



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Propuesta de plataforma digital para la atención de los trámites
administrativos en una municipalidad de la provincia de
Ascope, 2023**

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

AUTOR:

Leon Reyes, Deivy Jean Carlos (orcid.org/0000-0001-5163-1441)

ASESORES:

Dr. Esquivel Castillo, Luis Alejandro (orcid.org/0000-0003-2665-497X)

Mg. Romero Agreda, Lourdes Zhuleim (orcid.org/0000-0003-2812-4817)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TRUJILLO - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios, por darme sabiduría y perseverancia en los momentos difíciles, por darme fuerza para cumplir una de mis metas más importantes en mi vida.

A mis queridos padres, Máximo y Tatiana, por haber inculcado en mí, los valores como la responsabilidad y honestidad, por acompañarme en cada obstáculo y siempre brindarme su cariño y valor.

A mi pareja Jhanela, por ser parte fundamental en el desarrollo de la maestría, asimismo por brindarme su amor y confianza en cada paso y decisión tomada.

A mis hermanos, Ruth y Adrian, por confiar en mí y ser un ejemplo a seguir para ellos, por brindarme motivación para seguir adelante y a mi abuelito Armando, por confiar en cada paso que di en todo momento.

AGRADECIMIENTO

Este estudio, se elaboró en la Universidad César Vallejo de Trujillo, que, mediante la Escuela de Posgrado, me brindaron el apoyo de manera directa o indirectamente, acompañándome en mi formación a lo largo de estos 3 ciclos de maestría en gestión pública.

A mi asesor de tesis el Dr. Esquivel Castillo, Luis Alejandro, agradecerle por su paciencia en el transcurso de mi investigación, por sus consejos en la revisión de mis progresivos avances, por su tiempo y apoyo para finalizar este trabajo de investigación.

Asimismo, agradecer a la revisora de tesis la Mg. Romero Agrada, Lourdes Zhuleim, por su paciencia y apoyo para la culminación de mi tesis de posgrado.

Por último, agradecer a mis amistades y compañeros, por haber compartido tantas experiencias y conocimientos en el desarrollo de la maestría, a todos gracias por su apoyo y motivación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ESQUIVEL CASTILLO LUIS ALEJANDRO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Propuesta de plataforma digital para la atención de los trámites administrativos en una Municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023", cuyo autor es LEON REYES DEIVY JEAN CARLOS, 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.

TRUJILLO, 22 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ESQUIVEL CASTILLO LUIS ALEJANDRO DNI: 06519111 ORCID: 0000-0003-2665-497X	Firmado electrónicamente por: LAESQUIVELE el 09- 01-2024 19:20:16

Código documento Trilce: TRI - 0705916



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, LEON REYES DEIVY JEAN CARLOS estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Propuesta de plataforma digital para la atención de los trámites administrativos en una Municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
LEON REYES DEIVY JEAN CARLOS DNI: 72659448 ORCID: 0000-0001-5163-1441	Firmado electrónicamente por: DLEONR96 el 11-01- 2024 22:23:07

Código documento Trilce: INV - 1474219

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y Diseño de investigación	16
3.2 Variable y operacionalización	17
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	21
3.5 Procedimientos	23
3.6 Método de análisis de datos	23
3.7 Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	45
ANEXOS	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resultados de validez de contenido del instrumento que mide la variable plataforma digital mediante juicio de expertos	22
Tabla 2. Resultados de validez de contenido del instrumento que mide la variable trámites administrativos mediante juicio de expertos	22
Tabla 3. Análisis de fiabilidad realizado para ambos instrumentos empleados en el estudio a partir de una prueba piloto	23
Tabla 4. Prueba de relación de uso de una plataforma digital y la atención de los trámites administrativos	25
Tabla 5. Nivel de frecuencia y porcentaje de atención de trámites administrativos	26
Tabla 6. Nivel de interés de frecuencia y porcentaje de los usuarios por las plataformas digitales	27
Tabla 7. Relación entre la dimensión tecnológico de la variable plataforma digital con la variable trámites administrativo	28
Tabla 8. Relación entre la dimensión gobernanza de la variable plataforma digital con la variable trámites administrativo	29
Tabla 9. Prueba de relación de uso de una plataforma digital y la atención de los trámites administrativos	30
Tabla 10. Nivel de frecuencia y porcentaje de atención de trámites administrativos	31
Tabla 11. Nivel de interés de frecuencia y porcentaje de los usuarios por las plataformas digitales	32
Tabla 12. Prueba de relación entre la dimensión tecnológico de la variable plataforma digital con la variable trámites administrativos	33
Tabla 13. Prueba de relación entre la dimensión gobernanza de la variable plataforma digital con la variable trámites administrativos	34
Tabla 14. Prueba de normalidad de kolmogorov-smirnov, plataforma digital y trámites administrativos	59
Tabla 15. Prueba de normalidad de kolmogorov-smirnov, tecnológico y trámites administrativo	59
Tabla 16. Prueba de normalidad de kolmogorov-smirnov, gobernanza y trámites administrativos	60

RESUMEN

En la presente investigación, se tuvo como objetivo general, determinar la relación entre el uso de una plataforma y la atención de los trámites administrativos de los ciudadanos en una Municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023, la cual es una investigación básica, de diseño no experimental transversal: constituida con una población de 208 usuarios y de muestra calculada mediante fórmula estadística de 135 usuarios. La técnica de evaluación es la encuesta tipo Likert y el instrumento para la medición de datos aplicados es mediante el cuestionario, validado por 03 expertos, Los resultados manifestaron una correlación positiva de magnitud moderada de 0.518 respecto al uso de una plataforma digital y la atención de los trámites administrativos con un nivel de significancia inferior a 0.05, todo esto hallado mediante la prueba estadística Rho de Spearman, la cual se realizó debido a que los datos obtenidos son de distribución anormal. La conclusión fue que existe una relación positiva de magnitud moderada de 0.518 entonces podemos afirmar que de incluir una plataforma digital para la atención de los trámites administrativos mejoraría las expectativas de los usuarios debido a la relación que se tiene entre plataforma digital y trámites administrativos.

Palabras clave: Plataforma digital, trámites administrativos, correlación.

ABSTRACT

The general objective of the present research was to determine the relationship between the use of a platform and the attention of the administrative procedures of the citizens in a Municipality of the Province of Ascope, 2023, which is a basic research, of non-experimental transversal design: constituted with a population of 208 users and a sample calculated by means of a statistical formula of 135 users. The evaluation technique is the Likert-type survey and the instrument for the measurement of data applied is through the questionnaire, validated by 03 experts. The results showed a positive correlation of moderate magnitude of 0.518 regarding the use of a digital platform and the attention of administrative procedures with a significance level of less than 0.05, all this found through the Spearman's Rho statistical test, which was performed because the data obtained are of abnormal distribution. The conclusion was that there is a positive relationship of moderate magnitude of 0.518, so we can affirm that including a digital platform for the attention of administrative procedures would improve the expectations of users due to the relationship between digital platform and administrative procedures.

Keywords: Digital platform, administrative procedures, correlation.

