



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Mesa de partes virtual y barreras socioculturales en la  
población del distrito de Lambrama, 2022**

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

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Gamarra Naveda, Wagner ([orcid.org/0000-0003-2388-0525](https://orcid.org/0000-0003-2388-0525))

**ASESOR:**

Dr. Calderon Paniagua, Dennys Geovanni ([orcid.org/0000-0002-6569-0634](https://orcid.org/0000-0002-6569-0634))

**CO-ASESORA:**

Dra. Quiroz Garrido de Perez, Sara Maria ([orcid.org/0000-0001-8601-8567](https://orcid.org/0000-0001-8601-8567))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas publicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**LIMA - PERÚ**

**2023**

### **Dedicatoria**

Esta investigación es dedicada para Placido y Emilia, mis padres quienes siempre han luchado por la familia, a Jackeline e Ibrahim, mi soporte para crecer.

### **Agradecimiento**

A la universidad Cesar Vallejo y docentes, que me brindaron las herramientas y estrategias las cuales aumentan mi visión de servicio para desempeñarme de manera efectiva en el sector.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCOTEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo y diseño de la investigación	17
3.2 Variables y operacionalización	18
3.3 Población, muestra y muestreo	20
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5 Procedimientos	25
3.6 Método de análisis de datos	26
3.7 Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	40
VI. CONCLUSIONES	47
VII. RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS	51
ANEXOS	57

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Pruebas de normalidad (Kolmogorov-Smirnov)	27
Tabla 2. Tabla de frecuencia de la variable de mesa de partes virtual y la variable barreras socioculturales en el distrito de Lambrama.	28
Tabla 3. Tabla de frecuencia de dimensión trámite procedimental y la variable barreras socioculturales en el distrito de Lambrama	29
Tabla 4. Tabla de frecuencia de dimensión herramientas tecnológicas y la variable barreras socioculturales en el distrito de Lambrama	31
Tabla 5. Tabla de frecuencia de dimensión notificación electrónica y la variable barreras socioculturales en el distrito de Lambrama	32
Tabla 6. Significancia y correlación entre la mesa de partes virtual y las barreras socioculturales.	34
Tabla 7. Significancia y correlación entre el trámite procedimental y las barreras socioculturales.	35
Tabla 8. Significancia y correlación entre las herramientas tecnológicas y las barreras socioculturales.	37
Tabla 9. Significancia y correlación entre las notificaciones electrónicas y las barreras socioculturales.	38

## Resumen

Este trabajo investigativo tuvo como objetivo principal la determinación de la relación entre la mesa de partes virtual y barreras socioculturales en la población del distrito de Lambra, 2022, de igual manera indicar que el tipo de investigación fue básica o pura con un enfoque cuantitativo e nivel correlacional, así mismo se clasificó como diseño no experimental de corte transversal y una metodología hipotético deductivo, se contó con una población de 3002 pobladores del distrito de Lambra y con una muestra de 300 encuestados, se empleó encuestas como herramienta de recolección y como instrumento el cuestionario. Ahora bien, respecto a los resultados, ellos evidencian que existe una correlación positiva baja entre la mesa de partes virtual y las barreras socioculturales, ya que se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,292 con un valor de significancia de 0,000. Concluyendo que la mesa de partes virtual se relaciona de manera positiva baja con las barreras socioculturales en la población del distrito de Lambra, 2022.

**Palabras clave:** Mesa de partes virtual, barreras socioculturales, población.

## **Abstract**

This investigative work had as its main objective the determination of the relationship between the virtual parts table and sociocultural barriers in the population of the Lambrama district, 2022, In the same way, indicate that the type of research was basic or pure with a quantitative approach and correlational level, likewise it was classified as a non-experimental cross-sectional design and a hypothetical deductive methodology, there was a population of 3002 residents of the Lambrama district. and with a sample of 300 respondents, surveys were used as a collection tool and the questionnaire as an instrument. Now, regarding the results, they show that there is a low positive correlation between the virtual parts table and sociocultural barriers, since a Spearman's Rho value of 0.292 was obtained with a significance value of 0.000. Concluding that the virtual party table is positively related to sociocultural barriers in the population of the Lambrama district, 2022.

**Keywords:** Virtual round table, sociocultural barriers, population.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, las tecnologías digitales que son implementadas en los gobiernos, tienen aplicación en diversas actividades tanto económicas como sociales, existe crecimiento general, en este sentido los gobiernos tienen que dar fomento a la implementación de este tipo de acceso y modernización, dando accesibilidad en el uso de ellas para toda la población (Organización para la cooperación y desarrollo económico, 2016) entonces podemos inferir que la apropiación de herramientas digitales permitirá mejorar actividades económicas, sociales, educativas, entre otras y en el caso de los gobiernos estatales, este dará acceso y mayor interacción con el ciudadano, brindando mejores servicios, así como ser más abierto y transparente (Parra, 2021), en relación a lo mencionado y con la intención de aumentar y diversificar esta percepción, los objetivos de desarrollo sostenible en el marco de la agenda 2030 y en concreto, los objetivos 9 y 17 respectivamente, indican; la crisis por la pandemia ha acrecentado la digitalización en servicios, acceso a salud, educación, entre otros y frente a ello existe la búsqueda de maximizar el acercamiento a las tecnologías de información y esforzarse para que esta accesibilidad sea universal y asequible en países menos desarrollados. Existe un 30% de jóvenes considerados nativos digitales, pero más de cuatro mil millones de ciudadanos que no realizan actividades mediante el internet y el 90% de ellos, tienen residencia en países que se encuentran con economías limitadas o modelos económicos de niveles medios (Organización de las Naciones Unidas, 2015). En este sentido se da como evidencia que el uso de tecnologías digitales aún son emergentes con un encaminamiento lento para países en desarrollo, pero con el tiempo como factor proporcional el uso tiende a ser masificado, en este sentido la utilización de tecnologías para el sector estatal, resulta un proceso que tomará importancia en el hacer diario de las personas y con ello la intención de enfocar bien los servicios que las entidades estatales brindan.

Prosiguiendo y consecuentemente a nivel nacional, el marco legal en el que se encuentra regulado la modalidad y relación de la administración pública con la

ciudadanía, respecto a las herramientas electrónicas, ha sido poco sistemático y disperso (Muñoz y Rivero, 2021), no obstante la exististe normativa actual, la misma que contiene conceptos en referencia al procedimiento administrativo electrónico, menciona que la operacionalización de esta disposición electrónica es vital e importante para el saldo de las sociedades frente a la modernización, también obedece a la legislación que dispone su implementación la misma que este en una probable función a la disposición de factores humanos o personales y equipamiento necesario de las entidades, ellas serán imprescindibles para que los procedimientos administrativos electrónicos se desarrollen en su verdadero dimensionamiento.

Es el caso de la Ley N°31170, Ley que dispone la implementación de mesas de partes digital y notificaciones electrónicas, en la que muestra el impulso y un conjunto de estrategias para implementar las tecnologías informáticas en la administración pública con la finalidad de la transformación digital de los procesos, procedimientos y servicios del estado para una mejora eficiente del servicio público en entidades estatales, indica a su vez, que estas entidades tienen que implementar, en un plazo no mayor a doce meses (desde la fecha de publicación en abril 2021), los servicios digitales de mesa de partes y notificaciones electrónicas, así también y en relación al Decreto Legislativo N°1412 decreto legislativo que aprueba la ley del gobierno digital (Presidencia del Consejo de Ministros, 2018) si bien es cierto, la presente ley fomenta el desarrollo e implementación de estas herramientas digitales dando pautas y periodos de tiempo graduales en los que las entidades del estado puedan apropiarse del uso de las mismas, paradójicamente, muchas entidades y en especial gobiernos locales no implementan estas instancias de servicio público y para dar cumplimiento con esta disposición crean conformidades mediante el uso de correos electrónicos dándole la vuelta a la ley, estos correos no generan valor público ni contribuyen con las absolución de necesidades del ciudadano que se evidencia mucho más en estos 2 años de pandemia en el que vivimos.

Para aumentar el nivel entendimiento de lo antes mencionado, tomamos el siguiente ejemplo, la defensoría del pueblo, en noviembre del 2021, emite en una nota de prensa en la que exhorta con el cumplimiento en implementación de

sistemas electrónicos y atención remota, a empresas prestadoras de saneamiento (EPS), entendiendo que durante el año 2020, estas empresas ya contaban con avance en su implementación de estos sistemas, pero la ciudadanía aún estaba obligada a acercarse a las instalaciones y dependencias de estas entidades, poniendo en riesgo su salud frente al contagio de la COVID-19, respecto a esta información, la defensoría del pueblo indica que; de 50 empresas visitadas, 7 no contaban con un centro de llamadas, 11 carecían de mesa de partes virtual ni acceso a recibos virtuales (defensoría del pueblo, 2021), en este sentido podemos evidenciar que aún no se cuenta con sistemas electrónicos completamente implementados en entidades de administración estatal, con la finalidad de dar beneficio a la ciudadanía, con ello una vez más se evidencia una falta de compromiso en la mejora continua y el acceso del ciudadano a los servicios.

En el ámbito local, el gobierno regional de Apurímac, mediante sus gerencias, notifican a la población en general del uso de sus medios electrónicos para realizar procedimientos administrativos, tal es el caso de la dirección regional de educación en la que dispone el uso de la mesa de partes virtual mediante un correo electrónico, adjuntando un formulario digital imprimible y para hacer seguimiento de sus documentos, indican los números de las áreas o direcciones (dirección regional de educación Apurímac, 2021) referente al nivel provincial de esta región, podemos evidenciar que la provincia de Abancay (capital de región) cuenta con una plataforma más completa referente a esta mesa de partes digital, en la que nos permite visualizar distintas alternativas para un procedimiento o uso de esta herramienta (municipalidad provincial de Abancay, 2022), frente a estos panoramas, el distrito de Lambrama provincia de Abancay, no es ajena a la problemática en el uso adecuado de la mesa de partes virtual, con una presentación poco amigable y limitaciones en el seguimiento del trámite documentario, estos funcionan solo mediante el uso de un correo electrónico y los medios telefónicos no han sido implementados netamente para este fin, sino que son los mismos números personales del alcalde o de gerencia, que tienden a ser una especie de atención al ciudadano, con ello el problema de la saturación de trabajo por áreas u oficinas, no

asegurando la finalidad y el objetivo de la ley de implementación de la mesa de parte digital y su afán del estado peruano respecto a la modernización del mismo.

Importante mencionar que, la apropiación de este tipo de tecnología no solo implica el servicio que se brinda al ciudadano, hay que tener una visión mas amplia de ello, porque también se involucra a los servidores públicos, como ellos abordarán el desafío de aprender de esta tecnología, la logística y herramientas que serán empleadas en este proceso, entonces podemos decir que es muy importante el evaluar y actuar de manera adecuada frente a ello.

En este sentido, es oportuno desarrollar el presente trabajo de investigación denominado “Mesa de Partes Virtual y Barreras socioculturales en la población del distrito de Lambrama, 2022”, ya que es importante conocer la percepción de la ciudadanía en referencia al nivel de atención del gobierno local en el distrito de Lambrama, y la herramienta digital denominada mesa de partes virtual, la cual evidenciará mayor entendimiento y potenciará esta atención dando alternativas de mejora tanto para este gobierno local como para su población, esperando que también sirva como referencia para estudios e investigación en distritos del interior de país bajo condiciones similares.

Referente a la problemática en el trabajo investigativo, contamos con el siguiente problema principal ¿Cuál es la relación existente entre la mesa de partes virtual y barreras socioculturales en la población del distrito de Lambrama en el 2022?, como problemas específicos tenemos los siguientes: (a) ¿Cuál es la relación existente entre el tramite procedimental y las barreras socioculturales en la población del distrito de Lambrama en el 2022?, (b) ¿Cuál es la relación existente entre las herramientas tecnológicas y las barreras socioculturales en la población del distrito de Lambrama en el 2022, (c) ¿Cuál es la relación existente entre las notificaciones electrónicas y las barreras socioculturales en la población del distrito de Lambrama en el 2022?.

Hay que precisar como justificación teórica, que pretendemos aportar en conocimientos, el producto de relacionar las variables mesa de partes virtual y barreras socioculturales, ello con la finalidad de hacer evidente y relevante los resultados obtenidos y así el gobierno local del distrito de Lambrama, tome acciones

pertinentes y mejoren el nivel de atención al ciudadano, los cuales deben estar alineados a las políticas implementadas del estado.

De similar manera, se cuenta con la justificación metodológica, en la que se busca la generación de instrumentos que puedan medir y revisar la percepción que tienen la ciudadanía al hacer uso del servicio mesa de partes virtual, este tendrá plena y total confiabilidad para el estudio y aplicación de otras entidades del sector público de similares condiciones, respecto a los resultados que arroje este estudio estas sean beneficiosas y mejoren el nivel de confianza cuando se presente una plataforma adecuada en el uso de esta variable.

En relación a la justificación práctica, precisamos indicar que esta investigación brindará información relevante respecto a los niveles del servicio de la variable mesa de partes virtual brindado desde el gobierno local de Lambrama a su población, como es que los ciudadanos se han visto atendidos y si la misma tuvo una satisfacción adecuada o no, además nos permitirá evidenciar acciones de mejora para aumentar la satisfacción y dar un mejor enfoque de servicio.

Como justificación normativa, la presente investigación está sujeta a la manera en la que el gobierno local de Lambrama implementa y aplica de manera progresiva, en el presente 2022, la ley que dispone la implementación de la mesa de partes digital y notificaciones electrónicas (Ley N° 31170), toda vez que no podemos contar solo con medios de tramite digital en los que no completen o atiendan de manera oportuna y segura el tramite documentario que los ciudadanos realizan día a día, estas actividades en el marco legal del Decreto Legislativo 1412 decreto que aprueba la ley del gobierno digital.

En este punto debemos precisar los objetivos de la investigación, los cuales se tiene como objetivo general: Determinar la relación existente entre la mesa de partes virtual y barreras socioculturales en la población de Lambrama en el 2022 y como objetivos específicos: (a) determinar la relación existente entre el tramite procedimental y las barreras socioculturales en la población del distrito de Lambrama en el 2022, (b) determinar la relación existente entre las herramientas tecnológicos y la barreras socioculturales en la población del distrito de Lambrama

en el 2022, (c) determinar la relación existente entre la notificación electrónica y las barreras socioculturales en la población del distrito de Lambra en el 2022.

Referente a las hipótesis que se consideran en este trabajo, detallamos nuestra hipótesis general: existe relación entre la mesa de partes virtual y las barreras socioculturales en la población del distrito de Lambra en el 2022, e hipótesis específicas las siguientes: (a) existe relación entre el trámite procedimental y las barreras socioculturales en la población del distrito de Lambra en el 2022, (b) existe relación entre relación entre la herramientas tecnológicos y la barreras socioculturales en la población del distrito de Lambra en el 2022, (c) existe relación entre la notificación electrónica y las barreras socioculturales en la población del distrito de Lambra en el 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Este segmento de la investigación, está dispuesta mediante dos partes, la primera esta direccionada a la descripción de antecedentes que se encuentran en relación con las variables estudiadas, para la segunda parte se describen las bases teóricas las que darán el soporte de esta investigación. En este sentido tenemos como antecedentes internacionales y en contexto a las variables estudiadas: Berrios et al. (2017) en su investigación plantean como objetivo, el estudio y evolución de la brecha digital de género, revisa antecedentes históricos y se enfoca en américa latina, pretende abordar la medición de esta variable superando cuestiones referidas al acceso y el uso de las tecnologías de información, utilizan como metodología un análisis de dominio de 10% de literatura para el desarrollo de un estudio histórico, para la evaluación de contenido en la muestra, tras la investigación y revisión del histórico concluyen de la siguiente manera, la brecha digital de género es el resultado de distintas actividades exclusivas de conocimiento, como factores que lo modifican se tiene a la economía, el tiempo, habilidades, tecnología, estos son moldeados por estructuras de género, raza, cultura y etnia, que determinan papeles incompatibles de genero con respecto a la apropiación de la tecnología.

Prosiguiendo contamos con, Cardona (2021) en su estudio de investigación que tiene como objetivo la proposición de un modelo de trabajo en la que se genere innovación social para comunidades vulnerables con la proposición de la apropiación digital para américa latina, con una investigación que se basó en la sistemática con enfoque de exploración, como conclusiones indica el trabajo, se logra evidenciar que el proceso de innovación social es el que permite la apropiación digital así también, la adopción implica el uso de tecnologías en lo social o comunal lo que se convierte en un empoderamiento social.

