de las herramientas informáticas, el uso de las TIC y del uso de la web, se	X		X		X		X		X				

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Propuesta de E-expediente administrativo electrónico para la administración pública del gobierno regional de Lambayeque.

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Escala de Administración Pública

III. TESISISTA:

Mtro. Hugo Milton Oyola Cortez

IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuanto a su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 01 de julio del 2020.


FIRMA DEL EXPERTO

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: *Propuesta de E-expediente administrativo electrónico para la administración pública del gobierno regional de Lambayeque.*

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)					
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	GOBIERNO ELECTRÓNICO	Uso de las TIC	10. Considera que los trámites brindados a través de las plataformas informáticas implementados son complejos y burocráticos	X		X		X		X					
			14. Considera que los equipos electrónicos con el que cuenta la institución viabilizan la efectividad del uso del expediente electrónico	X		X		X		X					
		Interoperabilidad	20. Considera que la institución cuenta con infraestructura adecuada para implementar efectivamente el expediente electrónico	X		X		X		X		X			
			19. Considera que la institución cumple con prestar servicios y trámites que permiten una mejor información y comunicación	X		X		X		X		X			
			15. Considera que la institución ha promovido de manera eficiente y correcta el uso del gobierno electrónicos dentro de sus trámites y servicios ofrecidos al público	X		X		X		X		X			
		Estándares	13. Considera que la implementación de las plataformas informáticas y los TIC han mejorado la gestión administrativa interna	X		X		X		X		X			
			23. Considera que se realiza verificación, revisión y evaluación de los controles de seguridad de la información a intervalos regulares	X		X		X		X		X			
Portabilidad	12. Considera que al interior de la institución se impulsa el uso de las TIC y trámites por internet	X		X		X		X		X					
	17. Considera que la implementación de las herramientas informáticas, el uso de las TIC y del uso de la web, se	X		X		X		X		X					

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Propuesta de E-expediente administrativo electrónico para la administración pública del gobierno regional de Lambayeque.

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Escala de Administración Pública

III. TESISTA:

Mtro. Hugo Milton Oyola Cortez

IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuanto a su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 01 de julio del 2020.

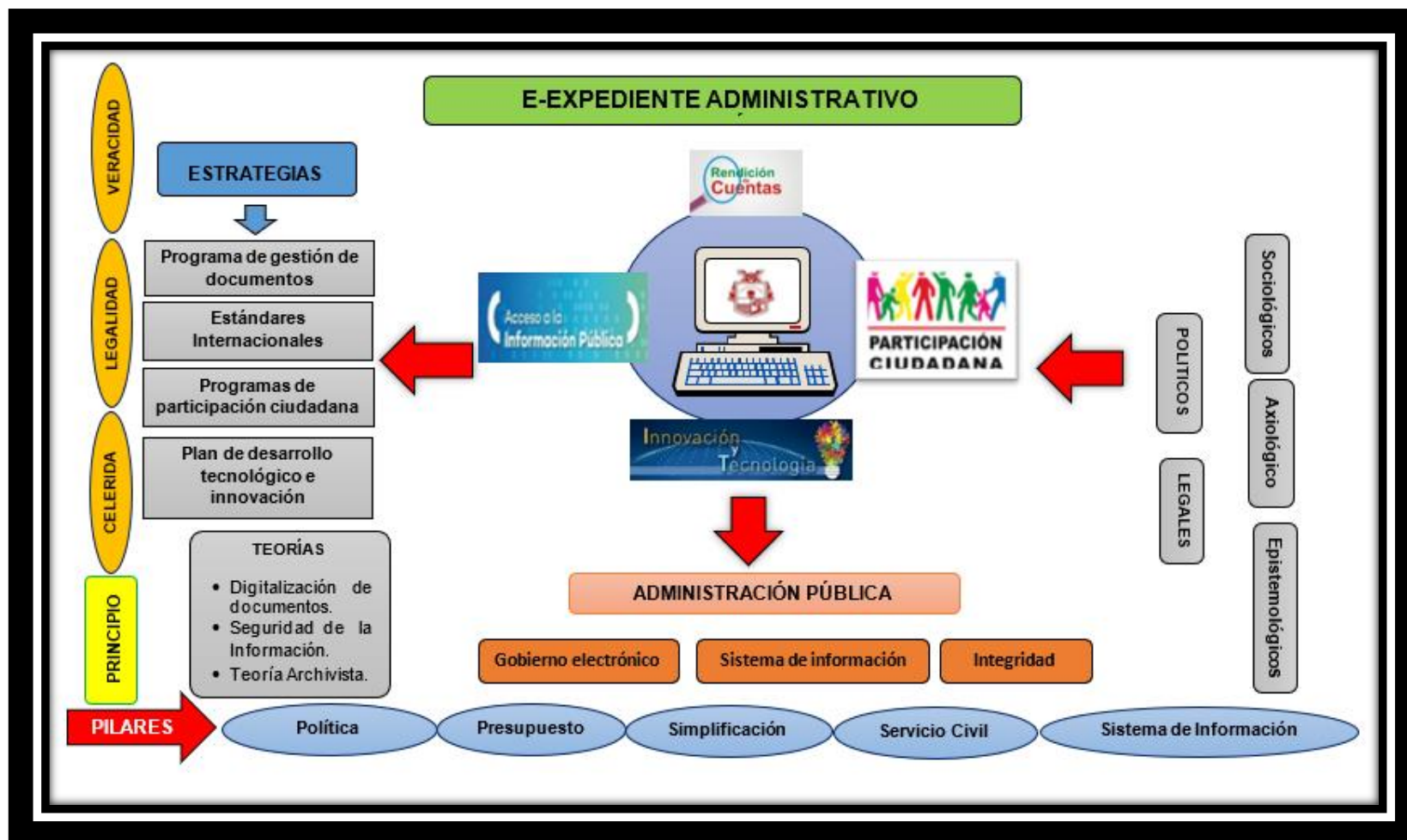


Dr. CPC. Hugo Enrique Muñán Tarrillo
Lic. Matemática y Computación
Contador Público Colegiado
N° Reg. 04-3621

FIRMA DEL EXPERTO

PROPUESTA DE E-EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO PARA MEJORAR LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE

I. REPRESENTACIÓN GRAFICA DEL MODELO



II. INTRODUCCIÓN

La propuesta que se presenta está dirigida a implementar el e-expediente administrativo electrónico en el ámbito del Gobierno Regional de Lambayeque, debido a que existe cuestionamiento a la calidad del servicio que brinda, las mismas que se caracterizan por ser muy lentas y burocráticas, por ello pretende ser una herramienta de innovación que mejore el proceso administrativo, a fin de dar celeridad, transparencia y equidad para mejorar la calidad del servicio que presta a los administrados.