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito mundial las plataformas tecnológicas han ido abarcando el interés de las autoridades gubernamentales, sobre todo al inicio y durante el desarrollo del COVID-19. Debido a su amplia influencia en los diferentes ministerios y servicios, estas plataformas participan en la regulación utilizando diferentes métodos, por ejemplo: capacidades, privacidad, transparencia, salud, recaudación de impuestos, exportación e importación, seguridad, inversión, etc. (Da Silva y Núñez, 2021). De otro lado, según la Organización Internacional de Trabajo (OIT, 2021), alrededor del 4% de las inversiones en plataformas de trabajo digitales se concentran en América Latina, África y los países árabes, mientras que el 96% se acumula en Europa (12 mil millones de dólares), Asia (56 mil millones de dólares) y América del Norte (46 mil millones de dólares).

Así mismo, el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital del Gobierno de España (2020), nos manifiesta que a lo largo de las últimas décadas los sucesivos Gobiernos de España han ido evolucionando ya que han ido adquiriendo programas de plataformas digitales ajustadas con las agendas digitales europeas, conllevando al desarrollo tecnológico convirtiéndose en un ámbito clave para el progreso social. España con su Plan Avanza y Agenda Digital han permitido un importante esfuerzo de inversión pública y privada.

En el contexto continental, Gonzales (2020), resalta que Chile ha implementado un plan de Estrategia de Transformación Digital del Estado este se basa en alcanzar un “Estado Digital abierto, eficiente y amigable” (p.1). Para ello, tiene finalidades claras, tales como: optimizar servicios del Estado para los ciudadanos y empresas; mejores políticas públicas y estabilizar la adopción por parte del estado de la transformación digital, que se traduce en “las definiciones de principios, estándares y medidas pueden cambiar con el tiempo, independiente del gobierno” (p.1).

Por otro lado, los gobiernos de todo el mundo también están intentando sumarse a la era digital, aun para los gobiernos es complicado adaptarse a la era digital ya que mucho de los trámites administrativos se realizan cara a cara, para ello es importante perfeccionar la eficiencia y los procesos de gestión, en el sector estatal es indispensable impulsar una dirección adecuada que permitan cambiar y favorecer los procesos burocráticos. (Monsalve y Gómez, 2020).

En Perú, se puede decir que no es ajeno a esta era digital, tenemos a Concytec (2016) quien señala que estos acontecimientos producen transformaciones positivas en la comunidad, ya sea utilizando directamente plataformas digitales, podemos superar barreras geográficas, aumentar la comunicación entre las personas y acortar el tiempo al utilizar cualquier servicio digital. Así, Alvarado et al. (2019) nos muestran que, en nuestro país ya se está trabajando para institucionalizar y modernizar el gobierno electrónico. En 2018, el Decreto Legislativo No. 1412 y aprobada Ley de Administración Digital. A pesar de estos esfuerzos, aún falta en la administración pública la plena implementación del llamado gobierno digital. Todavía hay algunas ciudades que necesitan mejorar la calidad de los trabajos digitales para los usuarios

A nivel local, se puede constatar que los problemas o inconvenientes encontrados en una Municipalidad de la Provincia de Ascope son obstáculos ya que todavía existen lagunas en la implementación del gobierno electrónico, lo que dificulta su implementación por ello es un impedimento para que los usuarios puedan realizar sus trámites administrativos de manera virtual como pago de tributos, actualización de datos, partidas de nacimiento, etc.

Es dificultoso decirlo, pero la junta municipal no ha planteado el desarrollo de la gobernanza digital como puente para optimizar la prestación de trabajo a los ciudadanos. Esta unidad no cuenta con servicios digitales para atender a mediante plataformas virtuales, por lo cual se entiende que no está aprovechando la tecnología; la municipalidad tiene un portal web y fan page, pero solo cumplen un rol informativo.

Por otra parte, este problema también crea dificultades ya que carecen algunos usuarios para poder acercarse a la entidad edil, esto trae consigo las aglomeraciones, el tiempo y dinero perdido, además de arriesgar la salud de los ciudadanos vulnerables. Asimismo, este trabajo pretende que la entidad sujeta de estudio adopte políticas de gobierno digital, esto con la finalidad de lograr una institución moderna al servicio del ciudadano.

Por lo dicho, nos hacemos la interrogante principal ¿Qué relación existe entre el uso de una plataforma digital con la atención de los trámites administrativos de los ciudadanos en una Municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023? Los

problemas específicos son, a) ¿Cuál es el nivel de atención de los trámites administrativos en una Municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023?; b) ¿Cuál es el grado de interés del ciudadano respecto a la propuesta del uso de una plataforma digital en una Municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023?; c) ¿Cuál es la relación entre la dimensión tecnológico de la variable Plataforma Digital con la variable trámites administrativos en una Municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023?; y, d) ¿Cuál es la relación entre la dimensión Gobernanza de la variable Plataforma digital con la variable trámites administrativos en una Municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023?

En este trabajo se consideró una justificación teórica, ya que ésta permitió gracias a las diferentes teorías relacionadas con nuestro trabajo tema de estudio, conocer las plataformas digitales y analizar las mejoras continuas respecto a la optimización de procesos. También, tenemos la justificación metodológica, porque mediante la propuesta de una plataforma digital ayudará a mejorar y solucionar los problemas en la administración pública además que permitirá una optimización de procesos, aproximando mucho más la efectividad y satisfacción de los usuarios de la entidad edil. Y, finalmente, la justificación práctica ayudará a las autoridades competentes a tomar mejores opciones con respecto a los resultados adquiridos, por ende, se proporcionó a los ciudadanos información sobre los servicios que ofrece las plataformas digitales.

Para la presente indagación, se consideró como objetivo general, determinar la relación entre el uso de una plataforma digital y la atención de los trámites administrativos de los ciudadanos en una Municipalidad de la Provincia de Ascope. Los objetivos específicos fueron, a) Identificar el nivel de atención de los trámites administrativos en una Municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023; b) Medir el grado de interés del ciudadano respecto a la propuesta del uso de una plataforma digital en una Municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023, c) Medir la relación entre la dimensión tecnológico de la variable Plataforma Digital con la variable trámites administrativos en una Municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023; y, d) Medir la relación entre la dimensión Gobernanza de la variable Plataforma digital con la variable trámites administrativos en una Municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023.

También consideramos como hipótesis general, existe relación de la

plataforma digital con la atención de los trámites administrativos de los ciudadanos en una Municipalidad en la Provincia de Ascope, 2023. Las hipótesis específicas son, a) El nivel de atención de los trámites administrativo es baja en una Municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023; b) Existe interés de los ciudadanos respecto a la propuesta del uso de una plataforma digital en una Municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023, c) Existe relación entre la dimensión tecnológico de la variable Plataforma Digital con la variable trámites administrativos en una Municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023; y, d) Existe relación entre la dimensión Gobernanza de la variable Plataforma digital con la variable trámites administrativos en una Municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Este trabajo de investigación consideró trabajos previos, y, iniciamos con los antecedentes nacionales, así tenemos a Florez (2022), investigó sobre el grado de implementación del Gobierno Digital y la Gestión Municipal en un municipio. La metodología de estudio utilizado fue de orientación cuantitativo y fue de carácter descriptivo, transversal y correlacional, la muestra consistió de 304 empleados, entre directivos (gerentes y subgerentes) y personal administrativo, quienes fueron seleccionados aleatoriamente de la población de estudio y quienes completaron ambos cuestionarios. Los resultados fueron que hay correlación relevante del nivel de implementación de la gobernanza digital y la gobernanza municipal y otras variables, se pudo observar que Spearman es de 0.820, eso significa que tiene alta correlación y está directamente relacionada con estas. La conclusión es que la gobernanza digital tiene un alto nivel de adopción que permite a los usuarios interactuar con estas plataformas de manera rápida y eficiente.