Mientras que, Moyado (2015) sustenta en su artículo de investigación el cual tiene como objetivo el realizar un análisis en el proyecto en la red estatal para educación, salud y gobierno como vía de ejecución y como maniobra para reducir la brecha digital, estableciendo la posible construcción de un gobierno abierto,

colaborativo y con participación ciudadana, en este sentido esta investigación encuentra que el estado no cuenta con condiciones para que su población acceda al servicio del internet, lo que advierte esta implementación como excepcionalmente oportuna, como conclusión, indica el autor, la estrategia e instrumento y medios para ayudar a acabar con la pobreza, es usar los recursos de manera adecuada con una distribución para todo el territorio, en este sentido, las tecnologías de información y comunicación mejoran el nivel de educación y salud, garantizando aumento en la calidad de vida de los ciudadanos y por ello la importancia de la implementación del proyecto.

En este sentido, Rodríguez (2021) mediante su trabajo de investigación, enuncia su objetivo principal que es el análisis de aspectos importantes del gobierno digital para los gobiernos locales (municipios) en américa latina, utilizando una metodología de carácter analítico sintético, pretende comprender como es la interacción del gobierno electrónico y el nivel de gobernanza local, teniendo como conclusión la siguiente, el gobierno electrónico transita hacia un fortalecimiento durante los últimos 10 años y la mayor fortaleza de esta, se relaciona proporcionalmente con el usuario, este gobierno electrónico tiene la finalidad de dar celeridad a procesos administrativos, disminuyendo burocracia. Así mismo, también indica, la inversión para la implementación de la infraestructura electrónica es importante tanto en ciudades como en comunidades, sobre todo para contar con internet y sistemas informáticos, fortaleciendo así la gestión del estado, superando brechas de lenguaje, en especial en países con múltiples culturas y etnias.

Por otra parte, Salamanca (2007) en su investigación en el que tiene como objetivo el análisis de barreras socioculturales que forman parte del uso efectivo del gobierno digital en Chile, fundamentalmente los factores de la ciudadanía pobre y pobre extremo, esta investigación de corte metodológico cuantitativo utiliza la valoración de un conjunto de muestra y adicionalmente toma muestra de funcionarios, para complementar mejor el estudio podemos indicar que como conclusión se tiene; existen barrera socioculturales desde el punto de vista de la demanda de este servicio y que los mismo dificultan la adquisición de los servicios digitales, estos son de naturaleza económica, cultural y social, las mismas que

actúan como inhibidores para el acceso del gobierno electrónico, así también, estas barreras obedecen a experiencias de los usuarios, expectativas, capacidad y conocimiento en la utilización de herramientas digitales, también de hábitos y conductas de usuarios potenciales.

Ahora bien, como parte del preámbulo de esta investigación, pasamos a enunciar los antecedentes nacionales relacionados con las variables de estudio, es el caso siguiente. Para Burgos (2022) en su investigación el cual tuvo como objetivo la determinación de la relación que existe entre la mesa de partes digital y satisfacción del usuario de una entidad responsable del servicio educativo de la región Madre de Dios, 2022, esta investigación de corte y enfoque cuantitativo con un tipo de investigación básica, descriptiva correlacional de corte transversal con metodología hipotético deductivo, diseño no experimental, el cual concluye con evidenciar en que la plataforma y funcionalidad de la variable mesa de partes virtual mejore, también la medida de la satisfacción del usuario tendrá mejoras en la mencionada entidad.

Para, Choquenaira (2018) que en su trabajo investigativo tuvo como objetivo la identificación de barreras socioculturales y las políticas que brindan acceso a la plataforma del gobierno electrónico desde el punto de vista de la población quechua hablante, tiene un enfoque cualitativo con un tipo fenomenológico basado en experiencias con la etnología como diseño, teniendo como resultados entre los que indica; la juventud no se siente apta para desarrollar actividades referidas al gobierno electrónico debido a que existe carencia de internet, evidencia también, la exclusión social respecto al idioma, indica la existencia de población que siente vergüenza o temor al ser analfabetos informáticos, así como surge la evidencia que el gobierno local sigue teniendo un corte burocrático, como conclusión, indica que la barreras socioculturales y políticas recaen en el gobierno local, alerta una falta de difusión y del uso de servicios en línea por ello la importancia de la apropiación de este servicio para mejorar los tramites digitales.

En este sentido, Granados et al. (2021) mediante su trabajo investigativo redactan el objetivo, encontrar relación de lineamientos en la implementación de una mesa de partes virtual y su influencia en la simplificación de procedimientos

administrativos para las entidades públicas, tiene un enfoque cuantitativo y está basado en el área social, se enfoca en un tipo de muestra poblacional, esta investigación tiene la expectativa de demostrar aspectos negativos y positivos resultado del uso de servicios mediante la mesa de partes virtual, referente a los resultados obtenidos, los adultos mayores no cuentan con conocimientos y facilidad de realizar actividades digitales, los ciudadanos indican que prefieren una relación personalizada al dar uso de actividades referidas a la mesa de partes, así mismo tienen desconfianza de las entidades públicas, concluyen indicando que existe una relación proporcional directa entre la simplificación administrativa y la implementación de la mesa de partes virtual, es así que si la herramienta es amigable y da confianza al ciudadano, mayor será la aceptación y perspectiva positiva para la simplificación administrativa.

Para Mendoza (2022) y su trabajo investigativo en el que tuvo como objetivo la determinación del impacto de barreras socioculturales referido al uso e implementación de un gobierno digital en la casa de estudios denominada universidad nacional Ciro Alegría de Huamachuco en el 2021, la misma que tiene como base metodológica el diseño experimental con corte transversal utilizando muestras de esta casa de estudios, como resultado de esta investigación se obtuvo que existe una estrecha relación entre las dos variables mencionadas, es decir cuando la variable barreras socioculturales disminuyen la variable implementación de gobierno digital aumenta, con ello una relación inversamente proporcional.

Para culminar esta parte, Rodríguez (2019) plantea el objetivo en su investigación, brindar y analizar la situación entre el gobierno digital y el nivel de impacto que existe en la democracia, colocando como ejemplo al estado peruano, desarrolla una metodología cuantitativa descriptiva utilizando como muestra de tipo probabilística a población de la ciudad capital Lima así como el respaldo de la encuesta nacional de hogares (ENAHOG), determinando la existencia de relación entre las variables de investigación, dando como consecuencia que en el Perú existen brechas digitales y desigualdades las mismas que benefician a un sector de la población frente a otro, la conectividad a internet es un factor importante, indica que el 54 % de la población accede y existe mayor gradiente si compara a lima

como el interior del país, otro factor es la brecha digital así es que el 63.4% responde a la alfabetización digital frente a población que carece de este nivel educativo, existe también una diferencia en el género, el 5.8% de mujeres accede a la digitalización frente a los varones.

Ahora bien, continuando se describe nuestras bases científicas que se recurren para la variable Mesa de Partes Virtual, es de importancia conocer los conceptos que se tomara para esta variable, es así que indica, el objetivo de la ley del gobierno digital, es el establecimiento de un marco normativo para el gobierno digital así como servicios arquitectura, interoperatividad, datos y seguridad digital (El Peruano, 2018), así también, referente a la normativa de la implementación de la mesa de partes digital, indica, todas las instancias del estado en la que se realiza la administración pública deben de iniciar el proceso de implementación de una Mesa de Partes Virtual y las notificaciones Electrónicas, estos deberán cumplir con derechos y principios así como las garantías del proceso, sin afectar el derecho de defensa y la igualdad de las partes. (El Peruano, 2021). También, dando forma al concepto de mesa de partes virtual, podemos complementar según el instituto nacional de salud (INS) como; una forma digitalizada de un canal administrativo que brinda esta entidad, el cual los ciudadanos pueden realizar la presentación de documentos, hacerle el debido seguimiento, ello en acuerdo a las obligaciones que se establecen en su respectivo texto único ordenado, esto en concordancia con la respectiva Ley N°27444, ley del procedimiento administrativo general (Instituto nacional de salud, 2022).

Asimismo, el trámite documentario es un proceso en él que cuenta con etapas como; recepción, distribución, despacho expedición y control documentario, ello les permite a las entidades públicas la opción de manejar el estado y la ubicación documentos que ingresan o emiten, brindando el respectivo direccionamiento de los documentos (Ibérico, 2013), en este sentido, el propósito es, mediante el movimiento documentario, una eficacia en la atención del pedido, la calidad de este trámite, está asociado directamente con las funciones administrativas.

La conceptualización de gobierno digital, la ley de gobierno digital 2018 precisa, la utilización estratégica de tecnologías y datos digitales en la administración pública con la finalidad de crear valor público, está compuesto por funcionarios del sector estatal así como la ciudadanía e interesados, los que interactúan en iniciativas, creación de servicios, diseño y contenidos con ello confirmando el derecho del ciudadano en un entorno digital, así también, se percibe como el conjunto de políticas y procedimientos, técnicas y principios que son usados por entidades públicas en la gestión, gobernanza e implementación de tecnologías digitales en beneficio de los ciudadanos (Ley de gobierno digital, 2018).

Ahora bien (Días y Gutiérrez, 2021) indican, en el proceso de modernización estatal, un elemento de importancia es el gobierno electrónico, entendiéndolo como el uso y aplicación de las tecnologías de información como una herramienta para alcanzar un mejor gobierno mejorando así la eficiencia, efectividad y transparencia. Así también indica lo siguiente, la aplicación del gobierno electrónico genera múltiples ventajas o beneficios, así como la reducción la corrupción, una gestión estatal es más transparente, se dan las mejoras en atención al ciudadano, celeridad de servicios, disminución de costos y tiempo.

Es relevante mencionar sobre el canal digital, como indica el Decreto Legislativo N° 1412, decreto legislativo que aprueba la ley del gobierno digital, indica una forma de contacto virtual que las entidades del estado ponen a disposición de los ciudadanos y ciudadanas con el objetivo de mejorar acceso de información y tramites, dentro del término podemos entender que engloba a páginas web, redes sociales, mensajería digital, así como aplicaciones móviles (El Peruano, 2018).

Para la variable de Mesa de Partes Virtual, se consideran las dimensiones de acuerdo a la Ley N°31170, ley que dispone la implementación de la mesa de partes digitales y notificaciones electrónicas, la que propone la implementación de la Mesa de Partes Digital y Notificaciones Electrónicas (El Peruano, 2021), teniéndose las siguientes: 1) tramite procedimental, 2) herramientas tecnológicas, 3) notificación electrónica.

En este sentido, la primera dimensión tramite procedimental (Ley 31170, 2021) sostiene, implica la implementación de tecnologías a todas las entidades del

estado, por su naturaleza en la administración, teniendo como objetivo una transformación sostenible en la digitalización de servicios, así como de procesos y procedimientos propios de las entidades del gobierno, en concordancia con el decreto legislativo que aprueba la ley del gobierno digital, D.L. N°1412. Adicionalmente y complementando, todos los ciudadanos que realizan actividades o inician tramites mediante una plataforma de Mesa de Partes Virtual, en una entidad pública, recibirán una respuesta por la misma vía teniendo en cuenta el tiempo establecido en el texto único ordenado de la Ley N°27444, ley del procedimiento administrativo general (El Peruano, 2019) y el texto único de procesos administrativos TUPA de cada entidad (ministerio de economía y finanzas 2022).

En segundo lugar, la dimensión herramientas tecnológicas (Ley N° 31170, 2021), implica el desarrollo y cumplimiento para realizar trámites tanto entrega como recepción de documentos de manera electrónica, las entidades del estado implementan estos medios y servicios tecnológicos mediante una perspectiva progresiva, Indica también, en sus disposiciones complementarias lo siguiente, todas las entidades estatales tienen que digitalizar los procedimientos administrativos con la finalidad de mejorar y dar celeridad a los tramites disminuyendo así requisitos innecesarios para mejorar la atención dando prioridad a la atención del ciudadano mediante plataformas de servicios digitalizados.

Por último, la dimensión notificación electrónica (Ley N° 31170, 2021) sustenta, representa un servicio complementario y sujeto al proceso de tramite digital, implementadas a través de las casillas digitales, también pudiendo ser otros medios tecnológicos que cumplan la función de manera similar, como lo establece el artículo 20 del texto único ordenado de la ley del procedimiento administrativo general, Ley N° 27444, indica que las notificaciones que usan correo electrónicos, las entidades evaluando la pertinencia puede utilizar las firmas o certificados digitales, también dudemos mencionar referente a domicilio virtual, está establecido en el art. 22 del D.L N°1412, es el medio en el cual ciudadanos acceden a servicios virtuales, en ella pueden realizar trámites o verificar el seguimiento documentario, cuya responsabilidad pertenece a la entidad pública de los tres niveles de gobierno.

Bien y prosiguiendo el apartado, se da proceso a la descripción de las bases científicas que están relacionadas con la variable barreras socioculturales, es importante desarrollar los siguientes conceptos para entender mejor la variable, se establecen aspectos que se encuentran afines a factores sociales y culturales relacionados con el ciudadano, forman parte de la percepción de una persona sobre el servicio del estado hasta la utilización y hacerla eficiente, estas barreras no provienen de las entidades del estado las que la implementan, también existen otros que son inhibidores desde la demanda (salamanca, 2007).

Como indica, se consideran como factores que dificultan la acción, participación o el debido desarrollo de las personas, estas tienen un impacto directo desde muchos puntos de vistas, afectando tanto dentro del individuo como por fuera “social- cultural” (Noreau y Boschen, 2010).

Para la definición de barreras sociales, conceptualizamos, como una brecha o desigualdad en la que, desde la concepción social, se da cuando existe exclusión por nivel de educación, pobreza, raza, entre otros (Serna, 2002). Respecto a lo anterior y teniendo en cuenta la geografía del país, a nivel de regiones estas barreras sociales serán más marcadas debido a que aún hay resistencia de ciudadanos frente a lo nuevo.

Conceptualizamos barreras culturales, son brechas o desigualdades de carácter cultural en la que se evidencian en poblaciones comprendidas desde el punto de vista de idiosincrasia, creencia, idioma, prejuicios en la utilización de las tics, más aún en las nuevos sistemas virtuales (Rivera, 2006)

Es relevante mencionar sobre la brecha digital, es la desigualdad informática producida por la falta de acceso a las tecnologías, así como las que son provocadas por el uso de la mismas pero resultantes de un desconocimiento individual (Cabero y Ruiz, 2017).

Sobre el concepto de inclusión, es referida a una educación global, es la igualdad y dominio general de las personas (Thomas y Loxley, 2007) por consiguiente la inclusión es referir a la educación al acceso de todos.

Prosiguiendo con el estudio revisaremos las dimensiones que acompañan a la variable barreras socioculturales, de acuerdo a Salamanca, 2007 y son las siguientes: 1) exclusión social, 2) apropiación social, 3) expectativas y 4) transición de lo presencial a lo virtual.

La primera dimensión exclusión social (Salamanca, 2007) indica, para el gobierno, la exclusión social es un factor trascendente el cual se ve reflejado y está presente en una desigualdad al acceso al internet, referente a los centros de acceso a internet, el ciudadano entiende la falta de acceso a estos centros como un problema ya que ellos acercan el servicio o lo hacen de cierta manera más real. Otro punto a tener en cuenta son las distancias respecto al acceso de la conectividad, en especial el referido a la realización de un trámite, en este aspecto son estos centros de acceso público comunitarios los que acercan al ciudadano y juegan un rol importante en la mejora de la oferta al acceso del internet y conectividad para los sectores más alejados.

La segunda dimensión apropiación social (Salamanca, 2007), esta dimensión es asociada con el nivel de aceptación del ciudadano frente a las innovaciones tecnológicas y en cómo es que ellas son adquiridas y conservadas por el ciudadano en su vida diaria. Para los sectores de la población que no acceden a los servicios, la brecha de apropiación social se refleja en la no utilización de trámites e información sobre el gobierno electrónico. Estas dificultades referidas a la apropiación obedecen a que el ciudadano no cuenta con destrezas básicas en el uso de tecnologías y más cuando son dependientes de otras personas con mayor capacidad para la realización de trámites digitales así también existe una percepción en la que el ciudadano tiene el pensamiento que las herramientas, equipos tienen valores altos o estos son frágiles.

Como tercera dimensión, se tiene expectativas (Salamanca, 2007) precisa, las experiencias vividas son las que determinan el establecimiento de la relación de confianza frente a la calidad de servicio brindado ya que una baja calidad de servicio tendrá como resultado poca confiabilidad hacia el mismo o a la entidad que lo ofrece. Es importante que el acceso a la información pública sea transparente, la confianza de los usuarios con servicios ofrecidos por el gobierno electrónico son

determinados por el desconocimiento, existe el riesgo frente a la digitalización de los tramites, este temor por lo desconocido también implica que el ciudadano no pueda confiar en brindar su confidencialidad, la seguridad, privacidad y entrega de información personal son asumidos como riesgos a la posibilidad de robos o para cometer otro tipo de delitos.