Para ello se conceptualiza el paradigma de Gobierno electrónico como eje transversal en la Política de Modernización de la Gestión Pública que centra su funcionabilidad en el ejercicio en el acceso a la información pública, participación ciudadana, rendición de cuentas, innovación y tecnología. Finalmente estoy convencido que esta propuesta dará inicio a la práctica de gobierno digital en la gestión regional.

III. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Implementar E-expediente administrativo electrónico en el Gobierno Regional de Lambayeque.

OBJETIVO ESPECÍFICOS:

- ✓ Proponer estrategias basadas en los principios de Gobierno electrónico para que se implementen en el Gobierno Regional de Lambayeque.
- ✓ Implementar el E-expediente administrativo electrónico en el Gobierno Regional de Lambayeque.
- ✓ Servir de prototipo para otros Gobiernos Regionales del ámbito de nuestro país.

IV. TEORIAS

a) Digitalización de los documentos:

Digitalización de documentos es el proceso de convertir documentos físicos en formato digital. En la actualidad son varias las entidades que tienen almacenado grandes cantidades de documentos los que ocupan espacio

físico en las mismas empresas y por la cantidad se hace difícil acceder de manera rápida a estos documentos. Este tipo de proceso puede ser tedioso, pero cuando ya se terminó de realizar presenta una ventaja muy productiva ya que se podrá disponer de información de manera más rápida y oportuna.

Con el avance de la tecnología que existe en la actualidad, no contar con los documentos digitalizados, sería una complicación lo cual llevaría a una pérdida de tiempo y dinero (Núñez, 2019).

Vázquez (2016) resalta que, para lograr el objetivo de la Sustitución de documentos físicos, en este caso la digitalización tiene que ser certificada, para garantizar que el proceso de digitalización se ha realizado de forma que no se haya modificado el contenido del documento original, se mantenga su integridad y esté disponible y accesible siempre que sea necesario consultarlo. Para ello durante el proceso de digitalización se debe incorporar firma electrónica y sello de tiempo una vez capturada la imagen, almacenar dicha imagen en un formato estándar, incorporar los metadatos de descripción, técnicos y administrativos a la imagen del documento, y su almacenamiento en un gestor documental, todo ello sin más intervención humana que en el proceso de captura de la imagen (p. 448).

Concordando con los autores, la digitalización de documentos es el proceso mediante el cual se puede almacenar, administrar y consultar amplios volúmenes de documentos en imágenes digitales de la forma más sencilla, eficiente y rentable para cualquier empresa. Lo cual aporta indirectamente a otro concepto denominado eco eficiencia, que, en relación al tema, busca la reducción del uso del papel y el reciclaje del mismo.

Entre las teorías relacionadas a la Digitalización de Documentos es necesario conocer la Teoría archivística.

Voutssas y Barnard (2014) sobre la archivística digital, manifiestan: “Se debe considerar que las publicaciones del siglo pasado desconectado de archivos digitales, los cuales se mantiene en evolución, el cual es tratado bajo el mismo término de la archivística” (p.5).

b) Seguridad de la información:

Seguridad de la información no debe ser confundido con el de seguridad informática, ya que este último sólo se encarga de la seguridad en el medio informático, se encarga de las implementaciones técnicas de la protección de la información, pero esta información puede ser encontrada en variedad de medios o formas, no solo en medios informáticos así también, se encarga del análisis de riesgos, de buenas prácticas y esquemas normativos, que nos exigen niveles de aseguramiento de procesos y tecnologías para elevar el nivel de confianza en la creación, uso, almacenamiento, transmisión, recuperación y disposición final de la información, lo cual es reforzado por Gonzales (2011), quien resume que la Seguridad Informática es la parte operativa de la Seguridad, es decir, las medidas técnicas que aseguran la Seguridad de la Información.

V. FUNDAMENTOS

Sociológicos:

Nuevos desafíos, nuevos roles. En esta perspectiva se observa la paulatina incorporación de un nuevo paradigma de política social focalizado o de "gerencia social" que apunta a desplazar el anterior vinculado a políticas universales y derechos sociales vinculados al trabajo y a promover la organización de los sectores populares y a fortalecer las organizaciones de la sociedad civil en su capacidad de elaborar proyectos sociales, de evaluarlos e implementarlos. Se trata de una incipiente forma de coordinación política que ya no es de carácter estatal, o de mercado sino en base a coordinación en redes.

Se trata del pasaje de una política vertical que asignaba bienes materiales para distribuir, a la modalidad de generar una demanda organizada para obtener los recursos que provee la política social. Se establece un nuevo interjuego entre una determinación de proyectos sociales que proviene de altas esferas y una determinación desde los usuarios/actores sociales que son los beneficiarios. En términos generales se modifica la esfera de la asistencia, que ya no se limita a la distribución de una oferta de recursos con los que cuenta una institución determinada, sino que es necesario definir actores que demanden los recursos.

Lo cierto es que en este modelo el Estado requiere de una sociedad civil activa para maximizar los escasos recursos disponibles y, por otro lado, la sociedad civil se vuelve más compleja y diversificada, demandando nuevas formas de articulación para identificar problemas, definir metas y objetivos. Esto promueve una relación de corresponsabilidad, única manera de sortear la crisis e ineficiencia de un Estado sobrecargado de demandas y envuelto en recurrentes crisis fiscales. Una corresponsabilidad que impida el excesivo centralismo y las tendencias a otorgar subsidios cuyo destino es confuso y dispendioso.

Como señala Marsiglia, "La consecuencia de esta apertura a diferentes voces y protagonismo lleva a una redefinición de lo que entendemos por espacio público y espacio privado, y a dejar abierta la posibilidad de que desde la esfera privada puedan llevarse adelante servicios reconocidos como públicos -en el sentido de interés general de la sociedad- a través de determinados marcos jurídicos y controles de gestión. (García, sf)

Axiológicos:

Citando al jurista Joaquín Ruiz Jiménez (1984) quien sostiene que: los valores que forman parte importante de los derechos humanos no deben tratarse como principios absolutos, ni solo como intereses de los individuos, es decir no deben pensarse como abstractos, sino basados en un contenido material como son las necesidades básicas que son su soporte antropológico.

Normativos:

Nuestra Constitución Política del Perú en su art. 2º inciso 20) indica "*A formular peticiones, individual o colectivamente, por escrito ante la autoridad competente, la que está obligada a dar al interesado una respuesta también por escrito dentro del plazo legal, bajo responsabilidad*". En la cual reconoce el derecho de todo ciudadano a formular peticiones, individual o colectivamente, por escrito ante la autoridad competente llámese gobierno regional u otros. Por lo cual el Derecho de Petición puede ejercerse individual o colectivamente, lo cual cubriría las posibilidades de que sea ejercido por una persona interesada en obtener un pronunciamiento de la autoridad pública en beneficio individual o por un grupo

determinado de personas con la finalidad de obtener un pronunciamiento de la autoridad pública en beneficio de todos sus integrantes.