Por otro lado, Chumbimuni (2022), cuyo principal objetivo fue encontrar la relación que existe entre la eficiencia de la plataforma digital SIPAD y el nivel de satisfacción del usuario externo, del depósito legal de una biblioteca nacional. La metodología fue un tipo de investigación aplicada utilizando métodos cuantitativos, transversales, no experimentales y correlacionales. Ambos instrumentos fueron aplicados a una muestra de 116 ciudadanos. Los resultados de las recopilaciones y análisis de datos mediante la prueba estadística, donde Spearman muestra que el factor de relación es positivo (0,945). Asimismo, concluye que si existe una relación afirmativa y altamente relevante entre la efectividad de la plataforma digital SIPAD y la satisfacción de los usuarios externos con la Legislación 2022 de la Biblioteca Nacional del Perú.

Asimismo, Salazar (2020), donde la finalidad fue determinar el nivel de satisfacción online utilizando la plataforma digital Tripadvisor desde la perspectiva de los restaurantes del circuito de playas. El método fue de clase cuantitativa a nivel detallado y de diseño transversal no experimental, con una muestra de 10 restaurantes del circuito de playas de Lima, Los resultados muestran que los restaurantes tienen un alto nivel de satisfacción online debido a sus dimensiones, con un 70% de los encuestados totalmente satisfechos con su dimensión de usabilidad y un 30% de los encuestados totalmente satisfechos con su dimensión

de confianza electrónica. La conclusión fue que los restaurantes ubicados en Lima Beach Raceway aumentaron la satisfacción del consumidor al utilizar las plataformas digitales.

También, Colan (2020), tuvo como objetivo encontrar la relación entre las plataformas digitales y los impuestos municipales. La metodología de estudio fue no experimental y el diseño utilizado es transversal y correlacional. Los pobladores identificados son 50 vecinos de la zona de Ayacucho. Una muestra corresponde a una población determinada. Se utilizó un cuestionario como metodología de recopilación de datos. El resultado mostro una correlación no negativa relevante baja entre las variables del estudio y el factor de correlación Kendall Tau "b" fue 0,367. La conclusión apunta que evidentemente hay una correlación baja, positiva y significativa con las plataformas digitales y los ingresos fiscales de la ciudad.

De igual manera, Poma (2022), tuvo como objetivo la propuesta de una plataforma digital para la atención automática de los trámites administrativos de la municipalidad provincial de Condorcanqui 2022. La metodología de estudio fue no experimental y el diseño utilizado es transversal. Los pobladores identificados son 198 usuarios. Una muestra por conveniencia de 50 usuarios. Se utilizó un cuestionario como metodología de recopilación de datos. Obtuvo, asimismo, que un 28% considera mal el servicio de atención de los tramites y un 62% es regular la atención del trámite administrativo como resultados. La conclusión indica que a pesar de obtener una calificación regular respecto al servicio de atención no se ha logrado tener una atención alta o adecuada para todos los ciudadanos debido a que esto se relaciona con costumbres de los ciudadanos nativos u oriundos de la localidad.

Finalmente, Ponce (2022), cuyo propósito fue conocer la conexión entre las plataformas digitales y la efectividad de los procesos administrativos de la Agencia Nacional de Control Migratorio. La metodología se centra en la cuantificación, el enfoque utilizado es hipotético-deductivo, y el diseño utilizado es no experimental transversal y descriptivo a nivel correlacional. Los resultados acertaron pues hay correlación de las plataformas digitales y la eficiencia administrativa con un nivel relevante inferior a 0,05. La conclusión fue que existía relación con la plataforma digital y la eficiencia administrativa de la oficina principal de la Oficina Estatal de Migración, la cual se obtuvo luego de utilizar la prueba estadística Spearman Rho,

la cual arrojó 0.591, mostrando una correlación positiva moderada.

Este estudio también ha considerado antecedentes internacionales, así tenemos a Sepúlveda (2017), quien tuvo como objetivo analizar la brecha digital en el acceso a los servicios municipales. La metodología es cuantitativamente explicativa ya que intento medir probabilidades utilizando métodos econométricos logísticos y efectos utilizando como instrumentos una encuesta y una muestra de 12 municipios. Los resultados obtenidos muestran que varias variables socioeconómicas influyen en la probabilidad de utilizar plataformas digitales en ciudades donde el acceso e ingreso al ciber mundo (Internet) son variables muy importantes. La conclusión fue que, la educación es una variable importante en el uso de plataformas digitales, la cual puede estar relacionada con el uso de Internet y la búsqueda de su conocimiento además de información. Además, la educación superior puede significar que las personas estén más estrechamente relacionadas con trabajos que requieren el uso de tecnología de la información.

Por otro lado, Tapia (2021), cuyo propósito fue implementar plataformas digitales en el ámbito de la transformación digital de la Junta Nacional de Jardines Infantiles. La metodología fue un estudio transversal exploratorio y correlacional, de diseño no experimental, el cálculo de la muestra dio 85 ciudadanos y utilizo la encuesta como instrumento. Alcanzo resultados que manifiestan que verdaderamente si existe una correlación de las variables relacionadas con la adopción de la tecnología (plataformas digitales) en la JUNJI. La conclusión fue que las intenciones de uso de la tecnología (plataformas digitales) estaban determinadas por las expectativas de desempeño y la influencia social, mientras que las expectativas de esfuerzo no estaban relacionadas.

Asimismo, Medina et al. (2021), donde la finalidad fue determinar el efecto en la calidad de la información, los sistemas y de los servicios prestados por las autoridades públicas en sus sitios web a los ciudadanos. La metodología fue una investigación de tipo cuantitativa, la técnica utilizada fue el cuestionario y se les aplicaron a 488 ciudadanos que realizaron alguna vez una operación en el Webside. Los resultados fueron que, los ciudadanos no reconocen las características del sitio como un sistema amigable, rápido, abierto, siempre activo o interactivo, ni se sienten satisfechos. La conclusión es que, la calidad del sistema de información no puede ganarse la confianza de los ciudadanos, por lo que es

necesario analizar sus requisitos técnicos, ya que el sitio web es obligatorio para los ciudadanos. No hay otra opción.