La última dimensión a considerar transición de lo presencial a lo virtual (Salamanca, 2007) esta dimensión está asociado a costos y acceso, es así que el ciudadano tiene concepto que para fortalecer sus capacidades, ello le genera inversión, así sean estos gratuitos, el traslado desde su hogar a un centro informático, los costos de contar con el servicio de conectividad, cotos en papelera, etc., así como la probabilidad de contar con equipos informáticos, existe la necesidad del ciudadano con poseer el hardware y conexión a internet sea este formal o informal. No hay aun claridad para el ciudadano sobre los beneficios de la utilización de medios electrónicos en comparación con la realización de trámites de manera presencial, para el ciudadano existe la oportunidad para realizar trámites virtuales sin necesidad de realizar colas o de realizar gastos por movilidad o de no tener un buen trato por funcionarios, también lograr la celeridad de estos trámites y acceso fácil a ellos.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de la investigación**

##### **Tipo de investigación**

La presente investigación está clasificada como básica o de tipo pura, pues su propósito es generar datos relevantes a partir de las variables de estudio. De acuerdo a Esteban (2018), una investigación es básica cuando busca amplificar saberes y nociones científicas, sin que se derive de ella alguna aplicación práctica.

Además, esta investigación es de enfoque cuantitativo, puesto que busca ampliar la data disponible para comprobar los supuestos hipotéticos. Conforme a Gallardo (2017), una investigación es cuantitativa cuando recopila datos para acreditar la hipótesis desde la perspectiva del cálculo numérico y estadístico, buscando demostrar una teoría. De la misma manera, Cortés e Iglesias (2004) expresa que las investigaciones cuantitativas parten de un abordaje en torno a cuestiones numéricas para acumular los datos necesarios que permitan resolver los problemas formulados.

Por último, esta investigación es de nivel correlacional, porque pretende producir información del vínculo entre las variables de estudio, obteniendo una relación estadística entre ambas. Según Hernández, et al. (2014), una investigación es correlacional cuando busca entender qué tan asociadas se encuentran dos variables en una sola muestra.

##### **Diseño de investigación**

La presente investigación se clasifica como de un diseño no experimental, ya que las variables no se han utilizado directamente, sino que se han obtenido los datos a partir de la aplicación del instrumental metodológico disponible. Respecto de ello Hernández, et al. (2014) consideran que una investigación no experimental

es realizada cuando deliberadamente no son manipuladas las variables en cuestión, son estudios que de manera intencional no se modifica una variable para evidenciar el efecto que ocasiona respecto a la otra variable.

Así mismo indicar que la investigación tiene un corte de tipo transversal, debido a que el instrumental metodológico solamente se ha aplicado a una etapa del proceso. En ese sentido Hernández, et al. (2014) indica que una investigación es transversal cuando bosqueja la repercusión y vínculo de las variables en un momento dado, un único momento el cual tiene el objeto de analizar e interpretar la incidencia de las variables en circunstancias específicas.

Por último, esta investigación ha usado un método hipotético deductivo, partiendo de una concepción teórica general sobre la realidad, derivando de ella supuestos particulares. Para Rodríguez y Pérez (2017), una investigación es hipotético deductivo cuando comienza desde principios e ideas generales, las cuales aplica reglas de deducción para derivar en afirmaciones concretas sobre fenómenos del mundo, sometiendo aquellos supuestos a los datos y resultados obtenidos, lo cual permite confirmar o refutar una teoría, comprobando la veracidad de las hipótesis de las que se inició el estudio.

### **3.2 Variables y operacionalización**

#### **V1: Mesa de partes virtual**

Entendemos como variable mesa de partes virtual, respecto a la definición conceptual, El peruano (2018), indica que es el establecimiento de un marco normativo para el gobierno digital, así como servicios arquitectura, interoperatividad, datos y seguridad digital.

Con respecto al contenido operacional de la presente variable, esta tuvo una medición con la utilización de un instrumental de múltiples opciones, los que

consideró a las dimensiones como; el trámite procedimental, las herramientas tecnológicas y notificación electrónica.

Prosiguiendo y respecto a los indicadores de esta variable, contamos con los siguientes: en la dimensión trámite procedimental, entendemos como indicadores la simplificación de trámites y la transformación digital, en la dimensión herramientas tecnológicas, consideramos el acceso al servicio, conectividad y seguimiento, la dimensión notificación electrónica consideró a la simplificación de trámites, reducción de tiempo y firma digital.

Para finalizar, es importante indicar sobre la escala de medición utilizada en esta investigación, se ha utilizado la escala de Likert la cual presenta cinco opciones múltiples con intervalo ordinal.

## **V2: Barreras socioculturales**

Continuando, la variable barreras socioculturales, y con referencia a la definición conceptual, el autor salamanca (2007) indica, se establecen aspectos que se encuentran afines a factores sociales y culturales relacionados con el ciudadano, forman parte de la percepción de una persona sobre el servicio del estado hasta la utilización y hacerla eficiente, estas barreras no provienen de las entidades del estado las que la implementan, también existen otros que son inhibidores desde la demanda.

Con respecto a la definición operacional, la variable barreras socioculturales fueron medidas con la utilización de un instrumental de múltiples opciones considerando las dimensiones: exclusión social, apropiación social, expectativas, transición de lo presencial a lo virtual.

Con relación a los indicadores de la variable barreras socioculturales, se tuvo lo siguiente: para la dimensión exclusión social se consideró a los indicadores accesibilidad, alfabetización digital, acceso a herramientas electrónicas, para la dimensión apropiación social se consideró a los indicadores alfabetización digital,

prejuicios tecnológicos, acceso a herramientas tecnológicas, para la dimensión expectativas se tuvo en consideración a los indicadores servicio de atención, acceso a información, confianza, para la dimensión transición de lo presencial a lo virtual se consideró a los indicadores hardware, herramientas tecnológicas.

Para finalizar, es importante indicar sobre la escala de medición utilizada en esta investigación, se ha utilizado la escala de Likert la cual presenta cinco opciones múltiples con intervalo ordinal.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Blacutt (2018), precisa el concepto de población como un colectivo, el cual coexisten en un espacio definido, cuyo objeto les permite la satisfacción de necesidades, es así que esta investigación contó como población a 3002 personas en el distrito de Lambrama, información recabada del instituto nacional de estadística e informática (INEI) en el año 2017, a partir de ella se ha obtenido la información para las pruebas y el estadístico, desde las referencias que sobre ella existen en los datos extraído del Censo Nacional 2017 (INEI, 2018).

Sobre los criterios de inclusión asumidos, la población se eligió entre los ciudadanos de las diversas comunidades campesinas, centros poblados y alrededores, del distrito de Lambrama, provincia de Abancay; ciudadanos que cuentan con mayoría de edad, y que son independientes para desarrollar tramites documentarios en el gobierno local.

En referencia a los criterios de exclusión considerados, no se contabiliza a personas menores de edad o con habilidades diferentes, puesto que sus respuestas pueden no ser ajustadas al estudio. Tampoco se han considerado a personas mayores de 75 años, puesto que este grupo etario tiene poca interacción con procedimientos realizados en el gobierno local del distrito de Lambrama.

## Muestra

Según Hernández, et al. (2014), una muestra es el conjunto de componentes necesarios de una población, implicando la definición de unidad de análisis, de similar manera Behar (2008) sostiene, la conveniencia de extraer cantidades representativas de la población ya que es complicado medir a este universo y con el proceso se espera que exista un reflejo real de la población a estudiar teniendo en cuenta una característica que los comprenda con exactitud. En tal sentido, la presente investigación consideró una cantidad de 3002 pobladores residentes en el distrito de Lambrama. El cálculo para obtener la muestra se determinó con la formula siguiente:

- Nivel de confiabilidad del 95% ( $z=1,96$ )
- Relación al margen de error ( $e= 5,00\%$ )
- Valor de probabilidad de ocurrencia ( $P= 50\%$ )
- Tamaño de la población ( $N=3002$ )

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

$$n = \frac{3002 * (1,96)^2 * (0,5) * (1-0,5)}{(3002-1)*(0,05)^2 + (1,96)^2 *(0,5)*(1-0,5)}$$

$$n = 300$$

## **Muestreo**

Este trabajo de investigación exhibe un tipo de muestreo no probabilístico, elegido en forma aleatoria simple, en este tipo de muestreos, lo usado se hace a conveniencia del propósito a indagar, como sostiene Otzen y Manterola (2017) en su investigación, tiene como objetivo el estudio de relaciones entre variables y la distribución de las mismas durante el estudio de la muestra, aspecto que también toma con relevancia Hernández, et al. (2014).

## **Unidad de análisis**

Picón y Melian (2014), define a la unidad de análisis, como una categorización del cual se pretende responder formulaciones a un tipo de problema en la investigación, conjugando material empírico que esté asociado al problema como el teórico que es llevado por inferencias que esta fortalecida de consistencia y coherencia. En la presente investigación, nuestra unidad de análisis se ha construido desde la realidad concreta de la población residente del distrito de Lambrama, provincia Abancay, región Apurímac.

### **3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnicas**

Para la investigación se tomó como técnica a la herramienta encuesta, ya que se ajustó a las necesidades de las investigaciones cuantitativas. De acuerdo a la propuesta de López y Fachelli (2015), la encuesta es una técnica que se especializa en la recopilación de información, mediante interrogantes a los que son encuestados, para obtener datos relevantes en la investigación. Por tanto, las encuestas son por excelencia, un instrumento de recolección de datos, distribuido

por igual entre los integrantes de una muestra. De esa manera, contribuyó a la investigación para la cual se la ha fabricado.

## **Instrumentos**

Según Bernal (2010), los instrumentos son elementos concretos del mundo físico, que permiten recabar la información necesaria para la investigación, por consiguiente, no el hecho el objeto ni la persona son medibles sino los atributos. Para esta investigación, se aplicaron dos instrumentos: 1) cuestionario para la variable mesa de partes virtual, la que Cuenta con 17 preguntas, 2) cuestionario para la variable barreras socioculturales que consta de 18 preguntas

### **Especificaciones técnicas de instrumento 1:**

Nombre: cuestionario mesa de partes virtual

Autor: Wagner Gamarra Naveda

Dimensiones: tramite procedimental, herramientas tecnológicas, notificación electrónica.

Baremo: 30 a 37; 38 a 43; 44 a 50.

### **Especificaciones técnicas de instrumento 2:**

Nombre: cuestionario barreras socioculturales

Autor: Wagner Gamarra Naveda

Dimensiones: exclusión social, apropiación social, expectativa, transición de lo presencial a lo virtual.

Baremo: 33 a 40; 41 a 46; 47 a 53.

## Validez y confiabilidad

Conforme a la noción de Bernal (2010), la validez de un instrumento se da cuando se mide verdaderamente la variable para la que fue creado, tiene correspondencia con lo que mide el cuestionario y que tanto satisface en el proceso, la validez proporciona el nivel de inferencia a partir de resultados que se obtienen.

En este sentido, con referencia a la validación del cuestionario que integran los dos instrumentos, se optó por consultar a tres expertos, es así que contamos con el doctor Elías Mallcco Huaraca (doctor en gestión pública y gobernabilidad), al magister Alex Jonatan Gonzales Vidal (maestría en gestión pública) y a la magister Sonia Garfias Contreras (maestría en gestión pública), con la finalidad de obtener opiniones respecto a las preguntas que conforman los cuestionarios de las presentes variables en investigación, basados en formatos proporcionados por esta casa de estudios y las que dan como respuesta y de manera general el veredicto de **aplicable**, indicar que las fichas de validación de los expertos antes mencionados fueron adjuntadas en el presente trabajo de investigación en los anexos.

El primer experto fue considerado por su alto grado de conocimientos sobre las variables asociadas a la presente investigación. El segundo experto fue elegido por su trayectoria y pericia en el procedimiento de la unidad de análisis de esta investigación. Finalmente, la tercera experta fue seleccionada por su especialización y altos conocimientos en temas de gestión pública asociables a nuestras variables de mesa de partes virtual y barreras socioculturales. Las opiniones de estos especialistas sobre el contenido de las preguntas de los cuestionarios han resultado importantes, pues consideraron que, estando de acuerdo a los formatos proporcionados por la Universidad César Vallejo, los mismos son de carácter aplicable. En los anexos de esta investigación, se han incluido las fichas de validación de los mencionados expertos.

Respecto a la confiabilidad de los cuestionarios elaborados, Bernal (2010) define como la consistencia de puntuación obtenida por las personas, todas estas posibilidades están desarboladas en función a fórmulas que generan coeficientes

de confiabilidad, estos varían entre cero y uno, en el que cero implica una confiabilidad nula y el valor uno expresa una confiabilidad completa, total o perfecta. Según Sánchez, et al. (2018) una de las pruebas de confiabilidad más utilizadas es el alfa de Cronbach, es empleado para la estimación del nivel de confiabilidad expresada en términos de correlación que varía desde -1 a +1. Por esta razón, se consideró la interpretación del factor de alfa de Cronbach, contando con la base de 30 habitantes del distrito de Lambrama, como una prueba piloto.

Por ello, se eligió al alfa de Cronbach como prueba de detección de la fiabilidad de los cuestionarios elaborados, aplicándolo como prueba piloto a 30 habitantes del distrito de Lambrama. Referente a la variable mesa de partes virtual, este coeficiente resultó 0,800; que se considera bueno. De igual manera referente a la variable barreras socioculturales, resultó 0,801; que es considerado como bueno. Es por ello que se concluyó que ambos instrumentos aplicaron positivamente la prueba de confiabilidad. Los detalles de esta prueba para la investigación fueron adjuntados en los anexos.

### **3.5 Procedimientos**

Son instrumentos y procesos para la obtención de información, reflexión u para indagar sobre técnicas que está en relación con el modelo, tipo de investigación o método. Estas técnicas promueven la condición de no variar la realidad del estudio como lo indican Sánchez, et al. (2018), bajo este concepto y teniendo en cuenta la investigación con la aprobación respectiva, se inició con el procedimiento de recolección de información que se relacionaron con las presentes variables de este trabajo de investigación.

Se procedió con la preparación de los instrumentos utilizado para la recolección de los datos, los cuales están destinados a la muestra establecida de la población que deseamos estudiar.

Para el presente estudio de investigación, al pertenecer a un tipo de muestreo aleatorio simple, la población del distrito de Lambrama, provincia de Abancay, tuvo la misma posibilidad para ser entrevistada.

Una vez realizada el proceso de aplicación de los instrumentos, con los resultados correctamente conseguidos, procedimos al procesamiento y sistematización de la data recabada, paso seguido se realizó la interpretación de los resultados considerando las normas éticas del investigador.

Una vez finiquitado el procedimiento anterior, se procedió al análisis de los resultados y contrastación de sus hipótesis, con el objetivo de redactar las conclusiones y la propuesta de recomendaciones según el nivel que se obtuvo por las dos dimensiones que se está estudiando.

En este sentido y en relación a lo descrito anteriormente, determinamos la confiabilidad mediante la prueba de Cronbach y la prueba estadística pertinente, el Rho de Spearman, en este sentido, nos apoyamos del docente asesor con la revisión pertinente de este estudio, quien brindó puntualidades para la mejora del trabajo y que goce del rigor científico necesario por esta casa de estudios.

Se confeccionó el cuestionamiento de los resultados obtenidos, la contrastación de las hipótesis, con los cuales redactamos las debidas conclusiones y la propuesta de las recomendaciones pertinentes.

Como último paso, procedimos con el estudio pertinente del informe final de tesis apoyado del docente asesor para la ejecución y levantamiento de las observaciones encontradas, presentando así el entregable final.

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

Con respecto al estudio de los datos obtenidos y a la metodología empleada, en el presente trabajo investigativo, posterior a la identificación de la muestra, se consideró emplear el citado instrumento, empleamos el software

estadístico SPSSv25, también consideramos la ejecución de pruebas para la verificación de la hipótesis en la investigación y se ha formulado el análisis de resultados en cuadros de porcentaje, diagrama de barras y tablas de frecuencias.

Para finalizar, en referente al estudio de las variables y dimensiones de esta investigación, se aprovechó la escala de Likert con cinco variadas opciones, detalladas así: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre.

### **3.7 Aspectos éticos**

La presente investigación, contó con veracidad y autenticidad referente a la generación del instrumento de campo, el trabajo en la que se aplicó los instrumentos, el análisis estadístico de información que se recabó y la evaluación de los resultados que se obtuvieron, los que guardan relación y conexión con el marco normativo aplicable y los reglamentos actuales de la universidad Cesar Vallejo.