Así también tenemos, que el derecho de acceso a la información pública está reconocido en el artículo 2, inciso 5) de la Constitución de 1993. Este derecho faculta a cualquier que toda persona a solicitar sin expresión de causa la información que requiera de una entidad pública y a recibirla de la misma cubriendo solo el costo del material solicitado. Por ello, una de las formas para auditar de manera permanente la gestión pública de los gobernantes es mediante el libre acceso que deben tener los ciudadanos a la información sobre la gestión pública del Estado.

Políticos:

El marco normativo del gobierno electrónico se desprende de forma general de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado (Ley Marco de Modernización) en cuanto el proceso de modernización busca obtener mayores niveles de eficiencia para mejorar la atención a la ciudadanía.

Mediante el Decreto Legislativo N° 1412, se aprueba la Ley de Gobierno Digital, la cual, entre otros, establece el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos, interoperabilidad, seguridad digital y datos y prestación de servicios digitales por las entidades de la Administración Pública en los tres niveles de gobierno. Tiene por finalidad mejorar la prestación y acceso de servicios digitales en condiciones interoperables, seguras, disponibles, ágiles, y que faciliten la transparencia para el ciudadano y personas en general. Asimismo, busca promover la colaboración entre las entidades de la Administración Pública, así como la participación de ciudadanos y otros interesados para el desarrollo del gobierno digital y sociedad del conocimiento (Plan de Gobierno Digital 2020 – 2022).

Epistemológicos:

Las Tecnologías de Información de la Comunicación (TIC's), principalmente la Red de Internet, es el responsable del gran impacto generado actualmente en las estructuras económicas y sociales, pues ha transformando la forma de trabajar, la

manera de comunicarse, el modo de capacitarse y auto educarse, así como de relacionarse o interactuar con en tiempos reales o ciberespacios otros individuos, mercados, organizaciones privadas y entidades estatales públicas. El uso de estas tecnologías (TIC's) por parte de la Administración Pública en los tres niveles del Gobierno (Nacional, Regional y Local), se constituye como un instrumento potencializador del vínculo relacional con los ciudadanos, fortalecerá el ejercicio de la práctica de Gobierno Abierto en el territorio. Dado a que los lineamientos estratégicos de gobierno electrónico (egovernment), son: transparencia, participación, datos abiertos a través del uso de las TIC's es que se consideró el fundamento epistemológico de Gobierno Electrónico como fundamento de Gobierno Digital.

VI. PILARES

El modelo propuesto su sustenta en los pilares de la Política de Modernización de la Gestión Pública y de Gobierno Electrónico, pues cada día más ciudadanos y ciudadanas exigen que las instituciones públicas respondan a sus justas demandas de manera participativa y transparente que cale en la provisión de bienes y servicios públicos eficaces y eficientes y que busquen un mayor impacto en la calidad de vida y el desarrollo humano sostenible, en honor a ello, se expone los siguientes pilares: Según la (SGPPCM, 2013), los pilares de la Modernización de la Gestión Pública son:

- **Políticas públicas, planes estratégicos y operativos:**

El Estado cuenta con políticas públicas con objetivos estratégicos claros que reflejan las prioridades de país. Así, los distintos niveles de gobierno, comenzando por el Nacional, dictan políticas y las instituciones públicas deben reflejar las mismas en objetivos claros y con una ruta clara de cómo lograrlos. El planeamiento es un sistema articulado desde el nivel nacional y, es el CEPLAN, quien está encargado de articular los objetivos estratégicos en los distintos niveles de gobierno. Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional.

- **Presupuesto para resultados:**

La Política de Modernización de la Gestión Pública apoyará las reformas del sistema presupuestal que viene implementando la Dirección General de Presupuesto Público del MEF, sobre todo en lo referido a la mejora de la eficiencia y eficacia de la gestión. Las reformas que está impulsando el MEF están orientadas a conciliar tres objetivos:

- a) Mantener la disciplina fiscal;
- b) Mejorar la eficiencia en la distribución de los recursos; y
- c) Mejorar la calidad del gasto asegurando eficiencia y eficacia en las operaciones de todas las entidades y agencias en los tres niveles de gobierno.

- **Gestión por procesos:**

La optimización de los procesos de la cadena productiva y el alineamiento correspondiente de los procesos de soporte debe comenzar tomando las definiciones de la estrategia en relación con cuál es el bien o servicio que se tiene que producir y cuáles son las características o atributos de ese producto que más valora el ciudadano al cual está dirigido; luego se deben identificar todas y cada una de las operaciones necesarias para producir ese bien o servicio. Esto permitirá identificar y priorizar los procesos que agregan valor, de manera que no se trabaje sobre procesos innecesarios o irrelevantes.

- **Servicio civil meritocrático**

El servicio civil es el conjunto de medidas institucionales por las cuales se articula y gestiona a los servidores públicos, que armoniza los intereses de la sociedad y los derechos de los servidores públicos, y tiene como propósito principal el servicio al ciudadano. En este sentido, la reforma del servicio civil iniciada por la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) se orienta a mejorar el desempeño y el impacto positivo que el ejercicio de la función pública debe tener sobre la ciudadanía sobre la base de los principios de mérito e igualdad de oportunidades como principales características del servicio civil.

- **Sistema de información, seguimiento, evaluación y gestión del conocimiento.**

El sistema de información es un proceso para recoger, y analizar datos, con el objetivo de convertirlos en información útil para la toma de decisiones. El sistema de información para el seguimiento, monitoreo y evaluación debe diseñar los procesos de recojo, sistematización y análisis de la información, desde la etapa inicial de diseño de los indicadores, hasta las evaluaciones de resultados e impacto.

VII. PRINCIPIOS

Se concretan, en el **TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General N° 27444** aprobada mediante **Decreto Supremo N° 004-2019-JUS** (en adelante **D.S N° 004-2019-JUS**).