También, Armijos (2017), tuvo como objetivo analizar el uso de plataformas digitales como herramientas de interacción en las fases de enseñanza en el alumnado de un colegio. La metodología fue de tipo cuantitativo, la muestra fue de 133 estudiantes, utilizo como método de recolección de datos la encuesta. Los resultados fueron que los estudiantes rara vez utilizan plataformas digitales para interactuar con sus docentes así mismo la poca frecuencia con la que interactúan docentes – estudiantes limita la posibilidad de que el docente haga seguimiento a los estudiantes. La conclusión fue que, la falta de diversificación y conocimiento de plataformas virtuales provoca el poco aprovechamiento de las TIC en la educación, el 98% de los estudiantes consideran que las plataformas si aportarían al proceso de enseñanza-aprendizaje,

Finalmente, Parra (2020), tuvo como objetivo crear una herramienta digital para identificar el grado de adopción del gobierno digital en las municipalidades. La metodología fue un enfoque de investigación deductivo que utiliza métodos cuantitativos de marco temporal transversal y estrategias experimentales, y el método utilizado es una encuesta. Los resultados fueron que, los habitantes de cada ciudad deben recibir formación en el uso de sus servicios digitales. En áreas donde la ciudad circundante se encuentra en etapa de madurez, la aglomeración espacial de niveles de madurez se percibe cuando la ciudad se utiliza correctamente. La conclusión fue que, es necesario desarrollar herramientas adicionales que brinden valor agregado para desarrollar estrategias y nuevas prioridades de investigación para mejorar el nivel de implementación de políticas en los municipios.

Prosiguiendo con nuestro trabajo, se desarrolló las teorías de nuestras variables, y comenzamos con Plataforma Digital, donde Cajiga (2022), la define como un lugar en Internet donde se pueden ejecutar varias aplicaciones o programas simultáneamente para satisfacer diversas necesidades, contribuir a la resolución automatizada de diversos problemas y consumir menos recursos. Dado que las plataformas digitales son la base que permite a las personas y la tecnología comunicarse y realizar una variedad de tareas en línea, es fundamental establecer pautas de mejora para fortalecer esta nueva relación. (Chumbimuni, 2022).

De esta manera, se puede decir que, la aparición de diversas plataformas virtuales, que actualmente constituyen el canal de comunicación más importante para empresas e instituciones, pueden definirse como aplicaciones informáticas diseñadas para favorecer la comunicación, aumente los tiempos de respuesta, escale los productos de recursos humanos, maneje un número grande e ilimitado de usuarios a la vez y actualice los procesos para que los usuarios estén más contentos. (Cedeño, 2019). De mismo, para Srnicek (2018), define a las plataformas digitales como un tipo de infraestructura digital que ayuda y consolida más la conexión entre dos o más sociedades.

Usando este concepto como guía, podemos describir una plataforma digital como un área en línea que los administradores y usuarios interactúan con entidades y permiten el inicio de un método privado o administrativo. En el ámbito público es una herramienta ideal para abordar las brechas de acceso a los servicios públicos online, los archivos digitales tienen la misma fuerza legal que los archivos físicos. (Collao, 2022).

Analizando las tecnológicas de la Información y Comunicación, las TIC son una clave importante para la sociedad del conocimiento, ya que tienen un enorme impacto en distintos ámbitos de la socioeconomía. (Ochoa et al., 2016). Por consiguiente, las plataformas digitales son una extensión de la información y comunicación tecnológica utilizadas en programas en línea públicos y privados. Lo principal de las plataformas virtuales diseñadas para el alcance de los diferentes trabajos que se brindan al público es la facilidad de interacción dentro de ellas y la capacidad de identificar programas en diferentes dispositivos. (Collao, 2022).

Según Camargo et.al. (2018), para que las plataformas digitales sean fluidas y alcancen los objetivos deseados, es necesario hacer visible su existencia e iluminar a todos los ciudadanos, para que estos puedan participar e intervenir efectivamente en el ciclo de toma de decisiones. Además, con ello permitirá la transparencia ya que es esencial para el éxito de un gobierno.

Las plataformas digitales han dado un gran impacto en algunas entidades públicas, por ejemplo el uso adecuado de las plataformas por el RENIEC han ayudado notablemente al usuario debido a que en la actualidad en dos minutos se obtiene una acata de nacimiento, defunción o matrimonio con copia certificada, cuando antes demoraba hasta tres días y ameritaba viajar hasta dicho

establecimiento, otro claro ejemplo son los trámites del DNI que son aprobados instantáneamente a través de la plataforma virtual. (Huamán, 2020).

Para Córdova (2023), para las corporaciones multinacionales, la era digital ha cobrado protagonismo., incluyendo el estado peruano. El avance y crecimiento de la nación es dependiente en gran parte de que el estado y los municipios del Perú experimenten una revolución digital. Al adoptar nuevas tecnologías y modernizar los procesos gubernamentales, se pueden alcanzar los siguientes objetivos: eficiencia, transparencia, optimización de recursos públicos y perfeccionar la calidad de vida. Mediante el uso de plataformas digitales, los ciudadanos pueden acceder a información y servicios gubernamentales de manera más rápida y transparente.

Ante la digitalización del trabajo, la colaboración con plataformas digitales ofrece a los sujetos y empleados una serie de beneficios, entre ellos la reducción del consumo de recursos físicos y el aumento de las actividades productivas. Esto se debe a que todos pueden gestionar eficazmente su tiempo aumentando la flexibilidad del tiempo de trabajo de acuerdo con la gestión personal del tiempo. Además, las empresas siempre están buscando mejores formas de atender a sus clientes y las plataformas digitales les brindan la capacidad de funcionar fuera de ubicaciones físicas y vincular a clientes en todo el mundo. (Altamirano, 2023).

Nuestra primera variable tiene dimensiones y se ha considerado dos, así tenemos la primera que es tecnológico, que es definida como parte de nuestra vida diaria o mejor dicho como consecuencia del creciente uso de procesos digitales en nuestra vida diaria, o más bien cotidiana, para realizar tareas que, hasta hace poco, sólo podían realizarse de forma presencial. (Vargas, 2022). Asimismo, Fernández (2020), manifiesta que ésta juega un papel vital en el desarrollo humano, porque impregna los aspectos fundamentales de la comunidad y ayuda a mejorar nuestro bienestar. Por tanto, tiene un impacto decisivo en la alimentación, la salud, los lugares de trabajo, las construcciones, la economía, la comunicación, el entretenimiento, el comercio, etc.

Esta dimensión tiene indicadores como la plataforma web en internet, es una herramienta tecnológica que permite a los usuarios comunicarse con una organización pública o privada y brindar información de acuerdo a los requerimientos del usuario o cliente suministrados por la organización u

organización, respectivamente; los servicios digitales, son servicios que se brindan a través de Internet, completamente en línea y se enfocan automáticamente en los servicios que necesita, fuera de línea. y, por último, accesibilidad es una construcción de lenguaje de programación que le permite realizar presentaciones utilizando software o páginas de programación o crear presentaciones según sea necesario en una computadora o dispositivo moderno virtualmente conectado, incluidos teléfonos inteligentes o tabletas. (Dash, 2016).