Finalmente, importante indicar sobre este trabajo investigativo, no pretende prestarse para intenciones adicionales que no sean académicas, en su análisis y recopilación de información para el diseño de conclusiones y recomendaciones, las están ordenadas al objetivo de optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

#### IV. RESULTADOS

Referido a los resultados obtenidos mediante los instrumentos estadísticos y con base a las encuestas realizadas en campo, como parte de la investigación, demostramos en la tabla 1 que está referida a la prueba de normalidad, los resultados descriptivos en la que se involucran nuestras dos variables descritas en nuestro trabajo de investigación, teniendo como referencia las descritas en el objetivo general y específicos. De igual manera es de importancia entender que los datos obtenidos en la prueba de normalidad nos permiten utilizar la prueba de Kolmogorov-Smirnov porque para nuestro trabajo se tiene una muestra de 300 pobladores, entonces se obtienen los correspondientes resultados:

Teniendo en cuenta los valores

$H_0$ : datos de procedencia para una distribución normal

$H_1$ : datos de procedencia para una distribución no normal

P valor > 0,05; es aceptado el valor  $H_0$

P valor < 0,05; es rechazado el valor  $H_0$

**Tabla 1.**

*Pruebas de normalidad (Kolmogorov-Smirnov)*

variables	Estadístico	gl	Significancia
Mesa de partes virtual	0,148	300	0,000
Barreras socioculturales	0,262	300	0,000

*Nota:* Resultados alcanzados con el programa SPSS V. 25

De la tabla anterior, se evidencia que el P valor para las dos variables en estudio es el mismo e igual a 0,00 la que a la valoración es inferior a 0,05, en este sentido se entiende que los valores son de asignación no normal, por lo cual corresponde a una correlación de Spearman y a un desarrollo de análisis inferencial.

#### 4.1 Resultados descriptivos

En referencia al presente apartado y en relación con el objetivo central, determinar la relación existente entre la mesa de partes virtual y las barreras socioculturales en la población el distrito de Lambrama en el 2022, procedemos al detalle del obtenido en la tabla:

**Tabla 2.**

*Tabla de frecuencia de la variable de mesa de partes virtual y la variable barreras socioculturales en el distrito de Lambrama.*

		Barreras socioculturales			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Mesa de partes virtual	Inadecuado	Recuento	69	1	9	79
		% del total	23,0%	0,3%	3,0%	26,3%
	Regular	Recuento	100	14	29	143
		% del total	33,3%	4,7%	9,7%	47,7%
	Adecuado	Recuento	69	0	9	78
		% del total	23,0%	0,0%	3,0%	26,0%
	Total	Recuento	238	15	47	300
		% del total	79,3%	5,0%	15,7%	100,0%

*Nota.* Resultados alcanzados con el programa SPSS V. 25

De la anterior tabla y revisando los resultados referidos al objetivo general, se logra encontrar que existe un total de 100 pobladores (33,3%) del distrito de Lambrama los cuales sostienen sobre servicio de mesa de partes virtual es brindado de forma regular a la vez indican que existen un nivel bajo en las barreras socioculturales, así también se tiene a 69 pobladores (23%) que indican que el servicio de la mesa de parte virtual es adecuado así como también indican que la brecha sociocultural existe como bajo nivel, finalmente 69 pobladores (23%) plantean que el servicio de mesa de partes virtual es inadecuada y también sostienen que existe un nivel bajo en las barreras socioculturales en el distrito de Lambrama.

Importante indicar que, la variable mesa de partes virtual se trabajaron con una escala de baremación y tenemos estimado el rango el cual detallamos en lo siguiente; inadecuado entre 30 a 37, regular desde 38 a 43 y adecuado de 44 a 50.

En este sentido y referente a la variable mesa de partes virtual podemos observar, según percepción entregado por los pobladores, la apreciación de que este servicio es regular en un 47,7%, el 26,3 % lo percibe como inadecuado, mientras que el 26% lo considera adecuado.

De igual manera, para la variable barreras socioculturales se trabajaron con una escala de baremación y tenemos estimado el rango el cual detallamos en lo siguiente; nivel bajo que está entre los valores 33 a 40, nivel medio desde 41 a 46 y nivel alto de 47 a 53.

Con referencia a la variable barreras socioculturales, observamos que los pobladores perciben en un 79,3% que existen brechas socioculturales en nivel bajo, el 15,7% de los pobladores indican que la brecha es alta y el 5% de ellos sostienen que la brecha es media.

Ahora bien, revisamos los resultados que están relacionados respecto al primer objetivo específico, determinar la relación existente entre el trámite procedimental y las barreras socioculturales en la población del distrito de Lambrama en el 2022, procedemos al detalle del obtenido en la tabla:

**Tabla 3.**

*Tabla de frecuencia de dimensión tramite procedimental y la variable barreras socioculturales en el distrito de Lambrama*

		Barreras socioculturales				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Tramite procedimental	Inadecuado	Recuento	72	6	0	78
		% del total	24,0%	2,0%	0,0%	26,0%
	Regular	Recuento	136	9	38	183
		% del total	45,3%	3,0%	12,7%	61,0%
	Adecuado	Recuento	30	0	9	39
		% del total	10,0%	0,0%	3,0%	13,0%
	Total	Recuento	238	15	47	300
		% del total	79,3%	5,0%	15,7%	100,0%

*Nota.* Resultados alcanzados con el programa SPSS V. 25

Con referencia a los resultados que son encontrados en la presente tabla y referido al primer objetivo específico, evidencia la existencia de lo siguiente; 136 pobladores (45,3%) consideran que el trámite procedimental del servicio mesa de partes virtual esta dado de manera regular y un nivel bajo en las barreras socioculturales, así también encontramos que 72 pobladores (24,0%) consideran que el trámite procedimental es inadecuado con un bajo nivel en las barreras socioculturales y 38 pobladores (12,7%) consideran que el trámite procedimental brindado por el gobierno local de este distrito es regular y existe un alto nivel en las barreras socioculturales.

Importante es, la mención que para la dimensión tramite procedimental se trabajaron con una escala baremación, teniendo el rango el cual detallamos en lo siguiente; inadecuado entre 7 a 9, regular desde 10 a 12 y adecuado de 13 a 14.

En referencia a esta dimensión, podemos inferir de la tabla, que; el 61,0% de la población encuestada indican que esta dimensión es regular, mientras que el 26,0% de la población sostiene que el trámite procedimental es inadecuado y para finalizar esta parte de la tabla, el 13,0% de los pobladores tiene la apreciación que el trámite procedimental es adecuado.

De la igual manera encontramos resultados referidos a la variable barreras socioculturales relacionados a la dimensión tramite procedimental, obteniendo un 79,3% de los entrevistados que sostienen una percepción de bajo nivel de barreras socioculturales presentes en esta dimensión, seguido de un 15,7% que indica un nivel alto en estas barreras socioculturales y terminando con un 5,0% el que indica que este nivel de barrera sociocultural es medio o regular.

Prosiguiendo, revisamos los resultados que se obtienen y que están relacionados al segundo objetivo específico de la presente, que es determinar la relación existente entre las herramientas tecnológicas y las barreras socioculturales en la población del distrito de Lambrama en el 2022, procedemos al detalle del obtenido en la tabla:

**Tabla 4.**

*Tabla de frecuencia de dimensión herramientas tecnológicas y la variable barreras socioculturales en el distrito de Lambrama*

		Barreras socioculturales				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Herramientas tecnológicas	Inadecuado	Recuento	30	0	0	30
		% del total	10,0%	0,0%	0,0%	10,0%
	Regular	Recuento	137	13	37	187
		% del total	45,7%	4,3%	12,3%	62,3%
	Adecuado	Recuento	71	2	10	83
		% del total	23,7%	0,7%	3,3%	27,7%
	Total	Recuento	238	15	47	300
		% del total	79,3%	5,0%	15,7%	100,0%

*Nota.* Resultados alcanzados con el programa SPSS V. 25

En este sentido, se evidencia que el 137 pobladores (45,7%) indican que las herramientas tecnológicas que emplea el gobierno local referente al servicio mesa de partes digital es regular así como también indican que existe un bajo nivel en las barreras socioculturales, también evidencia que 71 pobladores (23,7%) sostienen que existe un adecuado uso de estas herramientas pero a la vez persiste la percepción de que existe un bajo nivel en las barreras socioculturales, mientras que 37 pobladores (12,3%) tienen la apreciación que estas herramientas tecnológicas son usadas de manera regular y un nivel alto en las brechas socioculturales por parte del gobierno local de este distrito.

En mención que para la dimensión herramientas tecnológicas, se trabajaron con una escala baremación, teniendo el rango el cual detallamos en lo siguiente; inadecuado entre 9 a 12, regular desde 13 a 16 y adecuado de 17 a 19.

En referencia a las herramientas tecnológicas podemos inferir de la tabla; el 62,3% de la población encuestada tiene la apreciación que esta dimensión es regular, el 27,7% de la población sostiene que el uso de herramientas tecnológicas es la adecuada y el 10,0% de los pobladores tiene la apreciación que es inadecuado.

De la igual manera encontramos resultados referidos a la variable barreras socioculturales relacionados a la dimensión herramientas tecnológicas, obteniendo un 79,3% de los entrevistados tienen una percepción de bajo nivel de barreras socioculturales presentes en esta dimensión, seguido de un 15,7% que indica un nivel alto en estas barreras socioculturales y terminando con un 5,0% el que indica que este nivel de barrera sociocultural es medio o regular.

Para finalizar el análisis de esta parte, revisamos los resultados que se obtienen y que están relacionados al tercer objetivo específico en la presente investigación, que es determinar la relación existente entre la notificación electrónica y las barreras socioculturales en la población del distrito de Lambrama en el 2022, procedemos al detalle del obtenido en la tabla 5:

**Tabla 5.**

*Tabla de frecuencia de dimensión notificación electrónica y la variable barreras socioculturales en el distrito de Lambrama*

		Barreras socioculturales				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Notificación electrónica	Inadecuado	Recuento	98	1	28	127
		% del total	32,7%	0,3%	9,3%	42,3%
	Regular	Recuento	69	13	10	92
		% del total	23,0%	4,3%	3,3%	30,7%
	Adecuado	Recuento	71	1	9	81
		% del total	23,7%	0,3%	3,0%	27,0%
	Total	Recuento	238	15	47	300
		% del total	79,3%	5,0%	15,7%	100,0%

*Nota.* Resultados alcanzados con el programa SPSS V. 25

De la presente tabla, tenemos la evidencia de 98 pobladores (32,7%) con la percepción inadecuada en el servicio de las notificaciones electrónicas, 71 pobladores (23,7%) indican que esta dimensión es adecuada, mientras que 69 pobladores (23,0%) sostienen que el servicio es regular, para los tres casos la población sostiene que existen niveles bajos en las barreras socioculturales.

En mención que para la dimensión notificación electrónica, se trabajaron con una escala baremación, teniendo el rango el cual detallamos en lo siguiente; inadecuado entre 12 a 14, regular desde 15 a 16 y adecuado de 17 a 18.

Con respecto a la dimensión notificación electrónica de la misma tabla 7, podemos evidenciar que el 42,3% de la población encuestada tiene la apreciación que esta dimensión es inadecuado, el 30,7% de la población sostiene que el uso de la notificación electrónica es regular y el 27,0% de los pobladores tiene la apreciación que es adecuado.

Para finalizar, encontramos resultados referidos a la variable barreras socioculturales relacionados a la dimensión notificación electrónica, obteniendo un 79,3% de los entrevistados tienen una percepción de bajo nivel de barreras socioculturales presentes en esta dimensión, seguido de un 15,7% que indica un nivel alto en estas barreras socioculturales y terminando con un 5,0% el que indica que este nivel de barrera sociocultural es medio o regular.

## **4.2 Resultados inferenciales**

Referente a nuestro objetivo general de la presente investigación y nuestros objetivos específicos presentados líneas arriba, desarrollamos el estudio inferencial al preparar nuestros resultados, después de realizar los sondeos y el encontrar el valor del coeficiente de Spearman y como consecuencia de ello encontramos con los resultados siguientes.

### **4.2.1 Contrastación de la hipótesis general**

Para el presente apartado contamos con el objetivo principal de esta investigación, siendo; determinar la relación existente entre la mesa de partes virtual y las barreras socioculturales en la población del distrito de Lambrama en el 2022, para ello contrastamos la hipótesis principal en referencia de la siguiente manera:

$H_0$ : No existe una relación entre la mesa de partes virtual y las barreras socioculturales en la población del distrito de Lambrama en el 2022.

H<sub>1</sub>: Existe una relación entre la mesa de partes virtual y las barreras socioculturales en la población del distrito de Lambrama en el 2022.

**Tabla 6.**

*Significancia y correlación entre la mesa de partes virtual y las barreras socioculturales.*

			Mesa de partes virtual	Barreras socioculturales
Rho de Spearman	Mesa de partes virtual	Coeficiente de correlación	1,000	0,292
		Sig. (bilateral)	-	0,000
		N	300	300
	Barreras socioculturales	Coeficiente de correlación	0,292	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	-
		N	300	300

*Nota.* Resultados alcanzados con el programa SPSS V. 25

Con referencia a la presente tabla de resultados, obtenemos el valor de Rho de Spearman de 0,292 y una significancia equivalente a 0,000 tanto para las variables mesa de partes virtual y barreras socioculturales, por consiguiente rechazamos la condición de H<sub>0</sub>, ya que nuestro valor de significancia es menor a 0,05 con ello podemos indicar que si hay relación existente entre nuestras variables mesa de partes virtual y barreras socioculturales, de la misma manera inferimos que con el valor de Rho de Spearman obtenido tenemos un coeficiente de correlación positiva baja de acuerdo con los valores que establece Martínez y Campos (2015)

Para finalizar y en referencia a nuestro objetivo principal de la investigación, denotamos la correlación positiva baja entre las variables mesa de partes virtual y barreras socioculturales en la población del distrito de Lambrama en el 2022.

## 4.2.2 Contratación de hipótesis específicas

### Contratación de la primera hipótesis específica

Por otra parte para nuestro primer objetivo específico el que ha sido obtenido de la consideración de las dimensiones para nuestra primera variable mesa de partes virtual, se presenta; determinar la relación existente entre el trámite procedimental y las barreras socioculturales en la población del distrito de Lambrama en el 2022, para lo cual realizamos el contraste de la primera hipótesis específica, siguiendo la metodología anterior y como se muestra líneas abajo y revisamos la tabla obtenida de nuestro estadístico:

H<sub>0</sub>: No existe una relación entre el trámite procedimental y las barreras socioculturales en la población del distrito de Lambrama en el 2022

H<sub>1</sub>: Existe una relación entre el trámite procedimental y las barreras socioculturales en la población del distrito de Lambrama en el 2022

**Tabla 7.**

*Significancia y correlación entre el trámite procedimental y las barreras socioculturales.*

			Tramite procedimental	Barreras socioculturales
Rho de Spearman	Tramite procedimental	Coeficiente de correlación	1,000	0,369
		Sig. (bilateral)	-	0,000
		N	300	300
	Barreras socioculturales	Coeficiente de correlación	0,369	1,000
Sig. (bilateral)		0,000	-	
		N	300	300

*Nota.* Resultados alcanzados con el programa SPSS V. 25

Ahora bien, referido a la presente tabla de resultados, obtenemos el valor de Rho de Spearman de 0,369 y una significancia equivalente a 0,000 tanto para la dimensión tramite procedimental como para la variable barreras socioculturales, por consiguiente rechazamos la condición de  $H_0$ , ya que nuestro valor de significancia es menor a 0,05 y con ello podemos indicar que existe relación de la dimensión y la segunda variable, de la misma manera inferimos que con el valor de Rho de Spearman obtenido origina un coeficiente de correlación positiva baja de acuerdo con los valores que establece Martínez y Campos (2015)

Para finalizar y en referencia a nuestro primer objetivo específico de la investigación, denotamos la correlación positiva baja entre la dimensión tramite procedimental y barreras socioculturales en la población del distrito de Lambrama en el 2022.

### **Contrastación de la segunda hipótesis específica**

Procederemos a la evaluación de nuestro segundo objetivo específico siguiendo el mismo procedimiento tomando en cuenta la dimensión herramientas tecnológicas de la variable mesa de partes virtual, se presenta así; determinar la relación existente entre las herramientas tecnológicas y las barreras socioculturales en la población del distrito de Lambrama en el 2022, para lo cual realizamos el contraste de la segunda hipótesis específica, siguiendo la metodología ya descrita y como se muestra líneas abajo para luego revisar la tabla obtenida de nuestro estadístico:

$H_0$ : No existe una relación entre las herramientas tecnológicas y las barreras socioculturales en la población del distrito de Lambrama en el 2022.

$H_1$ : Existe una relación entre las herramientas tecnológicas y las barreras socioculturales en la población del distrito de Lambrama en el 2022.

**Tabla 8.**

*Significancia y correlación entre las herramientas tecnológicas y las barreras socioculturales.*

			Herramientas tecnológicas	Barreras socioculturales
Rho de Spearman	Herramientas tecnológicas	Coeficiente de correlación	1,000	0,225
		Sig. (bilateral)	-	0,000
		N	300	300
	Barreras socioculturales	Coeficiente de correlación	0,225	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	-
		N	300	300

*Nota.* Resultados alcanzados con el programa SPSS V. 25

Ahora bien, referido a la presente tabla de resultados, obtenemos el valor de Rho de Spearman de 0,225 y una significancia equivalente a 0,000 tanto para la dimensión herramientas tecnológicas como para la variable barreras socioculturales, por consiguiente rechazamos la condición de  $H_0$ , ya que nuestro valor de significancia es menor a 0,05 y con ello podemos indicar que si existe relación entre esta dimensión y la segunda variable, de la misma manera inferimos que con el valor de Rho de Spearman obtenido origina un coeficiente de correlación positiva baja de acuerdo con los valores que establece Martínez y Campos (2015).