Celeridad

La actual normativa ha introducido nuevas regulaciones que disciplinan al procedimiento administrativo como por ejemplo mayor amplitud de medios probatorios, mayores formalidades para los actos administrativos así como para las notificaciones, sin embargo se persigue que el procedimiento sea dinámico y que se eviten las actuaciones que puedan dificultar el desarrollo normal del procedimiento, como por ejemplo los informes abundantes, gaseosos e inconsistentes, o las providencias retardadas al expediente, se persigue por el contrario estructurar un procedimiento directo, ágil, sin mayores formalidades, ni actuaciones innecesarias, de modo tal que se pueda llegar a una decisión en un tiempo razonable. Igualmente, se ha dispuesto que la mayor parte de los procedimientos conformadores (aquellos que se realizan para obtener una licencia, autorización, Etc.) sean procedimientos de aprobación automática y los procedimientos de calificación posterior o de silencio administrativo negativo sean los menos

Legalidad

En este sentido la Norma IV del Título Preliminar de la Ley 27444, señala que las autoridades deben actuar con respeto a la Constitución, la Ley y al derecho. Es de suponerse que la finalidad del procedimiento administrativo es la de emitir el Acto Administrativo, este para su validez requiere, entre otros, de un requisito esencial:

La Legalidad. El acto así emitido no solo debe sustentarse en normas vigentes, debe además integrar el derecho, respetar el ordenamiento constitucional, y ser emitido conforme a las facultades expresas que estén atribuidas al órgano emisor, en caso contrario se incurre en nulidad, ya sea por el contenido ilegal (artículo 10 Inc. 1) o por la incompetencia del órgano emisor, que puede ser por la materia, el grado, el territorio, el tiempo o la cuantía (artículo 80).

Veracidad

Todas las declaraciones juradas, los documentos sucedáneos presentados y la información incluida en los escritos y formularios que presenten los administrados para la realización de procedimientos administrativos, se presumen verificados por quien hace uso de ellos, así como contenido veraz para fines administrativos, salvo prueba en contrario.

VIII. CONTENIDO

Tabla

Contenidos E-expediente administrativo electrónico

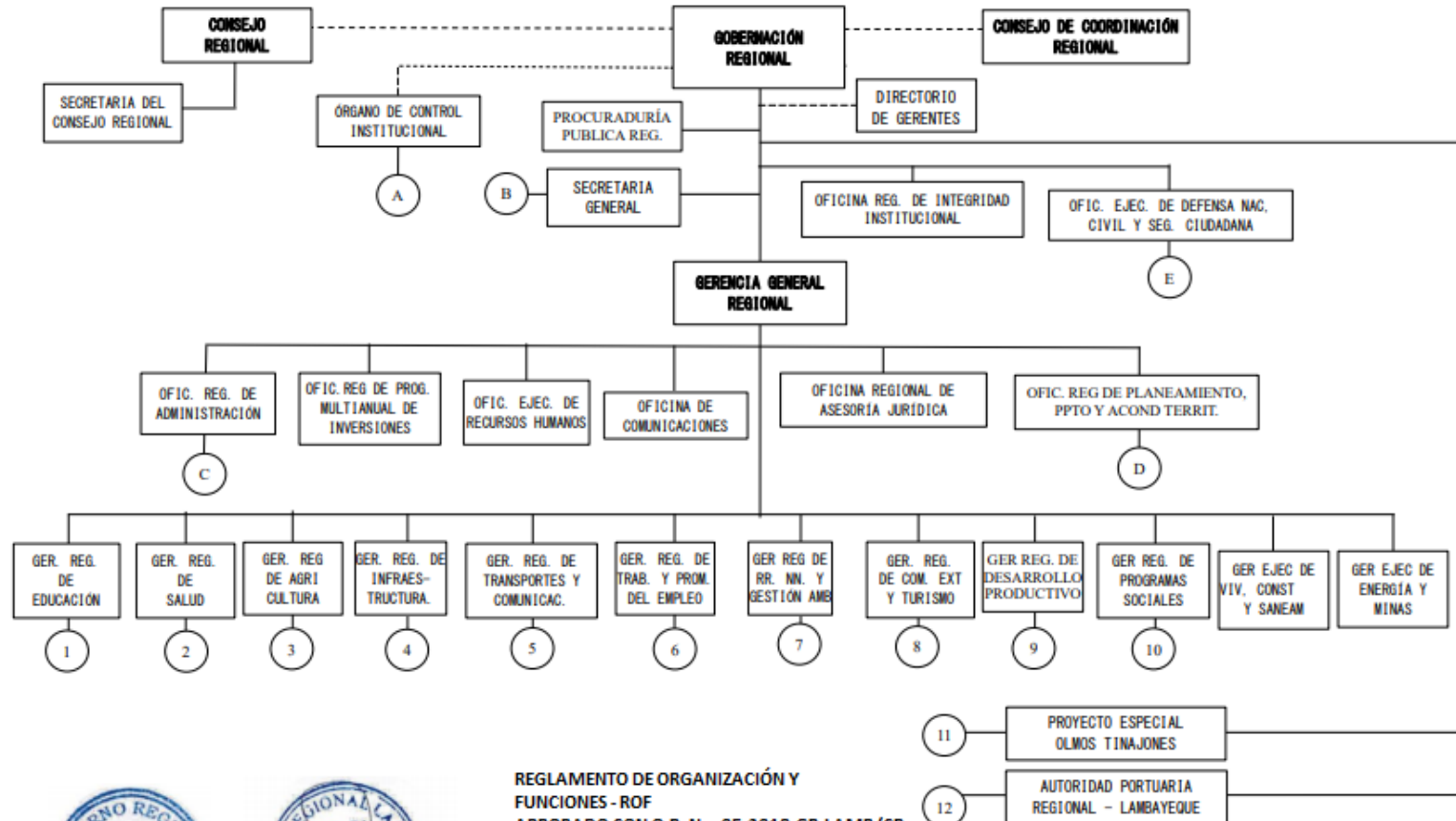
ACTIVIDAD	OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	ESTRATEGIA A DESARROLLAR	RECURSOS Y MATERIALES	RESPONSABLES	INSTRUMENTOS Y VALIDACIÓN
Estrategias de gestión e implementación de la propuesta	Gestionar las autorizaciones correspondientes para la aplicación de la propuesta y el compromiso de Funcionarios y servidores del Gobierno Regional de Lambayeque.	<p>Presentación de carta de solicitud de autorización.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Reunión con el Gobernador Regional de Lambayeque ➤ Visita a la oficina de secretaria general del gobierno Regional de Lambayeque. ➤ Reunión de coordinación con el Jefe de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Lambayeque ➤ Carta de Autorización para el desarrollo e implementación de la Tesis en el Gobierno Regional de Lambayeque. 	Carta emitida por la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo.	- Investigador	
Programa de sensibilización a funcionarios y servidores para la atención a los usuarios	Promover la participación activa personalizada de los funcionarios y servidores a los administrados.	<p>Capacitación sobre Gobierno electrónico y la implementación de las Tics.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacitación sobre Gobierno electrónico en la nueva gerencia pública. ➤ Capacitación respecto a buenas prácticas en la atención a los usuarios. ➤ Capacitación sobre la ética y los valores de los 	<p>Lista para registro de asistencia.</p> <p>Diapositivas</p> <p>Pauta de la Capacitación.</p>	- Investigador - Oficina de Comunicaciones	