La segunda dimensión es gobernanza, que es la capacidad del gobierno de mover al país para efectivamente solucionar las deficiencias o problemas que surgen en el día a día, es uno de los puntos débiles de todos los gobiernos debido a la poca eficiencia en la atención del usuario. La gobernanza es definida como "la interacción y el acuerdo entre el gobernante y los gobernados para crear nuevas oportunidades, resolver conflictos de los habitantes y establecer las instituciones y leyes necesarias que puedan efectuar estos cambios". Esto significa que la gobernanza permite que los usuarios participen en la libre albedrío de decisiones de su pueblo o región para que con ello garanticen una correcta distribución de bienes y servicios para una vida adecuada. Para ello, los habitantes requieren tener libertad de poder expresarse, asociaciones entre comunas, respeto con los gobernantes y fortalecimiento de los derechos humanos. (Guerra, 2021).

Los indicadores considerados para esta dimensión son el Gobierno electrónico, que es una aplicación que implementa una administración pública sistemática a través de Internet, permitiendo interacciones transparentes dentro y fuera del sector público para dar mejores servicios a los ciudadanos; también, la sociedad de la información, implica el uso de herramientas de trabajo en red en los sectores públicos y privados para integrar a toda la sociedad para su bienestar integral. y, como último, el proceso de reforma digital, que es el proceso mediante el cual el estado digitaliza sus procesos, trámites y todo lo relacionado con la interconexión virtual que permiten las herramientas modernas utilizando la información de las tecnologías y las comunicaciones. (Dash, 2016).

Continuamos con nuestro estudio y la segunda variable es el trámite administrativo, que para Ziekow (2021), están regulados por la ley y muchas veces afectan a las obligaciones y derechos administrativos de los usuarios y las empresas por lo cual el gobierno debería proporcionar más herramientas y métodos

para mejorar la organización de los pasos de la administración pública como la gestión de procesos. También se define por trámite administrativo la gestión que realiza el regulado en su calidad de usuario ante la administración del estado como prestador de servicios con el objetivo de lograr resultados específicos. (Rico, 2019). Los trámites administrativos son una serie de acciones y procesos que se tratan en una unidad, dando como resultado la liberación de acciones administrativas que tienen consecuencias legales separables para las obligaciones y derechos de los gobernados. (Casafranca, 2020).

Según, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (2020), nos dice sobre tramites automatizados, los cuales son trámites administrativos que se realizan íntegramente en línea, y la gestión en su territorio se realiza mediante la información y las comunicaciones virtuales, sin intervención humana, tramites parcialmente en línea que es un procedimiento establecido por una autoridad competente mediante el cual el solicitante puede realizar digitalmente al menos un acto o actividad necesaria para obtener los bienes o servicios requeridos, tramite totalmente en línea que es un trámite u organizado por las autoridades a través de la Sede Electrónica del Estado, una ventanilla única y un portal único donde los solicitantes pueden realizar todas las actividades o conjuntos de actividades de manera digital. , y realizar las solicitudes necesarias hasta obtener los bienes o servicios requeridos.

Durante mucho tiempo, la gestión de trámites y documentos en las instituciones se hacía de forma totalmente manual por parte de los administradores en libros, archivos, carpetas y estanterías contables. Posteriormente se utilizaron los archivos o Kardex, que utilizaban sistemas de codificación y clasificación para restaurar total o parcialmente la información. (Castañeda, 2017).

Con el pasar del tiempo, el trámite documentario se convirtió en un problema organizativo que genera gastos en almacenes y locales dedicados al almacenamiento de documentos, lo que se traduce en pérdida de tiempo en la gestión y recuperación de documentos. Así, con la llegada de las computadoras a mediados del siglo XX, muchas empresas comenzaron a utilizarlas para respaldar la gestión de archivos. Por ejemplo, la Biblioteca Nacional de Estados Unidos o Reino Unido creó el formato bibliográfico MARC para almacenar o archivar su base de datos de forma cómoda y segura. (Rafael, 2021).

Según el Decreto Legislativo N°1310 (2017), existen cuatro procesos en la gestión de la tramitación de documentos: Aceptación, que es la verificación de la aprobación por parte del destinatario y la integridad del documento y el registro del cargo correspondiente; La inscripción es el evento de inscripción o anotación de un documento en el libro de registro, rastreando los siguientes elementos que deben constar en el expediente, tales como número de expediente, hora de recepción, fecha, destino, asunto, título y fuente; procedencia es gestionar colaboradores que copian dicha información y finalizan el archivo tras analizarlo. Archivado La clave es clasificar, almacenar, evaluar y certificar registros de procesos completados para su procesamiento inmediato.

Para Limas y Sierra (2023), en la mayoría de las instituciones la preparación de documentos se realiza de forma manual, pero existen algunas instituciones públicas y privadas que cuentan con sistemas de procesamiento de documentos. La mayoría de ellos son desarrollados por diferentes empresas de software. Por lo general, estos sistemas solo están diseñados para gestionar el seguimiento de documentos dentro de una institución, reduciendo el tiempo promedio de procesamiento o manejo de documentos al eliminar tareas repetitivas, evitando documentos olvidados y/o perdidos, y pueden ubicar documentos rápidamente en cualquier lugar. ellos son. Ya sea que un documento se esté finalizando o ya se haya finalizado y guardado, ahorre tiempo de búsqueda al no tener que profundizar en muchos archivos físicos para encontrar un documento específico. Mientras para Quispe y Vilchez (2017), los trámites administrativos es un sistema que permite gestionar, clasificar, buscar y almacenar documentos entrantes; todo esto para estandarizar, verificar y organizar los procesos y actividades de los documentos elaborados en su organización.

Nuestra segunda variable tiene dimensiones y se ha considerado dos, así tenemos la primera que es la simplificación administrativa, que es definida como proceso de deshacerse de procesos burocráticos en el sector público para que el pueblo peruano pueda recibir mejores servicios con atención oportuna y suficiente. (Cepal,2017). Asimismo, la secretaria de Gestión Pública (2021), manifiesta que la Simplificación Administrativa tiene como objetivo eliminar barreras y gastos innecesarios para la sociedad resultantes de funciones inadecuadas de la administración pública. Por otro lado, La simplificación administrativa permite a los

países latinoamericanos eliminar procedimientos largos y demoras y reducir costos a través de la racionalización de procesos que reduce el número de pasos, lo que resulta en ahorros para mejoras comerciales, sociales y de gobernanza generales. Institución del Estado. (Silva y Delgado, 2020).

Para lograr una buena simplificación administrativa y calidad del servicio, es necesario incorporar tecnologías de la información, como plataformas digitales, páginas web y aplicativos para agilizar trámites y trabajar en la nube para compartir información directa con todas las regiones. Establecer modelos y estrategias de gestión de gobiernos locales, brindar asistencia técnica a las entidades públicas para incentivar a las buenas prácticas de implementación del gobierno digital en la gestión pública y el asesoramiento continuo hacia los empleados municipales para que puedan mejorar significativamente la índole de los trabajos ofrecidos por los municipios regionales y provinciales. (Flores et al., 2022).