Para finalizar y en referencia a nuestro segundo objetivo específico de la investigación, denotamos la correlación positiva baja entre la dimensión herramientas tecnológicas y barreras socioculturales en la población del distrito de Lambrama en el 2022.

### Contrastación de la tercera hipótesis específica

Ahora bien, para nuestro tercer objetivo específico el que ha sido obtenido de la consideración de las dimensiones para nuestra primera variable mesa de partes virtual, se presenta; determinar la relación existente entre el las notificaciones electrónicas y las barreras socioculturales en la población del distrito de Lambrama en el 2022, para lo cual realizamos el contraste de la tercera hipótesis específica, siguiendo la metodología anterior y como se muestra líneas abajo para luego dar una revisión a la tabla obtenida de nuestro estadístico:

H<sub>0</sub>: No existe una relación entre el las notificaciones electrónicas y las barreras socioculturales en la población del distrito de Lambrama en el 2022.

H<sub>1</sub>: Existe una relación entre el las notificaciones electrónicas y las barreras socioculturales en la población del distrito de Lambrama en el 2022.

**Tabla 9.**

*Significancia y correlación entre las notificaciones electrónicas y las barreras socioculturales.*

			Notificación electrónica	Barreras socioculturales
Rho de Spearman	Notificación electrónica	Coefficiente de correlación	1,000	0,215
		Sig. (bilateral)	-	0,000
		N	300	300
	Barreras socioculturales	Coefficiente de correlación	0,215	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	-
		N	300	300

*Nota.* Resultados alcanzados con el programa SPSS V. 25

En este sentido, el referido a la presente tabla de resultados, obtenemos el valor de Rho de Spearman de 0,215 y una significancia equivalente a 0,000 tanto para la dimensión notificación electrónica como para la variable barreras socioculturales, por consiguiente rechazamos la condición de  $H_0$ , ya que nuestro valor de significancia es menor a 0,05 y con ello podemos indicar la existencia de relación para la dimensión y la segunda variable, de la misma manera inferimos que con el valor de Rho de Spearman obtenido origina un coeficiente de correlación positiva baja de acuerdo con los valores que establece Martínez y Campos (2015).

Para concluir con el apartado y en referencia a nuestro tercer objetivo específico de la investigación, denotamos la correlación positiva baja entre la dimensión notificación electrónica y barreras socioculturales en la población del distrito de Lambrama en el 2022.

## V. DISCUSIÓN

Ahora bien, para el presente apartado procedemos a la realización de la descripción de nuestras discusiones referente a los objetivos, tanto el principal como los específicos, en relación a ello nuestro objetivo principal es determinar la relación existente entre la mesa de partes virtual y las barreras socioculturales en la población del distrito de Lambrama en el 2022.

En este sentido, los resultados que son obtenidos del procesamiento de la información, indican la existencia de correlación positiva baja para la mesa de partes virtual y las barreras socioculturales en la población del distrito de Lambrama en el 2022, puesto que, en la contratación de la hipótesis principal, se consiguió un valor de Rho de Spearman de 0,292 y 0,000 de significancia a lo que siendo menor a 5%, contempla lo mencionado líneas arriba.

En referencia al análisis descriptivo, en relación a las variables de estudio, indicar lo siguiente, con relación a la mesa de partes virtual, la población encuestada considera que el servicio es regular con un 47,7%, el 26,3% sostiene que es inadecuado, mientras que el 26% es adecuado, de estos valores podemos evidenciar que la población del distrito de Lambrama aún se siente medianamente satisfecho con el servicio ya que la utilización de las herramientas digitales aun no motivan al poblador en su uso, de la misma manera indicar que la utilización de las notificaciones electrónicas no son empleadas para mejorar este servicio, adicionalmente en cuanto a las barreras socioculturales observamos que un 79,3% considera que el nivel es bajo, un 15,7% de esta población lo considera de nivel alto y solo el 5% medio, con ello evidenciamos que es necesario realizar un trabajo para reducir las brechas sociales y culturales para que la población de este distrito pueda acceder de manera adecuada a los servicios que por derecho les corresponden.

En este sentido, el resultado obtenido en la investigación realizada por los autores Granados, et al. (2021), tienen relación concordante ya que encontraron significancia obtenido un valor de 0,000 entre las variables mesa de partes virtual frente a la variable simplificación administrativa y una correlación de Pearson de 0,624 para la implementación de una mesa de partes virtual en entidades de

administración pública, es preciso indicar que mientras la mesa de partes virtual sea implementada, la simplificación administrativa será mayor, por ello para nuestra investigación la mesa de partes virtual no solo mejora la simplificación administrativa sino que además tiene que reducir las brechas socioculturales para el distrito de Lambrama.

Prosiguiendo, los resultados que obtiene Mendoza (2022) guarda relación concordante con la investigación, en el que evidencia sobre las barreras socioculturales respecto al impacto en la implementación de un gobierno digital en la universidad nacional Ciro Alegría, Huamachuco – 2021, existe una relación muy estrecha entre las variables, cuenta con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,79 con una significancia del 0,05 para lo cual, el coeficiente de determinación es de 0,69 según la ecuación de regresión lineal, entendiéndose que el 69% de variación entre la primera variable es explicado por la segunda, con ello indica que cuando los puntajes de la barrera sociocultural disminuye la posibilidad de implementar el gobierno digital tiende a aumentar y viceversa.

Ahora bien, en relación al artículo de investigación realizado por Moyado (2015) indica en sus conclusiones sobre la brecha digital limitante en el gobierno abierto en municipios de Oaxaca - México, lo siguiente; en el plantea la utilización de estrategias e instrumentos para una mejora en territorio, el uso de tecnologías implican la mejora de nivel del ciudadano en educación y salud, como consecuencia mejoraran condiciones de vida de la población, entonces el uso de herramientas tecnológicas nos ayudan con la mejora de la satisfacción del ciudadano y más en el contexto de las leyes vigentes en el país, leyes que promocionan la digitalización de los servicios en los gobiernos locales.

Por consiguiente, en referencia al primer objetivo específico, el resultado del estadístico de la dimensión tramite procedimental muestra una correlación positiva baja con respecto a nuestra segunda variable barreras socioeconómicas en la población del distrito de Lambrama en el 2022, ello porque el valor de Rho de Spearman es de 0,369 y una significancia de 0,000 que es menor a 0,05 de margen de error, así también de la tabla 5 el 61% de los pobladores encuestados sostiene

que el trámite procedimental es regular, un 26% tiene la percepción de que este servicio es inadecuado, mientras que el 13% tiene la apreciación de ser adecuado, ahora bien es importante indicar que realizando modificaciones y mejorando aspectos de forma al trámite procedimental y en el marco de la inclusión social, las barreras tanto de idiomas como de prejuicios, generaría un grado adecuado en la satisfacción del ciudadano.

En este sentido, existe una discordancia respecto a la investigación de Burgos (2022) en el que contrasta la dimensión trámite administrativo y la variable satisfacción del usuario en una entidad responsable del servicio educativo, región Madre de Dios 2022, con un valor de Rho de Spearman de -0,112 y significancia de 0,028 indica también el presente autor, que el dar mejoras al trámite administrativo no garantiza que el nivel de satisfacción de usuarios varíe de manera positiva en términos de simplificación y amigabilidad teniendo un riesgo de que la dimensión reste a la satisfacción del usuario.

Ahora bien, existe concordancia con lo que precisan Granados, et al. (2021) en la que concluyen que la variable simplificación administrativa se relaciona de manera positiva y directa respecto a la dimensión trámite procedimental de la variable mesa de partes virtual, ya que tuvieron un valor de Rho de Pearson igual a 0,615 y significancia de 0,000 en este sentido mientras se utilice esta dimensión mayor influencia tendrá en la simplificación administrativa

Prosiguiendo, en referencia a nuestro segundo objetivo específico, el resultado del estadístico de análisis de la dimensión herramientas digitales muestra una correlación positiva baja con respecto a nuestra segunda variable barreras socioeconómicas en la población del distrito de Lambrama en el 2022, ya que el valor de Rho de Spearman es de 0,225 y una significancia de 0,000 que es menor a 0,05 de margen de error, así también de la tabla 6, el 62% de los pobladores encuestados sostiene que las herramientas digitales son empleadas de regular manera, un 27,7% tiene la percepción de que este servicio es adecuado, mientras que el 10% tiene la apreciación de ser inadecuado, en este sentido es de importancia precisar que es necesario que el gobierno local, en el marco de la

modernización del estado y la Ley N° 31170, Ley que implementa la mesa de partes virtual y notificación electrónica, así mismo con el Decreto Legislativo N° 1412, decreto que aprueba la ley del gobierno digital realice mejoras en el nivel de esta dimensión con la finalidad única de hacerla más inclusiva.

En este sentido, existe relativa congruencia con lo que precisan Granados, et al. (2021) en la que concluyen que la variable simplificación administrativa se relaciona de manera positiva y directa respecto a la dimensión herramientas tecnológicas de la variable mesa de partes virtual, ya que tuvieron un valor de Rho de Pearson igual a 0,560 y significancia de 0,000 en este sentido mientras se utilice esta dimensión mayor influencia tendrá en la simplificación administrativa.

Ahora bien, existe una discordancia con los resultados de la investigación de Burgos (2022) en el que contrasta la dimensión herramientas tecnológicas y la variable satisfacción del usuario en una entidad responsable del servicio educativo, región Madre de Dios 2022, con un valor de Rho de Spearman de -0,185 y significancia de 0,000 plantando que en la medida en el que se realicen mejoras en esta dimensión para mejorar la variable mesa de partes virtual, no garantiza que la segunda variable satisfacción del usuario debido a que exista un arraigo a la utilización de la mesa de partes presencial.

Prosiguiendo con el análisis, en referencia al tercer objetivo específico, el resultado del estadístico de análisis de la dimensión notificación electrónica muestra una correlación positiva baja con respecto a nuestra segunda variable barreras socioeconómicas en la población del distrito de Lambrama en el 2022, ya que el valor de Rho de Spearman es de 0,215 y una significancia de 0,000 que es menor a 0,05 de margen de error, así también de la tabla 7, el 42% de los pobladores encuestados sostiene que las notificaciones electrónicas son empleadas de regular inadecuada, un 30% tiene la percepción de que este servicio es regular, mientras que el 27% tiene la apreciación de ser adecuado, resalta en este aspecto la importancia por mejorar el servicio de las notificaciones electrónicas, si bien es cierto en el gobierno local de este distrito se maneja mediante llamadas telefónicas, el uso de otras formas de notificación, en el marco de la TIC, existen otras formas

de realizar estas acciones y que estén establecidas dentro de su reglamento de funciones.

En este sentido, existe una congruencia respecto a los resultados de la investigación de Burgos (2022) en el que contrasta la dimensión notificación electrónica y la variable satisfacción del usuario en una entidad responsable del servicio educativo, región Madre de Dios 2022, con un valor de Rho de Spearman de 0,151 y 0,000 de significancia, sostiene que si esta dimensión tiende a mejorar o a que la entidad la mejore, la percepción de los usuarios también tendrá una tendencia a aumentar, ya que la relación es muy baja debido a que no existe un medio de seguimiento en la entidad.

Es pertinente indicar la concordancia respecto a la investigación y la propuesta de los postulados teóricos que están direccionados a la misma como el de Cardona (2021) quien precisa en su investigación que, en América Latina la brecha digital tiene mucha importancia en como las comunidades intentan acceder a oportunidades con la generación de competencias digitales que les permitirán acceso, a ello el autor lo denomina innovación social, lo que permite una apropiación digital y con ella el cierre de brecha digital también propone un marco de trabajo para la generación de innovación social en comunidades vulnerables de América Latina, igualmente Rodríguez (2021) quien tiene como conclusión en su estudio gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina, la necesidad de autoridades con visión integral de la realidad social, que genere participación ciudadana a través del gobierno electrónico, la inversión en infraestructura electrónica en regiones rurales y atención en las urbanas son fundamentales para contar con condiciones sólidas y fortalecer la gestión pública.

Con respecto a la variable barreras socioculturales, Salamanca (2007) plantea que estas brechas obedecen a múltiples causas como; la economía, social, cultural, expectativas, experiencias, capacidad, conocimiento en el uso de herramientas electrónicas, estas brechas son inhibidores en el uso y acceso de servicios digitales.

Con referencia a la realidad peruana, el presente trabajo se asemeja con la investigación de Choquenaira (2018) quien precisa, el desarrollo del gobierno electrónico tiene responsabilidad política, los gobiernos locales tienen la decisión de adoptar políticas públicas y empoderar a su población en el marco de la modernización del estado, existe a su vez una dificultad respecto a modelos específicos en gobierno electrónico, en este sentido es importante contrastar con lo precisado por la PCM (2018) con la Ley N° 31170, ley que dispone la implementación de mesa de partes digitales y notificaciones electrónicas, el cual sostiene la implementación de la mesa de partes digital con la finalidad de dinamizar y acceso de los servicios del estado de manera no presencial en la gestión del trámite documentario, generando valor público.

Con referencia a fortalezas y debilidades de este trabajo de investigación, debemos precisar como fortaleza principal, contar con la normativa vigente como es el Decreto Legislativo N° 1412, decreto que aprueba la ley del gobierno digital y la Ley N° 31170, ley que implementa la mesa de partes virtual y notificación electrónica y la Ley N° 27658, ley marco de modernización de la gestión del estado, el cual implica un paquete del estado para mejorar las condiciones de los gobiernos locales en la implementación y desarrollo de la digitalización, el uso de tecnologías informáticas y la simplificación la gestión pública, el fin último de maximizar la atención a la ciudadanía, estos aspectos deben ir implementándose de manera gradual y en el distrito de Lambrama no debe ser excepción.

Para finalizar, entender que nuestra relación entre la mesa de partes virtual y las barreras socioculturales son positivas bajas, ello no implica que se tengan que estudiar de manera separada, por el contrario es importante mencionar que toda acción responde al contexto y es importante conocer la realidad del país en referencia al servicio digital y sus dificultades para ver como el estado responde a estas necesidades (Rodriguez 2019), por consiguiente y bajo el amparo de la Ley N° 31170, ley que implementa la mesa de partes virtual y notificación electrónica, el cual impulsa el empleo de tecnologías en la administración pública, modificando los servicios en acuerdo al Decreto Legislativo N° 1412, decreto que aprueba la ley del gobierno digital (El Peruano 2021) es en este sentido que existen herramientas

propuestas para una adecuada implementación de un servicio adecuado, en este sentido el gobierno local del distrito tiene las condiciones para mejorar su servicio y con ello acercar beneficios del estado a sus ciudadanos.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera** : Se determinó que existe correlación positiva baja entre la mesa de partes digital y las barreras socioculturales en la población del distrito de Lambrama en el 2022, la población en el distrito de Lambrama tiene la percepción que el servicio la mesa de partes virtual es regular referenciado al servicio prestado, debido a que su implementación es parcializada y poco difundida, existe una brecha aun marcada como el idioma y costumbres sociales propias de la zona, haciendo que la tarea del gobierno local en inclusión sea importante.
- Segundo** : Se determinó que existe correlación positiva baja entre el trámite procedimental y las barreras socioculturales en la población del distrito de Lambrama en el 2022, la población del distrito de Lambrama tiene una percepción que esta dimensión no se ajusta a ellos, en este sentido el gobierno local tiene la tarea de realizar ajustes a su procedimiento administrativo con funciones de seguimiento para mejorar esta condición que deben estar enmarcados en la inclusión social.
- Tercero** : Se determinó que existe correlación positiva baja entre las herramientas tecnológicas y las barreras socioculturales en la población del distrito de Lambrama en el 2022, la utilización de instrumentos para el acceso de este servicio son considerados regulares ya que todavía existe una resistencia social en el uso de las mismas, del mismo modo se entiende que la población demanda el acceso incluido.
- Cuarto** : Se determinó que existe correlación positiva baja entre las notificaciones electrónicas y las barreras socioculturales en la población del distrito de Lambrama en el 2022, la población de Lambrama sostiene que el servicio es inadecuado debido a que la mesa de partes virtual no cuenta con toda su estructura por

tratarse de un correo electrónico y como medio de notificación se cuenta con números telefónicos, en este sentido es importante que se pretenda realizar las mejoras para el beneficio de la población.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera** : Se recomienda a la oficina de informática y comunicación del gobierno local distrital de Lambrama, creada recientemente así como a la gerencia municipal, realizar acciones de mejora respecto a la mesa de partes virtual, hacerla más accesible con componentes sociales, culturales con facilidad de diseño.
- Segundo** : Se recomienda que el gobierno local del distrito de Lambrama, acondicione una plataforma amigable en el trámite procedimental de la mesa de partes digital con la finalidad de dar funcionalidad y la recepción de documentos electrónicos, realizar un seguimiento adecuado de manera progresiva en esta implementación, también, la transformación digital de los procedimientos administrativos con el objeto de acelerar los trámites, exonerando requisitos en atención resolutive, en concordancia con el numeral 3.2 y la primera disposición complementaria de la Ley N° 31170, ley que implementa la mesa de partes virtual y notificación electrónica.
- Tercero** : Se recomienda a la oficina de informática y comunicación del gobierno local del distrito de Lambrama, la incorporación de funciones en la mesa de partes digital como el idioma quechua, ventanas amigables, instructivos de utilización, opciones de seguimiento de tramites online y profesionales que realicen socialización de un correcto uso de esta plataforma.
- Cuarto** : Se recomienda a la oficina de tramite documentario y archivo del gobierno local del distrito de Lambrama, la adecuación y estandarización de la notificación electrónica, pudiendo esta implementar un call center, el uso de TIC, un número watssap, etc., el cual pueda notificar del trámite desarrollado esto en concordancia con el numeral 3.3 y 3.4 de la Ley N° 31170, ley

que implementa la mesa de partes virtual y notificación electrónica y el Decreto Legislativo 1412, Decreto que aprueba la ley del gobierno digital.