<p>Programa de administración estratégica y habilidades gerenciales</p>	<p>Fortalecer la administración estratégica y habilidades de los funcionarios y servidores del Gobierno Regional de Lambayeque</p>	<p>funcionarios y servidores públicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacitación sobre Estrategias para implementar las Tics en el Gobierno Regional de Lambayeque. <p>Administración estratégica y Coaching sobre habilidades gerenciales.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El rol del líder en la administración estratégica. ➤ Planeación estratégica para la toma de decisiones. ➤ Coaching sobre habilidades gerenciales. ➤ Estrategias para el desarrollo del coaching en los funcionarios y servidores del Gobierno Regional de Lambayeque. 	<p>Lista para registro de asistencia.</p> <p>Diapositivas</p> <p>Pauta de la Capacitación.</p>	<p>- Investigador</p>
<p>Plan de desarrollo tecnológico e innovación</p>	<p>Aprovechamiento y uso eficaz de la tecnología para mejorar la gestión pública en el Gobierno Regional de Lambayeque</p>	<p>Inducción al uso adecuado de los recursos tecnológicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Impulsar el uso de los servicios electrónicos. ➤ Herramientas informáticas aplicadas a la administración pública. ➤ Implementar la capacitación virtual. ➤ Reformulación de los procedimientos. ➤ Optimizar el uso de redes sociales como una forma de transparencia, acceso a la información y para incentivar la participación ciudadana. 	<p>Pauta sobre estrategias del uso de las TICs.</p>	<p>- Investigador</p> <p>- Oficina de organización y tecnologías de la información</p>

Plan de administración electrónica	Promover la evolución de la administración electrónica en el Gobierno Regional de Lambayeque	<p>Capacitación en los cuatro niveles de desarrollo de la administración electrónica:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nivel 1 Información ➤ Nivel 2 Interacción ➤ Nivel 3 Transacción ➤ Nivel 4 Integración 	Lista para registro de asistencia.	Diapositivas	- Investigador
Plan de acción Empoderamiento de participación ciudadana	Promover la participación activa de la ciudadanía.	<p>Capacitación a los ciudadanos sobre Participación ciudadana.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fortalecimiento de los actos estratégicos de la sociedad civil. ➤ Promover el plan de administración electrónica. ➤ Promover estrategias para la construcción de políticas públicas. ➤ Taller de mecanismos Orientación al Ciudadano, Transparencia y Acceso a la Información Pública. 	Lista para registro de asistencia.	Diapositivas	- Investigador
Plan de Estándares de seguridad de la información	Promover el conocimiento de las técnicas de seguridad.	<p>Capacitación sobre los beneficios de la implementación de los sistemas de seguridad.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Norma Técnica Peruana NTP – ISO/IEC 27001: 2014 Técnicas de seguridad. ➤ Beneficios para las entidades públicas de la normativa peruana. ➤ Estándar internacional ISO/IEC 29100, ISO/IEC 27001 sobre la protección de datos. 	Lista para registro de asistencia.	Diapositivas	- Investigador

Fuente: Elaboración propia.

ORGANIGRAMA DEL GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE



REGlamento de Organización y Funciones - ROF

APROBADO CON O.R. No. 05-2018-GR.LAMB/CR
 MODIFICADO POR O.R. No. 09-2018-GR.LAMB/CR
 MODIFICADO POR O.R. No. 10-2018-GR.LAMB/CR
 MODIFICADO POR O.R. No. 11-2018-GR.LAMB/CR
 MODIFICADO POR O.R. No. 14-2018-GR.LAMB/CR
 MODIFICADO POR O.R. No. 15-2018-GR.LAMB/CR

- 11 — PROYECTO ESPECIAL OLMOS TINAJONES
- 12 — AUTORIDAD PORTUARIA REGIONAL - LAMBAYEQUE

VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

INSTRUMENTO PARA VALIDAR LA PROPUESTA POR EXPERTOS

I. DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS

Respetado profesional: Dr. Aurelio Ruiz Pérez.

De acuerdo a la investigación que estoy realizando, relacionada con E-expediente administrativo electrónico me resultará de gran utilidad toda la información que al respecto me pudiera brindar, en calidad de experto en la materia.

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicito muy respetuosamente, responda a las siguientes interrogantes:

1. Datos generales del experto encuestado:

- 1.1. Años de experiencia en la Educación: 30 años
- 1.2. Cargo que ha ocupado: Docente.
- 1.3. Institución Educativa donde labora actualmente: Posgrado UCV – Chiclayo.
- 1.4. Especialidad: Educación secundaria - especialidad de ciencias químico biológicas.
- 1.5. Grado académico alcanzado: Doctor en Gestión Universitaria.

2. Test de autoevaluación del experto:

- 2.1 Señale su nivel de dominio acerca de la esfera sobre la cual se consultará, marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo = 1 y dominio máximo= 10)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 (X)
---	---	---	---	---	---	---	---	---	--------

- 2.2 Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valorativos aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por Ud.	X		
Su propia experiencia.	X		
Trabajos de autores nacionales.	X		
Trabajos de autores extranjeros.	X		
Conocimiento del estado del problema en su trabajo propio.	X		
Su intuición.	X		

II. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTO

Nombres y apellidos del experto	AURELIO RUIZ PEREZ
---------------------------------	---------------------------

Se ha elaborado un instrumento para que se evalúe “E-expediente administrativo electrónico para la administración pública del Gobierno Regional de Lambayeque”

Por las particularidades del indicado Trabajo de Investigación es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con la variable de estudio: Administración pública.

Mucho le agradeceré se sirva otorgar según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una **X** en la columna correspondiente. Las categorías son:

Muy adecuado (MA)
 Bastante adecuado (BA)
 Adecuado (A)
 Poco adecuado (PA)
 Inadecuado (I)

Si Ud. considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, le agradezco sobremanera.

2.1. ASPECTOS GENERALES:

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación de la propuesta.	X				
2	Representación gráfica del Programa.	X				
3	Secciones que comprende.	X				
4	Nombre de estas secciones.	X				
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones.	X				
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones.	X				
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio.	X				

2.2. CONTENIDO

N°	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación del Programa.	X				
2	Las estrategias están bien elaboradas para el modelo.	X				
3	Programaciones de capacitación con profesionales.	X				
4	Coherencia entre el título y la propuesta de modelo	X				
5	Existe relación entre las estrategias programadas y el tema.	X				
6	Guarda relación el Programa con el objetivo general.	X				
7	El objetivo general guarda relación con los objetivos específicos.	X				
8	Relaciones de los objetivos específicos con las actividades a trabajar.	X				
9	Las estrategias guardan relación con el modelo.	X				
10	El organigrama estructural guarda relación con el modelo.	X				
11	Los principios guardan relación con el objetivo.	X				
12	El tema tiene relación con la propuesta del Modelo.	X				
13	La fundamentación tiene sustento para la propuesta de modelo.	X				
14	El modelo contiene viabilidad en su estructura	X				

N°	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
15	El monitoreo y la evaluación del modelo son adecuados	X				
16	Los contenidos del modelo tienen impacto académico y social.	X				
17	La propuesta tiene sostenibilidad en el tiempo y en el espacio	X				
18	La propuesta está insertada en la Investigación.	X				
19	La propuesta del modelo cumple con los requisitos.	X				
20	La propuesta del modelo contiene fundamentos teóricos	X				

2.3. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia.	X				
2	Actualidad: La propuesta del modelo tiene relación con el conocimiento científico del tema de Investigación.	X				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de Investigación.	X				
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación.	X				

Lugar y fecha: Chiclayo, 10 de diciembre de 2020


FIRMA DEL EXPERTO
 DNI N° 16545294

Agradezco su gratitud por sus valiosas consideraciones:

Nombres: AURELIO RUIZ PEREZ

Dirección electrónica: aruizpe@ucvvirtual.edu.pe

Teléfono: 978903132

Gracias por su valiosa colaboración.