Esta dimensión tiene indicadores como el proceso de gestión administrativa, que es un arreglo establecido de acuerdo con la organización y funciones, manuales y/o reglas de responsabilidad funcional de una entidad pública; para todos los procedimientos administrativos, los funcionarios y/o servidores públicos son responsables de las acciones comprendidas en el ámbito de sus funciones y/o la función asume la responsabilidad de las funciones administrativas y, si el desempeño es anormal, quedará sujeto a los resultados de la investigación funcional proceso con amnistía o responsabilidad se desempeñan mejor o peor en la institución, respectivamente; se tiene también la agilización del tiempo, tiene como objetivo incrementar la concentración de los trámites administrativos para la racionalización del tiempo, como debe hacerlo cada servidor público para determinar su tiempo libre, aumentar los tiempos de concentración de los servicios públicos y atender más rápidamente al público. (Cepal, 2017).

La segunda dimensión es accesible, donde Cepal (2017), nos menciona que la relación entre el usuario y la parte administrativa corresponde al trámite administrativo y la facilidad sin demoras ni burocracia es el escenario central para enfocarse en el trámite administrativo. Por otro lado, para Roseth (2018), la accesibilidad en trámites administrativos son un proceso complejo de trámites burocráticos debido a que los ciudadanos gastan demasiado tiempo para poder realizar o culminar un trámite, además esas horas perdidas aumentan en múltiples

días. El 25% de las gestiones requieren tres o más desplazamientos a instalaciones gubernamentales, y sólo una parte se puede resolver en solo un día. Los procedimientos manuales, las relaciones interpersonales y la comunicación cara a cara, la falta de estandarización de procesos hace que los tramites o gestiones sean sujetas a vulnerables injusticias.

Los indicadores considerados para esta dimensión la fidelización de los usuarios, se aplica tanto a los clientes del sector privado como al del sector público, incluye relaciones cercanas y positivas y la satisfacción del usuario que gana su confianza en el buen servicio que reciben o prestan en el sector público; y por último, los mecanismos de solución de demora, son estrategias para resolver problemas o defectos que ocurren en la prestación de servicios y con estos mecanismos se busca las mejores soluciones para resolver los retrasos dados en los servicios solicitados. (Cepal, 2017).

III. METODOLOGÍA

Para Ramos et al. (2018), los métodos de investigación se centran en estrategias, métodos y técnicas que se ejecutan de manera y/o forma sistemática y manera ordenada, para que los investigadores puedan alcanzar las metas planificadas; guiar el proceso de resolución de problemas. El método de investigación refleja el acercamiento a la realidad investigada y así se halla la forma en que el investigador recopila y analiza los datos recaudados.

3.1 Tipo y Diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Este trabajo fue de tipo básico porque se encargó de descubrir patrones o principios básicos, así como conceptos avanzados. Aquella parte de la ciencia que se considera como punto de referencia inicial para el estudio de fenómenos o hechos. (Escudero y Cortes, 2018).

En cuanto el enfoque fue cuantitativo debido a que es un excelente método para hallar resultados y refutar o probar hipótesis, y su estructura y procedimientos de investigación son empleados en muchos campos y disciplinas científicas. Con su ayuda, se puede analizar estadísticamente los resultados y obtener respuestas abstractas del cual se desarrollan las discusiones. (Neill y Cortez, 2017).

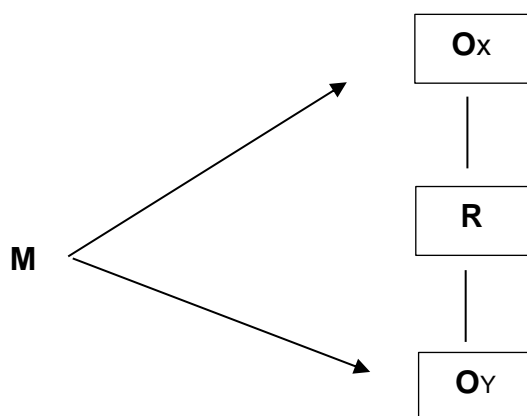
3.1.2. Diseño de investigación

Referente al diseño es no experimental de corte transversal, quiere decir que, el instrumento se aplicó por única vez. En relación con el diseño de estudio, Gallardo (2017) refiere que con este diseño no se pueden manipular variables ni tampoco se aplica estímulo, además que se realiza en un tiempo determinado.

En conexión con el nivel de estudio fue correlacional, debido a que se midió la correlación entre las variables en las cuales son trámites administrativos y propuesta de una plataforma digital. Gómez, (2020) en relación con el nivel de estudio considero que su objetivo es descubrir o explicar hechos, fenómenos, condiciones y leyes en un área determinada de la realidad, con el fin no sólo de aplicar el conocimiento para responder preguntas, sino también de hacer que este conocimiento sea útil en otros estudios.

Del mismo modo, se tiene la metodología de estudio que es hipotético

deductivo, debido a que, según Ruiz (2023), se basa en supuestos sustentados en el desarrollo de teorías científicas específicas, se siguen reglas lógicas de deducción y se proponen nuevas conclusiones y predicciones empíricas, que luego se ponen a prueba. Este método se utiliza para indagar y construir teorías científicas que, derivadas de un número limitado y preciso de principios e hipótesis, sistematizan el conocimiento científico y combinan el conocimiento científico en un sistema completo que representa principios y una jerarquía hipotética.



Donde:

M= muestra

Ox= Observación de la variable plataformas digitales

OY= Observación de la variable trámites administrativos

R= Correlación

3.2 Variable y operacionalización

Esta investigación se enfocó en las variables plataforma virtual y tramites documentarios en una municipalidad, estas variables buscaron su relación entre ellas, son cuantitativas y no existen imparcialidad de ambas variables que se presentaron en el estudio. Por consiguiente, esta investigación busco medir el factor correlacional y así se pudo conocer las hipótesis planteadas. De acuerdo, por lo mencionado por Arias et al. (2020), las variables son una palabra o conjunto de palabras que se encuentran en un título trabajo de investigación, en las preguntas planteadas, objetivos e hipótesis.

En esta investigación se identificó dos variables, las cuales se muestran a continuación:

Variable 1: Plataforma digital

Definición conceptual

Para Viktorovna et al. (2020), indica que una plataforma digital es una herramienta que se encuentra en internet, que sirve para realizar innumerables actividades y tramites en cuestiones de minutos. Brindan soporte tecnológico eficiente. Estas facilitan la realización de tareas a través de aplicaciones y programas en un mismo lugar de la web.

Definición operacional

Para Valderrama (2018), la operacionalización es un proceso de transformación de variables a partir de conceptos resumido en unidades de medida. De esta manera la definición operacional consiste en que la plataforma digital basada en la tecnología agilizará los trámites administrativos y mejorará la relación con los usuarios. Esta variable cuyo objetivo fue recopilar información y analizarlo de acuerdo a las dimensiones y sus indicadores. Por consiguiente, se aplicará la escala de valores que conformaran 10 ítems se medirá utilizando la técnica de la encuesta.

Indicadores

La descripción de los indicadores es la misma que la dimensión y la fuente de la variable. Las relaciones entre indicadores, dimensiones y variables se enumeran en el apéndice. En relación a las dos dimensiones, se determinaron los siguientes indicadores: 1. Tecnológico: Servicios digitales, plataforma web de internet y accesibilidad. 2. Gobernanza: Gobierno electrónico y proceso de reforma digital.