## REFERENCIAS

- Behar Rivero Daniel (2008) Metodología de la investigación: introducción a la metodología de la investigación, <http://187.191.86.244/rceis/wp-content/uploads/2015/07/Metodolog%C3%ADa-de-la-Investigaci%C3%B3n-DANIEL-S.-BEHAR-RIVERO.pdf>
- Bernal Torres César Augusto (2010) Metodología de la investigación; administración, economía, humanidades y ciencias sociales, <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Berrío Zapata Cristian, Marín Arraíza Paloma, Ferreira da silva Ester, das Chagas Soares Elieth (2017) Desafíos de la inclusión digital: antecedentes, problemáticas y medicina de la brecha digital de género, [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1688-70262017000200121](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-70262017000200121)
- Blacutt Mendoza Mario (2018) El desarrollo local complementario: un manual para la teoría en acción, [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/03DC765872D5CCA305257E1F005C5865/\\$FILE/1\\_pdfsam\\_1252.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/03DC765872D5CCA305257E1F005C5865/$FILE/1_pdfsam_1252.pdf)
- Burgos Cahuatico, Hilda Alicia (2022) Mesa de partes digital y satisfacción del usuario de una entidad responsable del servicio educativo, región Madre de Dios 2022, [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98845/Burgos\\_CHA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98845/Burgos_CHA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cabero Almenara Julio, Ruiz Palmero Luis (2017) Las Tecnologías de la Información y Comunicación para la inclusión: reformulando la brecha digital, <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/66918/2665-8692-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cardona Figueroa Tatiana María (2021) Marco de trabajo para la generación de innovación social en comunidades vulnerables en proceso de apropiación

- digital en américa latina,  
<https://repository.eafit.edu.co/handle/10784/30699>
- Choquenaira Garay Yanet Calin (2018) Gobierno electrónico: barreras socioculturales y políticas para la gobernabilidad desde la perspectiva de una población quechua hablante,  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17408>
- Cortés Cortés Manuel, Iglesias León Miriam (2004) Generalidades sobre metodología de la investigación,  
[https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia\\_investigacion.pdf](https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf)
- Defensoría del pueblo (2021) Nota de prensa, defensoría del pueblo advierte deficiencias en canales remotos de atención en las empresas prestadoras de saneamiento,  
<https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-advierte-deficiencias-en-canales-remotos-de-atencion-en-las-empresas-prestadoras-de-saneamiento/>
- Díaz lucia Andrea y Gutiérrez Emiliano (2020) La comunicación gubernamental a través de la red social Facebook en tiempos de coronavirus. Análisis del caso de Bahía Blanca, Argentina,  
<https://www.gigapp.org/ewp/index.php/GIGAPP-EWP/article/view/223>
- Dirección regional de educación (2021), Mesa de partes virtual,  
<http://www.dreapurimac.gob.pe/inicio/transparencia.html>
- El Peruano (2018) Decreto legislativo que aprueba la ley de gobierno digital,  
<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?v=1566312763>
- El Peruano (2018) Decreto legislativo N°1412,  
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1/>
- El Peruano (2019) Texto único ordenado e la ley 27444, ley del procedimiento administrativo general, <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0005/13->

texto-unico-ordenado-de-la-ley-27444-ley-de-procedimiento-  
administrativo-general-1.pdf

El Peruano (2021) Ley que dispone la implementación de mesas de partes digitales y notificaciones electrónicas, <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-dispone-la-implementacion-de-mesas-de-partes-digital-ley-n-31170-1945737-1/>

El Peruano (2021) Ley N° 31170, Ley que dispone la implementación de mesa de partes digitales y notificaciones electrónicas, <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-dispone-la-implementacion-de-mesas-de-partes-digital-ley-n-31170-1945737-1/>

Esteban Nieto, Nicomedes (2018) Tipos de investigación, <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>

Gallardo Echenique, Eliana Esther (2017) Metodología de la investigación: manual autoformativo interactivo, [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)

Granados Dávila Marisela Rita, Jiménez Rodríguez Carlos Raúl, Villanueva Nole Eliana Desiré (2021) Propuesta de un modelo de mesa de partes virtual (MPV) para las entidades de la administración pública, <https://repositorio.esan.edu.pe/handle/20.500.12640/2312>

Hernández Sampieri Roberto, Fernández Collado Carlos, Baptista Lucio María del Pilar (2014) Metodología de la investigación, <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Ibérico Suarez lee ed (2013) Mejoramiento de tramite documentario utilizando la firma digital en el proyecto especial alto mayo-Moyobamba <https://tesis.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/1361/ITEM%4011458-255.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2018) Censos nacionales 2017; XII de población, VII de vivienda y III de comunidades campesinas, [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1557/03TOMO\\_01.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1557/03TOMO_01.pdf)

- Instituto nacional de salud (2022), Procedimiento para el uso de mesa de partes virtual en el instituto nacional de salud, <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3032766/RJ%20N%C2%B0A087-2022%20-PRA-INS-045-Ed%20N%C2%B001-Mesa%20de%20partes%20virtual.pdf.pdf>
- López Roldan Pedro, Fachelli Sandra (2015) Metodología de la investigación social cuantitativa, [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2015/131468/metinvsocuan\\_cap3-5a2015.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2015/131468/metinvsocuan_cap3-5a2015.pdf)
- Loxley Andrew, Thomas Gary (2007) Deconstrucción de la educación especial y construcción de la inclusiva, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=298802>
- Mendoza Vílchez, Jheyemy Alexander (2022) Barreras Socioculturales y su impacto en la Implementación de un Gobierno Digital en la Universidad Nacional Ciro Alegría, Huamachuco – 2021, <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85627>
- Ministerio de económica y finanzas (2022) Texto único de procedimiento administrativo, [https://www.mef.gob.pe/index.php?option=com\\_content&view=article&id=2347&Itemid=102406&lang=es](https://www.mef.gob.pe/index.php?option=com_content&view=article&id=2347&Itemid=102406&lang=es)
- Moyado flores socorro (2015) Brecha digital limitante para el gobierno abierto en municipios de Oaxaca, México, <https://www.kerwa.ucr.ac.cr/handle/10669/85808>
- Municipalidad provincial de Abancay (2022) Tramite documentario, mesa de partes virtual, plataforma digital de servicio al ciudadano, <https://tramite.muniabancay.gob.pe/otdevtasignacion/insertarexterno>
- Muñoz Machado Santiago, Riveros Ortega Ricardo (2021), Anuario iberoamericano de derecho administrativo, <https://books.google.com.pe/books?id=AHFgEAAQBAJ&pg=PA221&dq=mesa+de+partes+digital&hl=es&sa=X#v=onepage&q=mesa%20de%20partes%20digital&f=false>

- Noreau Luc, Boschen Kathryn (2010) Intersection of participation and environmental factors: a complex interactive process, [https://www.clinicalkey.es/service/content/pdf/watermarked/1-s2.0-S0003999310000961.pdf?locale=es\\_ES&searchIndex=](https://www.clinicalkey.es/service/content/pdf/watermarked/1-s2.0-S0003999310000961.pdf?locale=es_ES&searchIndex=)
- Organización de las naciones unidas (2015) Objetivos de desarrollo sostenible, objetivo 9; industria, innovación e infraestructura, <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/infrastructure/>
- Organización de las naciones unidas (2015) Objetivos de desarrollo sostenible, objetivo 17; alianzas para lograr los objetivos, <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/globalpartnerships/>
- Organización para la cooperación y desarrollo económico (2016) Políticas de banda ancha para América latina y el Caribe, <https://publications.iadb.org/es/politicas-de-banda-ancha-para-america-latina-y-el-caribe-un-manual-para-la-economia-digital>
- Otzen Tamara, Manterola Carlos (2017) Técnicas de muestreo sobre una población a estudio, <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25566/art37.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Parra Sánchez José Antonio (2021) Importancia de la innovación en los portales electrónicos gubernamentales, el caso del portal electrónico del programa para el desarrollo de la industria del software (prosoft) y la innovación, <https://riudg.udg.mx/bitstream/20.500.12104/91291/1/MSUV10142.pdf>
- Picón Darío, Melian Yanina Alejandra (2014) La unidad de análisis en la problemática enseñanza-aprendizaje; una mirada sistémica, <https://publicaciones.unpa.edu.ar/index.php/ICTUNPA/article/view/474/453>
- Rivera Urrutia Eugenio (2006) Concepto y problemas de la construcción del gobierno electrónico, <https://www.redalyc.org/pdf/133/13315202.pdf>
- Rodríguez Jiménez Andrés, Pérez Jacinto Alipio Omar (2017) Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento, <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>

- Rodríguez Román Rufino (2021) Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina, <https://www.redalyc.org/journal/5768/576868768012/576868768012.pdf>
- Rodríguez Torres Ángel Jesús (2019) Gobierno digital y su impacto en la democracia: estudio de caso del Estado peruano, <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1481281>
- Sánchez Carlessi Hugo, Reyes Romero Carlos, Mejía Sáenz Katia (2018) Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística, <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Salamanca María Inés (2007) Barreras socioculturales en el gobierno electrónico: un análisis desde la pobreza, <http://161.132.118.187/handle/IEP/1231>
- Serna Miguel Salvador (2002) Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas, [file:///C:/Users/f/Downloads/silo.tips\\_gobierno-electronico-y-gobiernos-locales-transformaciones-integrales-y-nuevos-modelos-de-relacion-mas-alla-de-las-modas.pdf](file:///C:/Users/f/Downloads/silo.tips_gobierno-electronico-y-gobiernos-locales-transformaciones-integrales-y-nuevos-modelos-de-relacion-mas-alla-de-las-modas.pdf)

## **ANEXOS**

## Anexo 01. Matriz de consistencia

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b> <b>"Mesa de partes virtual y barreras socioculturales en la población del distrito de Lambrama, 2022 "</b> <b>AUTOR: WAGNER GAMARRA NAVEDA</b>								
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
<b>Problema General:</b>	<b>Objetivo General:</b>	<b>Hipótesis General:</b>	<b>Variable 1: MESA DE PARTES VIRTUAL</b> INS (2022), conceptualiza como una forma digitalizada de un canal administrativo que brinda la entidad, el cual los ciudadanos pueden realizar la presentación de documentos, hacerle el debido seguimiento, ello en acuerdo a las obligaciones que se establecen en su respectivo texto único ordenado, de acuerdo a los requisitos generales establecidos en el Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley N° 27444, ley del procedimiento administrativo general.					
¿CUAL ES LA RELACIÓN EXISTENTE ENTRE LA MESA DE PARTES VIRTUAL Y BARRERAS SOCIOCULTURALES EN LA POBLACION DEL DISTRITO DE LAMBRAMA EN EL 2022?	DETERMINAR LA RELACIÓN EXISTENTE ENTRE LA MESA DE PARTES VIRTUAL Y BARRERAS SOCIOCULTURALES EN LA POBLACION DEL DISTRITO DE LAMBRAMA EN EL 2022	EXISTE RELACIÓN ENTRE LA MESA DE PARTES VIRTUAL Y LAS BARRERAS SOCIOCULTURALES EN LA POBLACION DEL DISTRITO DE LAMBRAMA EN EL 2022	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de valores	Niveles o rangos	
			Tramite procedimental	Simplificación de tramites	1 - 5	Ordinal	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = totalmente de acuerdo	Inadecuado (30 - 37) Regular (38 - 43) Adecuado (44 - 50)
				Transformación digital				
			Herramientas tecnológicas	Acceso al servicio	6 - 11			
				Conectividad				
seguimiento								
Notificación electrónica	Simplificación de tramites	12 - 17						
	Reducción de tiempo							
			<b>Variable 2: BARRERAS SOCIO CULTURALES</b> Serna (2002) conceptualiza, se entiende a la brecha o limitación que desde la concepción social que se tiene cuando se trata de exclusión, pobreza, grado de instrucción, etc.					

Problemas Específicos	Objetivo Específicos	Hipótesis Específicas	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de valores	Niveles o rangos
¿Cuál es la relación existente entre el trámite procedimental y las barreras socioculturales en la población del distrito de Lambrama en el 2022?	determinar la relación existente entre el trámite procedimental y las barreras socioculturales en la población del distrito de Lambrama en el 2022	Existe relación entre el trámite procedimental y las barreras socioculturales en la población del distrito de Lambrama en el 2022	Exclusión social	accesibilidad	1 - 5	Ordinal	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = totalmente de acuerdo
				Alfabetización digital			
			Acceso a herramientas electrónicas				
¿Cuál es la relación existente entre las	determinar la relación existente entre las	Existe relación entre las herramientas tecnológicas	Apropiación social	Alfabetización digital	6 - 9		Bajo (33 - 40) Medio (41 - 46) Alto (47 - 53)

herramientas tecnológicas y las barreras socioculturales en la población del distrito de Lambrama en el 2022?	herramientas tecnológicas y las barreras socioculturales en la población del distrito de Lambrama en el 2022	y las barreras socioculturales en la población del distrito de Lambrama en el 2022.		Prejuicios tecnológicos  Acceso a herramientas tecnológicas		
¿Cuál es la relación existente entre la notificación electrónica y las barreras socioculturales en la población del distrito de Lambrama en el 2022?	determinar la relación existente entre la notificación electrónica y las barreras socioculturales en la población del distrito de Lambrama en el 2022	Existe relación entre la notificación electrónica y las barreras socioculturales en la población del distrito de Lambrama en el 2022	Expectativas	Servicio de atención  Acceso a la información confianza	10 – 15	
			Transición de lo presencial a lo virtual	Hardware  Herramientas tecnológicas	16 – 18	

Diseño de Investigación:	Población y Muestra:	Técnicas e Instrumentos:	Método de análisis de datos:
<p><b>Tipo:</b> Básico de enfoque cuantitativo  <b>Diseño:</b> No experimental, con corte transversal</p> <p><b>Donde:</b>  M: Muestra  V1: Valor de la variable uno: mesa de partes virtual  V2: Valor de la variable dos: barreras socioculturales  : Correlación causal  <b>Nivel:</b> Correlacional  <b>Método:</b> Hipotético-deductivo</p>	<p><b>Población:</b>  3002 pobladores en el distrito de Lambrama, según censo del INEI 2016</p> <p><b>Muestra:</b>  300 pobladores del distrito de Lambrama región Apurímac</p> <p><b>Muestreo:</b>  No probabilístico, por conveniencia</p>	<p><b>Variable 1:</b> MESA DE PARTES VIRTUAL  Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario  Autoría: Wagner Gamarra Naveda</p> <p><b>Variable 2:</b> BARRERAS SOCIOCULTURALES  Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario  Autoría: Wagner Gamarra Naveda</p>	<p><b>Estadística descriptiva:</b>  Los datos se agruparán en niveles de acuerdo con los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias.</p> <p><b>Estadística inferencial:</b>  Se usará el Coeficiente de Correlación de Spearman</p>

## Anexo 02. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	dimensión	indicadores	Escala de medición
Variable 01: Mesa de partes virtual	INS (2022) Tipo de canal digital a través del cual los administrados pueden presentar documentos y hacer seguimiento de los mismos, de acuerdo a los requisitos generales establecidos en el Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley N° 27444, ley del procedimiento administrativo general.	Respecto a la definición operacional de la variable mesa de partes virtual, esta será medida empleando un instrumento de opciones múltiples considerando las dimensiones de tramite procedimental, herramientas tecnológicas, notificación electrónica	Tramite procedimental	Simplificación de tramites	ordinal
				Transformación digital	ordinal
			Herramientas tecnológicas	Acceso al servicio	ordinal
				Conectividad	ordinal
				seguimiento	ordinal
			Notificación electrónica	Simplificación de tramites	ordinal
				Reducción de tiempo	ordinal
				Firma digital	ordinal
			Variable 02: barreras socioculturales	Serna (2002) conceptualiza, se entiende a la brecha o limitación que desde la concepción social que se tiene cuando se trata de exclusión, pobreza, grado	Respecto a la definición operacional de la variable barreras socioculturales , será medida empelando un instrumento de opciones múltiples considerando
Alfabetización digital	ordinal				
Acceso a herramientas electrónicas	ordinal				
Apropiación social	Alfabetización digital	ordinal			
	Prejuicios tecnológicos	ordinal			

	de instrucción, etc.	las dimensiones exclusión social, apropiación social, expectativas, transición de lo real a lo virtual		Acceso a herramientas tecnológicas	ordinal
			Expectativas	Servicio de atención	ordinal
				Acceso a la información	ordinal
				confianza	ordinal
			Transición de lo real a lo virtual	Hardware	ordinal
				Herramientas tecnológicas	ordinal

### Anexo 03. Instrumentos de recolección de datos

#### Cuestionario “Mesa De Partes Virtual”

Estimado (a), el presente cuestionario se desarrolla con la finalidad de Recolectar información sobre la “**mesa de partes virtual y las barreras socioculturales en la población de Lambrama, 2022**”, la información recabada, permitirá tener un mayor panorama de la realidad en el distrito de Lambrama, referido a la mesa de partes digital de la entidad.