INSTRUMENTO PARA VALIDAR LA PROPUESTA POR EXPERTOS

I. DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS

Respetado profesional: Dr. Carlos Alberto Cherre Antón.

De acuerdo a la investigación que estoy realizando, relacionada con E-expediente administrativo electrónico me resultará de gran utilidad toda la información que al respecto me pudiera brindar, en calidad de experto en la materia.

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicito muy respetuosamente, responda a las siguientes interrogantes:

1. Datos generales del experto encuestado:

- 1.1. Años de experiencia en la Educación: 26 años
- 1.2. Cargo que ha ocupado: Docente – Ingeniero de sistemas
- 1.3. Institución Educativa donde labora actualmente: Posgrado UCV – Chiclayo.
- 1.4. Especialidad: Educación secundaria - especialidad Historia y geografía.
- 1.5. Grado académico alcanzado: Doctor en Administración de la Educación.

2. Test de autoevaluación del experto:

- 2.1 Señale su nivel de dominio acerca de la esfera sobre la cual se consultará, marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo = 1 y dominio máximo= 10)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 (X)
---	---	---	---	---	---	---	---	---	--------

- 2.2 Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valorativos aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por Ud.	X		
Su propia experiencia.		X	
Trabajos de autores nacionales.	X		
Trabajos de autores extranjeros.		X	
Conocimiento del estado del problema en su trabajo propio.	X		
Su intuición.	X		

II. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTO

Nombres y apellidos del experto	CARLOS ALBERTO CHERRE ANTÓN
---------------------------------	------------------------------------

Se ha elaborado un instrumento para que se evalúe “E-expediente administrativo electrónico para la administración pública del Gobierno Regional de Lambayeque”

Por las particularidades del indicado Trabajo de Investigación es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con la variable de estudio: Administración pública.

Mucho le agradeceré se sirva otorgar según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una **X** en la columna correspondiente. Las categorías son:

- Muy adecuado (MA)
- Bastante adecuado (BA)
- Adecuado (A)
- Poco adecuado (PA)
- Inadecuado (I)

Si Ud. considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, le agradezco sobremanera.

2.1. ASPECTOS GENERALES:

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación de la propuesta.	X				
2	Representación gráfica del Programa.	X				
3	Secciones que comprende.	X				
4	Nombre de estas secciones.	X				
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones.	X				
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones.	X				
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio.	X				

2.2. CONTENIDO

N°	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación del Programa.	X				
2	Las estrategias están bien elaboradas para el modelo.	X				
3	Programaciones de capacitación con profesionales.	X				
4	Coherencia entre el título y la propuesta de modelo	X				
5	Existe relación entre las estrategias programadas y el tema.	X				
6	Guarda relación el Programa con el objetivo general.	X				
7	El objetivo general guarda relación con los objetivos específicos.	X				
8	Relaciones de los objetivos específicos con las actividades a trabajar.	X				
9	Las estrategias guardan relación con el modelo.	X				
10	El organigrama estructural guarda relación con el modelo.	X				
11	Los principios guardan relación con el objetivo.	X				
12	El tema tiene relación con la propuesta del Modelo.	X				
13	La fundamentación tiene sustento para la propuesta de modelo.	X				
14	El modelo contiene viabilidad en su estructura	X				

N°	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
15	El monitoreo y la evaluación del modelo son adecuados	x				
16	Los contenidos del modelo tienen impacto académico y social.	x				
17	La propuesta tiene sostenibilidad en el tiempo y en el espacio	x				
18	La propuesta está insertada en la Investigación.	x				
19	La propuesta del modelo cumple con los requisitos.	x				
20	La propuesta del modelo contiene fundamentos teóricos	x				

2.3. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia.	x				
2	Actualidad: La propuesta del modelo tiene relación con el conocimiento científico del tema de Investigación.	x				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de Investigación.	x				
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación.	x				

Lugar y fecha: Chiclayo, 10 de diciembre de 2020


FIRMA DEL EXPERTO
DNI N° 40991682

Agradezco su gratitud por sus valiosas consideraciones:

Nombres: CARLOS ALBERTO CHERRE ANTÓN

Dirección electrónica: chantonca@ucvvirtual.edu.pe

Teléfono: 996781923

Gracias por su valiosa colaboración.

INSTRUMENTO PARA VALIDAR LA PROPUESTA POR EXPERTOS

I. DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS

Respetado profesional: Dr. Hugo Enrique Huiman Tarrillo.

De acuerdo a la investigación que estoy realizando, relacionada con E-expediente administrativo electrónico me resultará de gran utilidad toda la información que al respecto me pudiera brindar, en calidad de experto en la materia.

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicito muy respetuosamente, responda a las siguientes interrogantes:

1. Datos generales del experto encuestado:

- 1.1. Años de experiencia en la Educación: 28 años
- 1.2. Cargo que ha ocupado: Docente – Contador Público.
- 1.3. Institución Educativa donde labora actualmente: Posgrado UCV – Chiclayo.
- 1.4. Especialidad: Educación secundaria - especialidad matemática y computación.
- 1.5. Grado académico alcanzado: Doctor en Administración de la Educación.

2. Test de autoevaluación del experto:

- 2.1 Señale su nivel de dominio acerca de la esfera sobre la cual se consultará, marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo = 1 y dominio máximo= 10)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 (X)
---	---	---	---	---	---	---	---	---	--------

- 2.2 Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valorativos aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por Ud.	X		
Su propia experiencia.	X		
Trabajos de autores nacionales.	X		
Trabajos de autores extranjeros.	X		
Conocimiento del estado del problema en su trabajo propio.	X		
Su intuición.	X		

II. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTO

Nombres y apellidos del experto	HUGO ENRIQUE HUIMAN TARRILLO
---------------------------------	-------------------------------------

Se ha elaborado un instrumento para que se evalúe “E-expediente administrativo electrónico para la administración pública del Gobierno Regional de Lambayeque”

Por las particularidades del indicado Trabajo de Investigación es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con la variable de estudio: Administración pública.