Escala de medición

En este trabajo de investigación se considerará la escala ordinal. En tal sentido, establecido en la escala ordinal y Likert, se instituyó el nivel:

Nunca = 1, Poco= 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, y Siempre= 5

Variable 2: Trámites administrativos

Definición conceptual

Según Poma (2022), el trámite administrativo es un acto formal que concreta una serie de sistema de reglas para la atención del ciudadano que comienza a través de una solicitud presentada en mesa de partes de una institución.

Definición operacional

La definición operacional consiste en que el trámite administrativo son procedimientos óptimos y efectivos que dan soluciones al usuario. Esta se fundamentará mediante la técnica la encuesta de tipo Likert, por lo cual tiene una estructura de 10 ítems, estas preguntas serán compuestas mediante las dimensiones y sus respectivos indicadores, esta encuesta servirá para recolectar los datos exactos para analizarlos estadísticamente.

Indicadores

La descripción de los indicadores, es la misma que la dimensión y la fuente de la variable. Las relaciones entre indicadores, dimensiones y variables se enumeran en el apéndice. En relación con las dos dimensiones, se determinaron los siguientes indicadores: 1. Simplificación administrativa: proceso de gestión administrativa y agilización del tiempo. 2. Accesible: fidelización del usuario y mecanismo de solución de demora.

Escala de medición

En este trabajo de investigación se considerará la escala ordinal. Según Velásquez (2023), las variables de esta escala tienen un orden natural. Se asignan números a las variables de escala. Asimismo, los valores cuantitativos se asocian a variables ordinales. En tal sentido, establecido en la escala ordinal y Likert, se instituyó el nivel: Nunca = 1, Poco= 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, y Siempre= 5

3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1 Población

Una población de estudio es un grupo de casos que formarán una referencia y que cumplen con criterios específicos seleccionando una muestra que debe cumplir un

conjunto de criterios predeterminados. (Hu, 2016). El trabajo tiene una población finita constituida por 208 usuarios que es el promedio de usuarios que acuden mensualmente a la entidad.

- **Criterios de inclusión:** Aquí se consideró los habitantes que solicitaron de una diligencia administrativa en una Municipalidad de la provincia de Ascope. Por otro lado, se tomó en cuenta los moradores mayores de 18 años.
- **Criterios de exclusión:** Uno de los criterios que se excluyeron fueron los habitantes menores de edad, así mismo los pobladores que tuvieron adeudo con la nación (penalización).

3.3.2 Muestra

Una muestra es un subgrupo posible y limitado de la población que debe cumplir con características inevitables para garantizar la validez de las inferencias estadísticas. La magnitud de la muestra, es decir, la cantidad de unidades de análisis a seleccionar, debe ser suficiente para asegurar la calidad de las valoraciones de los rasgos y/o particularidad de la gente que se comprenden. (Cavada, 2019). Se utilizó una fórmula estadística para la magnitud de la muestra. El cálculo que dio se puede ver en el Anexo 6 y cuyo resultado nos arrojó una muestra de 135 usuarios.

3.3.3 Muestreo

En este estudio se aplicó un muestreo intencionado no probabilístico. Un investigador utiliza su criterio para seleccionar una muestra particular porque cree que una muestra particular seleccionada proporcionará los datos necesarios y dicha muestra es realista para el estudio. El propósito del investigador fue escoger una muestra específica. Por lo tanto, este tipo de muestreo se conoce como muestreo de juicio o muestreo intencional. (Deshpande y Girme, 2019).

3.3.4 Unidad de análisis

Para Arteaga (2022), la unidad de análisis debe ser grande o representativa porque será el objeto específico del estudio, se refiere a quién o qué es el tema del estudio.

En este estudio, la unidad de análisis fueron todos los usuarios adultos que realizaron trámites administrativos en el municipio.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Se aplicó la metodología de la encuesta tipo Likert para este estudio, el instrumento fue el cuestionario, que ayudó a recabar información y datos necesarios para conocer las dos variables de estudio como son plataforma virtual y trámites administrativos. De esta manera, el método que se utilizó fue determinada ya que nos permitió obtener datos precisos. Para Arias et al. (2020), la encuesta es una herramienta o técnica, el cuestionario es como herramienta o uso y aplicación de herramientas específicas para que cada participante comprenda su percepción de la realidad y a partir de su valoración nos dé a conocer sus propios criterios.

Por otra parte, lo que se utilizó como instrumento para recolectar la información fue un cuestionario, donde las alternativas fueron las siguientes: Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5). En ese sentido tenemos a Cisneros et al. (2021), que existen diversidad de instrumentos de recolección de datos en la investigación científica. Dependiendo del tipo de estudios, objetivos y tecnología elegida. Tradicionalmente uno de los más utilizados en la investigación es el cuestionario que permite registrar y recopilar datos mediante diferentes tipos de preguntas convirtiéndose en una herramienta versátil.

Referente a la validación del cuestionario, se buscó expertos que nos asesoraran respecto a su punto de vista para poder aplicar a nuestra muestra elegida, luego se realizó una validación que obtuvo el grado de confiabilidad necesaria que permitió ser aplicado a los participantes de la muestra y se puede visualizar en el anexo 5. Según Taherdoost (2022), la validación del instrumento de investigación permite garantizar la confiabilidad de los resultados obtenidos a partir de la información obtenida en la aplicación, lo que permite desarrollar un instrumento de encuesta basado en este método.

Respecto a la validación de juicio de expertos, se pidió ayuda a expertos en el tema, que estén reconocidos en la SUNEDU con grado de magíster, obtuvimos su aprobación a los instrumentos que se aplicaron a la muestra. Además, como indica Torres et al. (2022), la tarea de los jueces es evaluar el contenido de los

ítems, para la evaluación del instrumento, se realiza la valoración de cada ítem y se realiza un análisis a través de los indicadores.

Tabla 1

Resultados de validez de contenido del instrumento que mide la variable plataforma digital mediante juicio de expertos

Experto	Grado académico	Suficiencia	Aplicabilidad
Angélica Norhelia Carbajal Jacobo	Magister	Sí	Aplicable
Juscilyna Elizabeth Reyes Alva	Magister	Sí	Aplicable
Jorge Ernesto Javier Rojas Cabrejos	Magister	Sí	Aplicable

Nota: Datos tomados de encuesta aplicada a trabajadores de una unidad ejecutora en La Libertad. *Fuente: Elaboración propia*

Tabla 2

Resultados de validez de contenido del instrumento que mide la variable trámites administrativos mediante juicio de expertos

Experto	Grado académico	Suficiencia	Aplicabilidad
Angélica Norhelia Carbajal Jacobo	Magister	Sí	Aplicable
Juscilyna Elizabeth Reyes Alva	Magister	Sí	Aplicable
Jorge Ernesto Javier Rojas Cabrejos	Magister	Sí	Aplicable

Nota: Datos tomados de encuesta aplicada a trabajadores de una unidad ejecutora en La Libertad. *Fuente: Elaboración propia*

Del mismo modo, la confiabilidad se obtuvo mediante el Alfa de Cronbach, se realizó una prueba a una pequeña muestra piloto de 30 usuarios. Para ambos instrumentos la confiabilidad de la herramienta garantizó durante el proceso de desarrollo la validez y confiabilidad de un buen estudio.