**Instrucciones:** Su cooperación en este trabajo de investigación de maestría, será muy valiosa, el grado de respuesta de acuerdo a los aspectos citados, se realiza **marcando cada ítem** del instructivo según corresponda para su afirmación.

**Nota:** Esta encuesta es de carácter confidencial y de uso exclusivo para la investigación.

Se agradece por su valiosa participación.

<b>Acepta participar de manera voluntaria</b>		SI	NO		
<b>ESCALA DE MEDIDA</b>	<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
	1	2	3	4	5

Nº	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: tramite procedimental</b>						
1	¿Considera usted que, la MPV de la entidad, cumple con el plazo establecido para la atención de los trámites digitales?					
2	¿Considera usted, que la MPV de la entidad, atiende a sus requerimientos de manera oportuna?					
3	¿considera usted que, presentar trámites mediante la MPV, es sencillo?					
4	¿Considera usted que, la utilización de la MPV, contribuye con la transformación digital de la entidad?					
5	¿Considera usted que, la MPV de la entidad, responde con rapidez a la remisión del acuse de <b>RECIBIDO</b> de sus trámites digitales?					
<b>Dimensión 2: Herramientas tecnológicas</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	¿Considera usted que, la MPV brinda un adecuado servicio, sin presentar problemas de conectividad?					
7	¿considera que, capacitarlo pertinentemente en herramientas digitales, usted pueda utilizar la MPV desde su domicilio mediante el internet?					
8	¿considera usted que, la plataforma de MPV, permite hacer seguimiento oportuno a sus expedientes presentados?					
9	¿Considera usted que, la MPV tenga que contar con un instructivo de uso correcto, en la presentación de trámites?					

10	¿Considera usted que, la plataforma de la MPV, permite el acceso de información en el ingreso de documentos?					
11	¿Considera usted que la MPV de la entidad, tiene una plataforma amigable para presentar sus trámites?					
<b>Dimensión 3: notificación electrónica</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
12	¿Considera usted que, el servicio de notificación electrónica, cumple con tiempos determinados conforme a la legislación vigente?					
13	¿Considera usted que, la notificación electrónica debería contar con hora, fecha, código de expediente, en la presentación de documentos?					
14	¿Considera usted que, las notificaciones electrónicas te alertan oportunamente de los plazos y operaciones de tus trámites?					
15	¿Considera usted que el seguimiento de sus trámites mediante la MPV, sean rápidos?					
16	¿Considera usted que la entidad, brinda la información pertinente sobre la situación de su trámite administrativo digital?					
17	¿Considera usted que, las notificaciones electrónicas emitidas, estén acompañadas con firma digital?					

MUCHAS GRACIAS

## Cuestionario “barreras socioculturales”

Estimado (a), el presente cuestionario se desarrolla con la finalidad de Recolectar información sobre la “**mesa de partes virtual y las barreras socioculturales en la población de lambrama, en el 2022**”, la información recabada, permitirá tener un mayor panorama de la realidad en el distrito de Lambrama, referido a la mesa de partes digital de la entidad.

**Instrucciones:** Su cooperación en este trabajo de investigación de maestría, será muy valiosa, el grado de respuesta de acuerdo a los aspectos citados, se realiza **marcando cada ítem** del instructivo según corresponda para su afirmación.

**Nota:** Esta encuesta es de carácter confidencial y de uso exclusivo para la investigación.

Se agradece por su valiosa participación.

<b>Acepta participar de manera voluntaria</b>		SI	NO		
<b>ESCALA DE MEDIDA</b>	<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
	1	2	3	4	5

Nº	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA				
<b>Dimensión 1: EXCLUSION SOCIAL</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿considera usted que, la entidad ha reducido el tiempo empleado en realizar sus trámites, con el uso de la MPV?					
2	¿Considera usted que, mediante el uso de la MPV de la entidad, se hayan reducido costos de transporte empleado en realizar sus trámites en la entidad?					
3	¿Considera usted que, se debe capacitar a la población sobre el uso de una MPV, para realizar trámites de manera pertinente?					
4	¿Considera usted que, existen barreras sociales y culturales frente a la utilización de la MPV de la entidad?					
5	¿considera usted necesario, que se implemente una MPV en el idioma quechua?					
<b>Dimensión 2: APROPIACION SOCIAL</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	¿considera usted que, posee los conocimientos necesarios para manejar dispositivos electrónicos y realizar trámites documentarios en la MPV?					
7	¿considera usted que, mediante capacitación sobre el manejo de herramientas tecnológicas, mejoran su nivel de acceso para realizar sus trámites en la MPV?					
8	¿Considera usted que, teniendo un centro de información digital, podría realizar trámites en la MPV?					
9	¿Considera usted que al usar la MPV, sea beneficiado rápidamente con sus trámites en línea?					

<b>Dimensión 3: ESPECTATIVA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10	¿Considera usted que, la rapidez de respuesta en sus trámites digitales, está relacionada con el uso de la MPV?					
11	¿Considera usted que, la MPV le permite acceso pertinente en el seguimiento de su trámite de documentos?					
12	¿considera usted que, es seguro realizar trámites, empleando la MPV de la entidad?					
13	¿Considera usted que, usar la MPV, permite acceder a información de tu trámite, desde la comodidad de su hogar?					
14	¿Considera usted que, el uso de la MPV de la entidad, le genera confianza para dejar información personal?					
15	¿Considera usted que, la plataforma de la MPV de la entidad, sea <b>confidencial</b> con la información que consigna en los documentos?					
<b>Dimensión 4: TRANCISION DE LO PRESENCIAL A LO VIRTUAL</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	¿considera usted que, la MPV de la entidad le da la facilidad de categorizar o tipificar el <b>ASUNTO</b> de su requerimiento?					
17	¿Considera usted que, cuenta con Equipos tecnológicos útiles para la presentación de documentos mediante la MPV?					
18	¿Considera usted que, para utilizar la MPV, tiene que comprar equipos de mayor capacidad tecnológica?					

MUCHAS GRACIAS



## Anexo 04. Validez de los instrumentos (juicio de expertos)



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE MESA DE PARTES VIRTUAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN TRAMITE PROCEDIMENTAL</b>							
1	¿Considera usted que, la mesa de partes virtual de la entidad, cumple con el plazo establecido para la atención de los trámites digitales?	X		X		X		
2	¿Considera usted, que la mesa de partes virtual de la entidad, atiende a sus requerimientos de manera oportuna?	X		X		X		
3	¿considera usted que, presentar trámites mediante la mesa de partes virtual, es sencillo?	X		X		X		
4	¿Considera usted que, la utilización de la mesa de partes virtual, contribuye con la transformación digital de la entidad?	X		X		X		
5	¿Considera usted que, la mesa de partes virtual de la entidad, responde con rapidez a la remisión del acuse de RECIBIDO de sus trámites digitales?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS</b>							
6	¿Considera usted que, la mesa de partes virtual brinda un adecuado servicio, sin presentar problemas de conectividad?	X		X		X		
7	¿considera que, capacitarlo pertinentemente en herramientas digitales, usted pueda utilizar la mesa de partes virtual desde su domicilio mediante el internet?	X		X		X		
8	¿considera usted que, la plataforma de mesa de partes virtual, permite hacer seguimiento oportuno a sus expedientes presentados?	X		X		X		
9	¿Considera usted que, la mesa de partes virtual tenga que contar con un instructivo de uso correcto, en la presentación de trámites?	X		X		X		
10	¿Considera usted que, la plataforma de la mesa de partes virtual, permite el acceso de información en el ingreso de documentos?	X		X		X		
11	¿Considera usted que la mesa de partes virtual de la entidad, tiene una plataforma amigable para presentar sus trámites?	X		X		X		

	<b>DIMENSIÓN NOTIFICACION ELECTRONICA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	¿Considera usted que, el servicio de notificación electrónica, cumple con tiempos determinados conforme a la legislación vigente?	X		X		X		
13	¿Considera usted que, la notificación electrónica debería contar con hora, fecha, código de expediente, en la presentación de documentos?	X		X		X		
14	¿Considera usted que, las notificaciones electrónicas te alertan oportunamente de los plazos y operaciones de tus trámites?	X		X		X		
15	¿Considera usted que el seguimiento de sus trámites mediante la mesa de partes virtual, sean rápidos?	X		X		X		
16	¿Considera usted que la entidad, brinda la información pertinente sobre la situación de su trámite administrativo digital?	X		X		X		
17	¿Considera usted que, las notificaciones electrónicas emitidas, estén acompañadas con firma digital?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ..... ELIAS MALLCCO HUARACA .....        DNI:..... 42348755 .....

Especialidad del validador:..... DOCTOR EN GESTION PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD .....

07 de octubre del 2022

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

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



Firma del Experto Informante.

Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE BARRERAS SOCIOCULTURALES**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN EXCLUSION SOCIAL</b>							
1	¿considera usted que, la entidad ha reducido el tiempo empleado en realizar sus trámites con el uso de la mesa de partes virtual?	X		X		X		
2	¿considera usted que, mediante el uso de la mesa de partes virtual de la entidad, se haya reducido la distancia empleada en realizar sus trámites?	X		X		X		
3	¿considera usted que, la población está capacitada en el uso de la plataforma de la mesa de partes virtual de la entidad?	X		X		X		
4	¿Considera usted que, los tramites de la mesa de partes virtual de la entidad promueve la inclusión de las personas?	X		X		X		
5	¿considera usted necesario, que se implemente una mesa de partes virtual en el idioma quechua?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN APROPIACION SOCIAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	¿considera usted que, posee los conocimientos necesarios en el manejo de dispositivos electrónicos y realizar trámites documentarios en la mesa de partes virtual?	X		X		X		
7	¿considera usted que actualmente, la entidad realiza la difusión (socialización) en el uso de la mesa de partes virtual?	X		X		X		
8	¿considera usted que, al utilizar la mesa de partes virtual de la entidad, el diseño de la plataforma le ocasiona pérdidas de tiempo?	X		X		X		
9	¿Considera usted que, la entidad implementa acciones de mejora en conectividad (internet), para masificar el uso de la mesa de partes virtual?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN ESPECTATIVA/CONFIANZA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	¿Considera usted que, cuando realiza sus trámites en la mesa de partes virtual, la respuesta de la entidad sea oportuna?	X		X		X		
11	¿Considera usted que, mediante el uso de la mesa de partes virtual de la entidad, pueda acceder al estado de su trámite documentario?	X		X		X		

12	¿Considera usted que, el uso de la mesa de partes virtual de la entidad, le genera confianza para dejar información personal?	X		X		X		
13	¿Considera usted que, la mesa de partes virtual le brinda la sencillez adecuada en el seguimiento de su trámite de documentos?	X		X		X		
14	¿Considera usted que, es seguro realizar trámites, empleando la mesa de partes virtual de la entidad?	X		X		X		
15	¿Considera usted que, la plataforma de la mesa de partes virtual de la entidad, es confiable referente a la información que consigna en los documentos?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN TRANSICIÓN DE LO PRESENCIAL A LO VIRTUAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	Considera usted que, sus Equipos tecnológicos, ¿le dan acceso a la presentación de documentos mediante la mesa de partes virtual?	X		X		X		
17	¿Considera usted que, al utilizar la mesa de partes virtual, sus trámites sean atendidos oportunamente?	X		X		X		
18	¿Considera usted que, la mesa de partes virtual de la entidad brinda la facilidad de categorizar o tipificar el <b>ASUNTO</b> de su requerimiento?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ..... ELIAS MALLCCO HUARACA .....           DNI:..... 42348755 .....

Especialidad del validador:..... DOCTOR EN GESTION PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD .....

07 de octubre del 2022

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

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



Firma del Experto Informante.

Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE MESA DE PARTES VIRTUAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN TRAMITE PROCEDIMENTAL</b>							
1	¿Considera usted que, la mesa de partes virtual de la entidad, cumple con el plazo establecido para la atención de los trámites digitales?	X		X		X		
2	¿Considera usted, que la mesa de partes virtual de la entidad, atiende a sus requerimientos de manera oportuna?	X		X		X		
3	¿considera usted que, presentar trámites mediante la mesa de partes virtual, es sencillo?	X		X		X		
4	¿Considera usted que, la utilización de la mesa de partes virtual, contribuye con la transformación digital de la entidad?	X		X		X		
5	¿Considera usted que, la mesa de partes virtual de la entidad, responde con rapidez a la remisión del acuse de <b>RECIBIDO</b> de sus trámites digitales?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS</b>							
6	¿Considera usted que, la mesa de partes virtual brinda un adecuado servicio, sin presentar problemas de conectividad?	X		X		X		
7	¿considera que, capacitarlo pertinentemente en herramientas digitales, usted pueda utilizar la mesa de partes virtual desde su domicilio mediante el internet?	X		X		X		
8	¿considera usted que, la plataforma de mesa de partes virtual, permite hacer seguimiento oportuno a sus expedientes presentados?	X		X		X		
9	¿Considera usted que, la mesa de partes virtual tenga que contar con un instructivo de uso correcto, en la presentación de trámites?	X		X		X		
10	¿Considera usted que, la plataforma de la mesa de partes virtual, permite el acceso de información en el ingreso de documentos?	X		X		X		
11	¿Considera usted que la mesa de partes virtual de la entidad, tiene una plataforma amigable para presentar sus trámites?	X		X		X		

	<b>DIMENSIÓN NOTIFICACION ELECTRONICA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>12</b>	¿Considera usted que, el servicio de notificación electrónica, cumple con tiempos determinados conforme a la legislación vigente?	X		X		X		
<b>13</b>	¿Considera usted que, la notificación electrónica debería contar con hora, fecha, código de expediente, en la presentación de documentos?	X		X		X		
<b>14</b>	¿Considera usted que, las notificaciones electrónicas te alertan oportunamente de los plazos y operaciones de tus trámites?	X		X		X		
<b>15</b>	¿Considera usted que el seguimiento de sus trámites mediante la mesa de partes virtual, sean rápidos?	X		X		X		
<b>16</b>	¿Considera usted que la entidad, brinda la información pertinente sobre la situación de su trámite administrativo digital?	X		X		X		
<b>17</b>	¿Considera usted que, las notificaciones electrónicas emitidas, estén acompañadas con firma digital?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Todo conforme

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg: Alex Jonathan Gonzales Vidal

**DNI:** 42315615

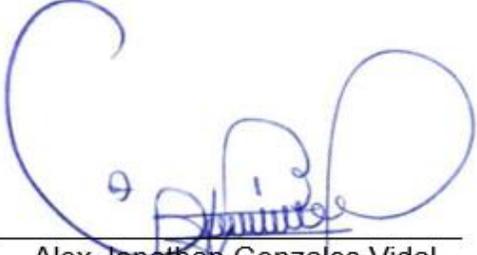
**Especialidad del validador:** Magister en Gestión Publica

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Alex Jonathan Gonzales Vidal  
DNI N°: 42315615