Mucho le agradeceré se sirva otorgar según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una **X** en la columna correspondiente. Las categorías son:

- Muy adecuado (MA)
- Bastante adecuado (BA)
- Adecuado (A)
- Poco adecuado (PA)
- Inadecuado (I)

Si Ud. considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, le agradezco sobremanera.

2.1. ASPECTOS GENERALES:

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación de la propuesta.	X				
2	Representación gráfica del Programa.	X				
3	Secciones que comprende.	X				
4	Nombre de estas secciones.	X				
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones.	X				
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones.	X				
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio.	X				

2.2. CONTENIDO

N°	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación del Programa.	X				
2	Las estrategias están bien elaboradas para el modelo.	X				
3	Programaciones de capacitación con profesionales.	X				
4	Coherencia entre el título y la propuesta de modelo	X				
5	Existe relación entre las estrategias programadas y el tema.	X				
6	Guarda relación el Programa con el objetivo general.	X				
7	El objetivo general guarda relación con los objetivos específicos.	X				
8	Relaciones de los objetivos específicos con las actividades a trabajar.	X				
9	Las estrategias guardan relación con el modelo.	X				
10	El organigrama estructural guarda relación con el modelo.	X				
11	Los principios guardan relación con el objetivo.	X				
12	El tema tiene relación con la propuesta del Modelo.	X				
13	La fundamentación tiene sustento para la propuesta de modelo.	X				
14	El modelo cont tiene viabilidad en su estructura	X				

N°	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
15	El monitoreo y la evaluación del modelo son adecuados	X				
16	Los contenidos del modelo tienen impacto académico y social.	X				
17	La propuesta tiene sostenibilidad en el tiempo y en el espacio	X				
18	La propuesta está insertada en la Investigación.	X				
19	La propuesta del modelo cumple con los requisitos.	X				
20	La propuesta del modelo contiene fundamentos teóricos	X				

2.3. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia.	X				
2	Actualidad: La propuesta del modelo tiene relación con el conocimiento científico del tema de Investigación.	X				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de Investigación.	X				
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación.	X				

Lugar y fecha: Chiclayo, 10 de diciembre de 2020


 Dr. CPC. Hugo Enrique Huiman Tarrillo
 Matemática y Computación
 Contador Público Colegiado
FIRMA DE EXPEDIENTE
DNI N° 6416702

Agradezco su gratitud por sus valiosas consideraciones:

Nombres: HUGO ENRIQUE HUIMAN TARRILLO

Dirección electrónica: htarrilloh@ucvvirtual.edu.pe

Teléfono: 985912852

Gracias por su valiosa colaboración.

Chiclayo, 14 de julio de 2020.

Señor:

Lic. Anselmo Lozano Centurión
GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE.

Ciudad.-

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación
REFERENCIA : Solicitud del interesado de fecha: 15 junio - Autorización para investigación.

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo (a) cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Chiclayo, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman par obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: OYOLA CORTEZ HUGO MILTON
- 2) Programa de estudios : Posgrado
- 3) Mención : Doctorado en Gestión Pública y Gubernalidad
- 4) Ciclo de estudios : V
- 5) Título de la investigación : “Propuesta de e-expediente administrativo electrónico para la administración pública del Gobierno Regional de Lambayeque”
- 6) Asesor : Dr. Víctor Augusto Gonzales Soto.

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.




Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.



Atentamente,








arp (CI).

**CARGO DE TRÁMITE VIRTUAL DE CARTA
RECEPCIONADA POR LA DIVISIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL - GRL**


ENVÍA CARTA SOLICITANDO AUTORIZACIÓN  1  

 Hugo Milton Oyola Cortez
NÚMERO DE DNI: 16408554 NÚMERO DE CELUL...  Mié 15/07/2020 21:26

 División de Gestión Documental <m
esadepartes@regionlambayeque.go
b.pe>    

Mié 15/07/2020 21:47
Para: Usted

El trámite de su exp. es el n° de SISGEDO:**3607529-0**



ENVIO POR EMAIL – ENCUESTAS GRL

The screenshot shows an Outlook inbox with a list of emails. The selected email is from Hugo Milton Oyola Cortez, dated Monday, 05/10/2020 at 21:57, sent to Fanny Elizabeth Arrasco Esquén. The subject is 'ENCUESTA SOBRE GRL'. The email body contains a Word document attachment named 'ENCUESTA VIRTUAL.docx' (28 KB). The text of the email reads: 'Envía encuesta para recoger datos sobre la administración pública desde la óptica del trabajador administrativo del GRL. Estos datos me servirán para mi tesis de Doctorado de la Universidad César Vallejo.' The sender's contact information is listed as 'Mtro. Hugo Milton Oyola Cortez', Abogado, Mtro. en Gestión Pública y Doc. Universitario, with email 'hoyolac@outlook.com'. There are 'Responder' and 'Reenviar' buttons at the bottom.

The screenshot shows an Outlook inbox with a list of emails. The selected email is from Fanny Elizabeth Arrasco Esquén, dated Friday, 09/10/2020 at 19:14, sent to 'Usted'. The subject is 'REMITE ENCUESTA'. The email body contains a Word document attachment named 'ENCUESTA VIRTUAL HUGO O...' (56 KB). The text of the email reads: 'AMIGO TE ENVIO LA ENCUESTA FANNY'. Below the text are three buttons: '¡Muchas gracias!', '¡Mil gracias!', and '¡Muchas gracias por el apoyo!'. There is also a checkbox question: '¿Las sugerencias anteriores son útiles?' with 'Sí' and 'No' options. There are 'Responder' and 'Reenviar' buttons at the bottom.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “Propuesta de e-expediente administrativo electrónico para mejorar la administración pública del Gobierno Regional de Lambayeque”

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<p>Problema Principal:</p> <p>¿Por qué sería importante la implementación del e-expediente administrativo electrónico para mejorar la administración pública del Gobierno Regional de Lambayeque?</p>	<p>Objetivo Principal:</p> <p>Establecer en qué medida la propuesta del e-expediente administrativo electrónico influye en mejorar la administración pública del Gobierno Regional de Lambayeque.</p>	<p>Con el diseño de la implementación del e-expediente administrativo electrónico se contribuye a mejorar la administración pública del Gobierno Regional de Lambayeque.</p>	<p>V.I.:</p> <p>E-expediente administrativo electrónico</p>	<p>UNIDAD DE ANÁLISIS</p> <p>Trabajadores del Gobierno Regional de Lambayeque</p> <p>POBLACIÓN</p> <p>170 trabajadores administrativos del Gobierno Regional de Lambayeque</p> <p>MUESTRA</p> <p>No probabilística por conveniencia, tomando para el estudio un total de 30 trabajadores. (trabajo remoto)</p>	<p>Cuantitativa</p> <p>Aplicada</p> <p>Descriptivo</p> <p>No experimental.</p> <p>Transversal</p> <p>Diseño de investigación:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p>M ---- O ---- P</p> </div>	<p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p> <p>Métodos de Análisis de Investigación:</p> <p>Estadística descriptiva y el paquete estadístico SPSS</p>
<p>Problemas específicos:</p> <p>1. ¿Cómo la implementación del e-expediente administrativo electrónico se relaciona con el acceso de la información de la administración pública del Gobierno Regional de Lambayeque?</p> <p>2. ¿Cómo la implementación del e-expediente administrativo electrónico se relaciona con la transparencia de la administración pública del Gobierno Regional de Lambayeque?</p> <p>3. ¿Cómo la implementación del e-expediente administrativo electrónico se relaciona con la participación ciudadana del Gobierno Regional de Lambayeque?</p>	<p>Objetivos Específicos:</p> <p>1. Determinar en qué medida la implementación del e-expediente administrativo electrónico influye en el derecho de acceso a la información pública de los ciudadanos del gobierno regional de Lambayeque.</p> <p>2. Determinar en qué medida la implementación del e-expediente administrativo electrónico influye en la transparencia del gobierno regional de Lambayeque.</p> <p>3. Determinar en qué medida la implementación del e-expediente administrativo electrónico influye en la participación ciudadana del gobierno regional de Lambayeque.</p>		<p>V.D.:</p> <p>Administración pública</p>			

Fuente: Elaboración propia.

CONFIABILIDAD

		ALFA DE CRONBACH																						
SUJETOS	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	TOTAL
1	4	5	4	2	2	4	4	4	4	2	2	4	2	4	2	2	2	4	5	2	1	2	2	69
2	5	4	4	3	2	4	2	4	4	2	2	2	3	3	4	4	2	5	5	1	3	1	1	70
3	4	3	5	2	1	4	2	3	4	3	2	1	2	1	1	2	2	4	4	2	2	2	2	58
4	4	2	5	2	2	4	2	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	2	2	2	2	54
5	4	4	4	2	2	5	2	4	4	2	1	4	2	4	1	2	2	5	5	1	3	2	1	66
6	4	4	4	3	2	4	2	4	4	2	2	2	3	3	4	4	2	5	5	2	3	2	2	72
7	5	5	5	2	2	4	2	5	4	3	2	2	2	5	2	2	3	4	4	2	2	2	2	71
8	4	1	4	2	2	5	1	1	4	1	1	1	2	2	1	2	2	5	5	1	1	1	1	50
9	5	4	5	2	2	4	2	4	4	2	2	2	2	5	1	2	2	4	4	2	2	2	2	66
10	4	5	4	2	2	4	4	2	5	3	2	4	2	2	2	2	2	4	5	2	2	1	2	67

AH	AI	AJ	AK
α (ALFA) =	0,930349		
K (NUMERO DE ITEMS) =	14		
∑Vi (VARIANZA DE CADA ITEM) =	14,13265		
Vt (VARIANZA TOTAL) =	103,8367		
$a = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum v_i}{vt} \right)$			

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA																													
		D1: GOBIERNO ELECTRÓNICO									D2: SISTEMAS DE INFORMACIÓN									D3: INTEGRIDAD				TOTAL	D1	D2	D3	TOTAL	
SUJETOS	SEXO	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23					
1		5	4	5	4	4	4	2	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	4	3	62	36	10	16	62
2		1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	2	1	1	2	5	5	5	5	4	53	9	25	19	53	
3		1	1	2	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	31	13	10	8	31
4		1	2	3	2	2	4	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	5	5	2	2	1	2	47	20	20	7	47
5		1	1	2	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	30	13	10	7	30
6		5	4	5	4	4	4	2	4	4	2	2	2	1	1	1	2	1	5	5	4	5	4	3	74	36	22	16	74
7		1	1	2	1	1	3	1	1	2	1	1	4	3	4	1	2	2	4	4	5	5	5	4	58	13	26	19	58
8		1	1	2	1	1	3	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	5	5	2	1	1	2	42	13	23	6	42
9		3	1	4	2	2	4	1	2	4	3	1	4	2	2	2	1	4	5	2	1	1	1	2	55	23	26	6	55
10		1	1	2	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	4	3	39	13	10	16	39
11		5	4	5	4	4	4	2	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	4	73	36	18	19	73	
12		1	3	4	2	2	4	1	2	4	2	2	1	2	1	2	2	2	4	4	2	2	2	2	53	23	22	8	53
13		1	1	2	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	29	13	10	6	29
14		5	4	5	4	4	4	2	4	4	2	2	2	3	2	1	1	2	5	5	4	5	4	3	77	36	25	16	77
15		1	3	5	2	1	4	2	3	5	3	2	1	2	1	2	2	4	4	5	5	5	4	67	26	22	19	67	
16		5	4	5	4	4	4	2	4	4	1	1	2	1	1	2	1	1	5	5	2	2	1	2	63	36	20	7	63
17		1	1	2	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	4	3	39	13	10	16	39
18		1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	5	5	5	5	5	4	50	9	22	19	50
19		1	1	2	1	1	3	1	1	2	1	1	4	3	4	1	2	2	4	4	2	1	1	2	45	13	26	6	45
20		1	1	4	1	1	4	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	5	5	2	1	1	1	2	46	17	23	6	46
21		1	1	2	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	29	13	10	6	29
22		5	4	5	4	4	4	2	4	4	1	2	1	4	2	1	2	1	5	4	4	5	4	3	75	36	23	16	75
23		1	1	2	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	4	50	13	18	19	50	
24		1	1	2	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	31	13	10	8	31
25		5	4	5	4	4	4	2	4	4	2	2	2	1	1	2	1	5	5	2	1	1	1	2	64	36	22	6	64
26		1	1	2	1	1	3	1	1	2	1	1	4	3	4	1	2	2	4	4	2	1	1	2	45	13	26	6	45
27		1	1	2	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	4	3	39	13	10	16	39
28		1	1	2	1	1	3	1	1	2	3	1	4	2	2	2	2	1	4	5	5	5	5	4	58	13	26	19	58
29		5	4	5	4	4	4	2	4	4	1	2	1	4	2	1	2	1	5	4	2	1	1	2	65	36	23	6	65
30		1	1	2	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	29	13	10	6	29
																									Itemr	9	10	4	23
																									Min.	5	5	10	20
																									Max.	25	25	50	100
																									Rango	20	20	40	80
																									Categorías	3	3	3	3
																									Amplitud	6.6666667	6.666667	13.33333	26.666667
																									BAJO	6	6	13	26
																									REGULAR	13	13	27	53
																									BUENO	20	20	40	80