**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE BARRERAS SOCIOCULTURALES**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN EXCLUSION SOCIAL</b>							
1	¿considera usted que, la entidad ha reducido el tiempo empleado en realizar sus trámites con el uso de la mesa de partes virtual?	X		X		X		
2	¿considera usted que, mediante el uso de la mesa de partes virtual de la entidad, se haya reducido la distancia empleada en realizar sus trámites?	X		X		X		
3	¿considera usted que, la población está capacitada en el uso de la plataforma de la mesa de partes virtual de la entidad?	X		X		X		
4	¿Considera usted que, los tramites de la mesa de partes virtual de la entidad promueve la inclusión de las personas?	X		X		X		
5	¿considera usted necesario, que se implemente una mesa de partes virtual en el idioma quechua?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN APROPIACION SOCIAL</b>							
6	¿considera usted que, posee los conocimientos necesarios en el manejo de dispositivos electrónicos y realizar trámites documentarios en la mesa de partes virtual?	X		X		X		
7	¿considera usted que actualmente, la entidad realiza la difusión (socialización) en el uso de la mesa de partes virtual?	X		X		X		
8	¿considera usted que, al utilizar la mesa de partes virtual de la entidad, el diseño de la plataforma le ocasiona pérdidas de tiempo?	X		X		X		
9	¿Considera usted que, la entidad implementa acciones de mejora en conectividad (internet), para masificar el uso de la mesa de partes virtual?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN ESPECTATIVA/CONFIANZA</b>							
10	¿Considera usted que, cuando realiza sus trámites en la mesa de partes virtual, la respuesta de la entidad sea oportuna?	X		X		X		

11	¿Considera usted que, mediante el uso de la mesa de partes virtual de la entidad, pueda acceder al estado de su trámite documentario?	X		X		X		
12	¿Considera usted que, el uso de la mesa de partes virtual de la entidad, le genera confianza para dejar información personal?	X		X		X		
13	¿Considera usted que, la mesa de partes virtual le brinda la sencillez adecuada en el seguimiento de su trámite de documentos?	X		X		X		
14	¿Considera usted que, es seguro realizar trámites, empleando la mesa de partes virtual de la entidad?	X		X		X		
15	¿Considera usted que, la plataforma de la mesa de partes virtual de la entidad, es confiable referente a la información que consigna en los documentos?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN TRANSICIÓN DE LO PRESENCIAL A LO VIRTUAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	Considera usted que, sus Equipos tecnológicos, ¿le dan acceso a la presentación de documentos mediante la mesa de partes virtual?	X		X		X		
17	¿Considera usted que, al utilizar la mesa de partes virtual, sus trámites sean atendidos oportunamente?	X		X		X		
18	¿Considera usted que, la mesa de partes virtual de la entidad brinda la facilidad de categorizar o tipificar el <b>ASUNTO</b> de su requerimiento?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Todo conforme

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg: Alex Jonathan Gonzales Vidal

**DNI:** 42315615

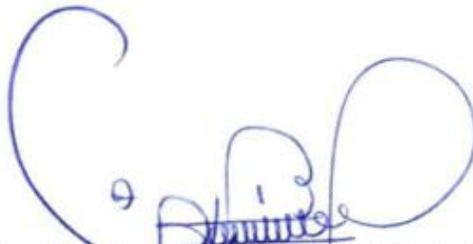
**Especialidad del validador:** Magister en Gestión Publica

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Alex Jonathan Gonzales Vidal  
DNI N°: 42315615

**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE MESA DE PARTES VIRTUAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN TRAMITE PROCEDIMENTAL</b>							
1	¿Considera usted que, la mesa de partes virtual de la entidad, cumple con el plazo establecido para la atención de los trámites digitales?	X		X		X		
2	¿Considera usted, que la mesa de partes virtual de la entidad, atiende a sus requerimientos de manera oportuna?	X		X		X		
3	¿considera usted que, presentar trámites mediante la mesa de partes virtual, es sencillo?	X		X		X		
4	¿Considera usted que, la utilización de la mesa de partes virtual, contribuye con la transformación digital de la entidad?	X		X		X		
5	¿Considera usted que, la mesa de partes virtual de la entidad, responde con rapidez a la remisión del acuse de <b>RECIBIDO</b> de sus trámites digitales?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	¿Considera usted que, la mesa de partes virtual brinda un adecuado servicio, sin presentar problemas de conectividad?	X		X		X		
7	¿considera que, capacitarlo pertinentemente en herramientas digitales, usted pueda utilizar la mesa de partes virtual desde su domicilio mediante el internet?	X		X		X		
8	¿considera usted que, la plataforma de mesa de partes virtual, permite hacer seguimiento oportuno a sus expedientes presentados?	X		X		X		
9	¿Considera usted que, la mesa de partes virtual tenga que contar con un instructivo de uso correcto, en la presentación de trámites?	X		X		X		
10	¿Considera usted que, la plataforma de la mesa de partes virtual, permite el acceso de información en el ingreso de documentos?	X		X		X		
11	¿Considera usted que la mesa de partes virtual de la entidad, tiene una plataforma amigable para presentar sus trámites?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN NOTIFICACION ELECTRONICA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	

12	¿Considera usted que, el servicio de notificación electrónica, cumple con tiempos determinados conforme a la legislación vigente?	X		X		X		
13	¿Considera usted que, la notificación electrónica debería contar con hora, fecha, código de expediente, en la presentación de documentos?	X		X		X		
14	¿Considera usted que, las notificaciones electrónicas te alertan oportunamente de los plazos y operaciones de tus trámites?	X		X		X		
15	¿Considera usted que el seguimiento de sus trámites mediante la mesa de partes virtual, sean rápidos?	X		X		X		
16	¿Considera usted que la entidad, brinda la información pertinente sobre la situación de su trámite administrativo digital?	X		X		X		
17	¿Considera usted que, las notificaciones electrónicas emitidas, estén acompañadas con firma digital?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia\_\_\_\_\_

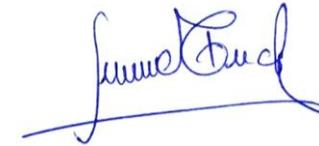
Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ..... SONIA GARFIAS CONTRERAS ..... DNI:..... 43592680 .....

Especialidad del validador:..... MAESTRA EN GESTION PÚBLICA .....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**07 de octubre del 2022**



**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE BARRERAS SOCIOCULTURALES**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN EXCLUSION SOCIAL</b>							
1	¿considera usted que, la entidad ha reducido el tiempo empleado en realizar sus trámites con el uso de la mesa de partes virtual?	X		X		X		
2	¿considera usted que, mediante el uso de la mesa de partes virtual de la entidad, se haya reducido la distancia empleada en realizar sus trámites?	X		X		X		
3	¿considera usted que, la población está capacitada en el uso de la plataforma de la mesa de partes virtual de la entidad?	X		X		X		
4	¿Considera usted que, los tramites de la mesa de partes virtual de la entidad promueve la inclusión de las personas?	X		X		X		
5	¿considera usted necesario, que se implemente una mesa de partes virtual en el idioma quechua?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN APROPIACION SOCIAL</b>							
6	¿considera usted que, posee los conocimientos necesarios en el manejo de dispositivos electrónicos y realizar trámites documentarios en la mesa de partes virtual?	X		X		X		
7	¿considera usted que actualmente, la entidad realiza la difusión (socialización) en el uso de la mesa de partes virtual?	X		X		X		
8	¿considera usted que, al utilizar la mesa de partes virtual de la entidad, el diseño de la plataforma le ocasiona pérdidas de tiempo?	X		X		X		
9	¿Considera usted que, la entidad implementa acciones de mejora en conectividad (internet), para masificar el uso de la mesa de partes virtual?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN ESPECTATIVA/CONFIANZA</b>							
10	¿Considera usted que, cuando realiza sus trámites en la mesa de partes virtual, la respuesta de la entidad sea oportuna?	X		X		X		

11	¿Considera usted que, mediante el uso de la mesa de partes virtual de la entidad, pueda acceder al estado de su trámite documentario?	X		X		X		
12	¿Considera usted que, el uso de la mesa de partes virtual de la entidad, le genera confianza para dejar información personal?	X		X		X		
13	¿Considera usted que, la mesa de partes virtual le brinda la sencillez adecuada en el seguimiento de su trámite de documentos?	X		X		X		
14	¿Considera usted que, es seguro realizar trámites, empleando la mesa de partes virtual de la entidad?	X		X		X		
15	¿Considera usted que, la plataforma de la mesa de partes virtual de la entidad, es confiable referente a la información que consigna en los documentos?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN TRANSICIÓN DE LO PRESENCIAL A LO VIRTUAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	Considera usted que, sus Equipos tecnológicos, ¿le dan acceso a la presentación de documentos mediante la mesa de partes virtual?	X		X		X		
17	¿Considera usted que, al utilizar la mesa de partes virtual, sus trámites sean atendidos oportunamente?	X		X		X		
18	¿Considera usted que, la mesa de partes virtual de la entidad brinda la facilidad de categorizar o tipificar el <b>ASUNTO</b> de su requerimiento?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia\_\_\_\_\_

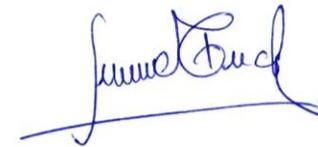
Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ..... SONIA GARFIAS CONTRERAS ..... DNI:..... 43592680 .....

Especialidad del validador:..... MAESTRA EN GESTION PÚBLICA .....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**07 de octubre del 2022**



-----

**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad**

## Anexo 05. Confiabilidad de los instrumentos (alfa de Cronbach)

Para el desarrollo del presente anexo, se está considerando el lineamiento base precisado por George y Mallery (2003), quienes hacen las siguientes recomendaciones para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

Cuadro.1

Escala de interpretación del alfa de Cronbach

<b>Escala</b>	<b>Significado</b>
coeficiente mayor a 0,9	Excelente
coeficiente mayor a 0,8	Bueno
coeficiente mayor a 0,7	Aceptable
coeficiente mayor a 0,6	Cuestionable
coeficiente mayor a 0,5	Pobre
coeficiente menor a 0,5	inaceptable

Fuente: George y Mallery (2003)

en tal sentido a continuación se procede a detallar los resultados obtenidos por las dos variables de investigación.

Respecto a la variable “Mesa de partes digital”

<u>estadísticas de Fiabilidad</u>	
<u>alfa de Cronbach</u>	<u>número de elementos</u>
0,800	30

Sobre la primera variable se ha obtenido el valor de 0,800 para las 17 preguntas planteadas, de la revisión del cuadro 1 se concluye que el instrumento es factible de ser aplicado a la muestra seleccionada. Acto seguido se detalla los resultados por cada una de las preguntas en el citado cuestionario:

**Estadísticos total-elemento**

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1.- ¿Considera usted que, la mesa de partes virtual de la entidad, cumple con el plazo establecido para la atención de los trámites digitales?	39,43	26,668	0,349	0,793
2.- ¿Considera usted, que la mesa de partes virtual de la entidad, atiende a sus requerimientos de manera oportuna?	39,60	25,766	0,524	0,783
3.- ¿considera usted que, presentar trámites mediante la mesa de partes virtual, es sencillo?	37,30	27,803	0,196	0,801
4.- ¿Considera usted que, la utilización de la mesa de partes virtual, contribuye con la transformación digital de la entidad?	39,17	23,523	0,571	0,775
5.- ¿Considera usted que, la mesa de partes virtual de la entidad, responde con rapidez a la remisión del acuse de RECIBIDO de sus trámites digitales?	39,67	27,816	0,193	0,801
6.- ¿Considera usted que, la mesa de partes virtual brinda un adecuado servicio, sin presentar problemas de conectividad?	39,80	25,614	0,566	0,780
7.- ¿considera que, capacitarlo pertinentemente en herramientas digitales, usted pueda utilizar la mesa de partes virtual desde su domicilio mediante el internet?	36,83	25,661	0,501	0,783
8.- ¿considera usted que, la plataforma de mesa de partes virtual, permite hacer seguimiento oportuno a sus expedientes presentados?	39,87	26,809	0,432	0,790
9.- ¿Considera usted que, la mesa de partes virtual tenga que contar con un instructivo de uso correcto, en la presentación de trámites?	36,70	27,183	0,069	0,830
10.- ¿Considera usted que, la plataforma de la mesa de partes virtual, permite el acceso de información en el ingreso de documentos?	38,77	21,013	0,771	0,753
11.- ¿Considera usted que la mesa de partes virtual de la entidad, tiene una plataforma amigable para presentar sus trámites?	39,73	26,340	0,486	0,786

12.- ¿Considera usted que, el servicio de notificación electrónica, cumple con tiempos determinados conforme a la legislación vigente?	39,57	25,495	0,669	0,777
13.- ¿Considera usted que, la notificación electrónica debería contar con hora, fecha, código de expediente, en la presentación de documentos?	36,80	27,131	0,250	0,799
14.- ¿Considera usted que, las notificaciones electrónicas te alertan oportunamente de los plazos y operaciones de tus trámites?	39,67	28,575	0,051	0,808
15.- ¿Considera usted que el seguimiento de sus trámites mediante la mesa de partes virtual, sean rápidos?	39,43	23,289	0,687	0,766
16.- ¿Considera usted que la entidad, brinda la información pertinente sobre la situación de su trámite administrativo digital?	39,87	27,844	0,213	0,800
17.- ¿Considera usted que, las notificaciones electrónicas emitidas, estén acompañadas con firma digital?	36,47	27,292	0,329	0,794

## Respecto a la variable “Barreras socioculturales”

estadísticas de Fiabilidad	
alfa de Cronbach	número de elementos
0,801	30

Sobre la segunda variable se ha obtenido el valor de 0,801 para las 18 preguntas planteadas, de la revisión del cuadro 2 se concluye que el instrumento es factible de ser aplicado a la muestra seleccionada. Acto seguido se detalla los resultados por cada una de las preguntas en el citado cuestionario:

**Estadísticos total-elemento**

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento- total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1 ¿considera usted que, la entidad ha reducido el tiempo empleado en realizar sus trámites, con el uso de la MPV?	36,33	32,299	0,773	0,765
2 ¿Considera usted que, mediante el uso de la MPV de la entidad, se haya reducido la distancia empleada en realizar sus trámites?	35,63	27,344	0,919	0,739
3 ¿Considera usted que, se debe capacitar a la población sobre el uso de una MPV, para realizar trámites de manera pertinente?	36,63	39,206	0,016	0,809
4 ¿Considera usted que, las barreras sociales y culturales puedan reducirse frente a la utilización de la MPV de la entidad?	36,57	38,599	0,114	0,804
5 ¿considera usted necesario, que se implemente una MPV en el idioma quechua?	33,33	44,437	-0,928	0,836
6 ¿Considera usted que, posee los conocimientos necesarios en el manejo dispositivos electrónicos y realizar trámites documentarios en la MPV?	34,33	40,230	-0,146	0,814
7 ¿Considera usted que, mediante capacitación en el manejo de herramientas tecnológicas, mejoran su nivel de acceso para realizar sus trámites en la MPV?	36,83	39,040	0,053	0,806
8 ¿Considera usted que la utilización de la MPV, la presentación de la plataforma le ocasiona pérdidas de tiempo?	36,17	24,557	0,898	0,737
9 ¿Considera usted que, teniendo un centro de información digital, acceda a realizar trámites en la MPV?	36,73	38,823	0,080	0,806
10 ¿Considera usted que, cuando utiliza la MPV, la respuesta de los tramites sean oportunos?	36,27	41,444	-0,299	0,824
11 ¿Considera usted que, mediante el uso de la MPV de la entidad, pueda acceder a información de desde su hogar?	36,27	39,789	-0,078	0,809
12 ¿Considera usted que, el uso de la MPV de la entidad, le genera confianza para dejar información personal?	36,63	30,861	0,833	0,757
13 ¿Considera usted que, la MPV le permite acceso pertinente en el seguimiento de su trámite de documentos?	36,57	42,116	-0,428	0,826
14 ¿Considera usted que, pueda tener la seguridad de que su trámite se efectuó con éxito, empleando la MPV de la entidad?	35,97	29,137	0,929	0,744
15 ¿Considera usted que, la plataforma de la MPV de la entidad, sea confiable referente a la información que consigna en los documentos?	36,43	26,944	0,947	0,735
16 ¿Considera usted que, cuenta con Equipos tecnológicos útiles para la presentación de documentos mediante la MPV?	33,90	35,334	0,792	0,779
17 ¿Considera usted que, al utilizar la MPV, sus trámites sean atendidos oportunamente?	36,90	35,679	0,721	0,781
18 ¿Considera usted que, la MPV de la entidad le da la facilidad de categorizar o tipificar el ASUNTO de su requerimiento?	36,77	36,875	0,412	0,792



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CALDERON PANIAGUA DENNYS GEOVANNI, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Mesa de partes virtual y barreras socioculturales en la población del distrito de Lambrama, 2022", cuyo autor es GAMARRA NAVEDA WAGNER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 08 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CALDERON PANIAGUA DENNYS GEOVANNI <b>DNI:</b> 70082745 <b>ORCID:</b> 0000-0002-6569-0634	Firmado electrónicamente por: DCALDERONPA el 08-01-2023 09:31:11

Código documento Trilce: TRI - 0513525