Para Pérez (2022), el Alfa de Cronbach es un factor que permite determinar la fiabilidad y la consistencia interna o confiabilidad de un instrumento psicométrico, generalmente utilizando una escala de Likert. Cuestionario que cuantifica un grupo de variables o ítems para determinar en qué medida aspectos básicos únicos y unidimensionales de una persona.

Tabla 3

Análisis de fiabilidad realizado para ambos instrumentos empleados en el estudio a partir de una prueba piloto

Variables	Alfa de Cronbach	N de elementos
Plataforma Digital	0.910	10
Trámites Administrativos	0.896	8

Nota: Datos tomados de encuestas aplicada a usuarios que realizan trámites administrativos en una municipalidad de la provincia de Ascope. *Fuente: Elaboración propia.*

3.5 Procedimientos

Como primer procedimiento en este estudio fue reconocer la existencia de las dificultades que existen es decir identificar la realidad problemática, planteamiento del problema, aceptación de objetivos e indagar las hipótesis de investigación. Para los objetivos se estimó la relación con las variables correlacional cuantitativas y se buscó la correlación que existe entre las dos variables de estudio. En tercer lugar, se aplicaron a las variables la metodología de análisis estadísticos para que nos permita conocer la relación que existe al fin de identificar el nivel o grado de relación, lo que fue un diseño transversal debido que fue en un tiempo determinado. En cuarto lugar, se recopiló información a través del instrumento a la muestra determinada, se analizó las hipótesis y se decidió si se acepta o se rechaza los hallazgos obtenidos. En último lugar, se escribió los hallazgos encontrados durante esta investigación y se realizó una breve discusión con otros autores. Finalmente, los resultados hallados y las teorías nos permitieron establecer recomendaciones para otras futuras investigaciones.

El proceso de investigación incluyó la organización de la investigación de acuerdo con el orden al utilizar lógica y técnicas orientadas al desarrollo del trabajo de investigación. (Cruz y Paredes, 2019).

3.6 Método de análisis de datos

Con respecto al método que fue utilizado para el análisis de datos en este estudio fue el software de estadística SPSS, para comprender la relación entre dos variables a través de mediciones estadísticas y comprender si la hipótesis propuesta se confirma o se rechaza.

El análisis de datos es el estudio del uso de información de su estado natural, analizándola y obteniendo conocimientos útiles para tomar decisiones apropiadas en una investigación. Es importante saber utilizar adecuadamente diferentes medidas y modelos estadísticos para realizar el análisis anterior para que los resultados obtenidos realmente ayuden a resolver los problemas del área donde se llevan a cabo las diversas actividades de investigación. (Stoudt et al 2021).

3.7 Aspectos éticos

Esta investigación tomo como base los lineamientos e instrucciones dadas por el asesor de tesis de la Universidad Cesar Vallejo, tomando así en cuenta todos los factores esenciales necesarios. Recordando también que la ética es esencial para la realización de investigaciones como se menciona en las pautas e instrucciones.

Por lo tanto, este estudio no permite ningún tipo de plagio, debiendo mantenerse el estilo y métodos utilizados por otros investigadores. Por lo tanto, cuando se habla de los conceptos, técnicas u otras fuentes necesarias utilizadas en el proceso de investigación, siempre se debe citar a los autores para no perder autenticidad, especialmente principios y valores.

Por otra parte, se adoptaron la séptima edición de las normas APA, donde todas las referencias se citaron según las normas universitarias.

IV. RESULTADOS

Resultados Descriptivos

Objetivo general

Se obtiene con respecto al objetivo general, los resultados en función a la relación entre el uso de una plataforma digital y la atención de los trámites administrativos, según la siguiente tabla:

Tabla 4

Prueba de relación de uso de una plataforma digital y la atención de los trámites administrativos

		Plataforma Digital	Trámite Administrativo	
Rho de Spearman	Plataforma Digital	Coeficiente de correlación	1	.518**
		Sig. (bilateral)	.	.001
	N	135	135	
	Trámite administrativo	Coeficiente de correlación	.518**	1
Sig. (bilateral)		.001	.	
	N	135	135	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). *Fuente: Elaboración propia, en base a resultados obtenidos del programa SPSS 27.*

Interpretación. En la tabla 4 se puede observar entre las variables plataforma digital y trámite administrativo que Spearman tiene una relación positiva de magnitud moderada de 0.518, y el nivel de relevancia es de 0.001 que es un número inferior a 0.05 a partir de ello se tiene evidencia que existe relación entre las dos variables, con lo cual podemos decir que se debería implementar una plataforma digital para el uso de los trámites administrativos, para una mejor atención al ciudadano debido a que estas dos variables tienen una relación moderada.

Objetivo específico 1

Se obtiene con respecto al primer objetivo específico, los resultados en función al nivel de atención de los trámites administrativos, según la siguiente tabla:

Tabla 5

Nivel de frecuencia y porcentaje de atención de trámites administrativos

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	4.44%
Medio	111	82.22%
Alto	18	13.33%
Total	135.0	100.00%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta. *Fuente: Elaboración propia.*

Interpretación. Como se observa en la tabla 5, los trámites administrativos según los usuarios de una municipalidad en la provincia de Ascope tienen un nivel medio de 82.22% y solo un 13.33% de nivel alto para el usuario, esto quiere decir que existen deficiencias por mejorar que perciben los ciudadanos respecto a la calidad de atención en los trámites administrativos., lo cual se podría llegar a un nivel alto con la implementación de una plataforma digital la cual sería de mucha ayuda a los usuarios que realizarían sus trámites respecto a su necesidad.

Objetivo específico 2

Se obtiene con respecto al segundo objetivo específico, los resultados en función al grado de interés del ciudadano respecto a la propuesta de uso de una plataforma digital, según la siguiente tabla:

Tabla 6

Nivel de interés de frecuencia y porcentaje de los usuarios por las plataformas digitales

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.00%
Medio	5	3.70%
Alto	130	96.30%
Total	135.0	100.00%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta. *Fuente: Elaboración propia.*

Interpretación. Se observa que en la tabla 6, el nivel que resalta es el nivel alto con 96.30% esto indica que los usuarios están interesados por esta propuesta de una plataforma digital en la municipalidad, también podemos observar que solo 5 usuarios con un porcentaje de 3.70% indican que están en un nivel medio de interés, se puede observar el gran interés de los usuarios que realizan sus trámites administrativos en la municipalidad, por lo cual sería de mucha ayuda para evitar estar formando colas y realizarlos desde la comodidad desde donde se encuentren.

Objetivo específico 3

Se obtiene con respecto al tercer objetivo específico, los resultados en función a relación entre la dimensión tecnológico de la variable plataforma digital con la variable trámites administrativos según la siguiente tabla:

Tabla 7

Relación entre la dimensión tecnológico de la variable plataforma digital con la variable trámites administrativo

		Tramite			
			Tecnológico	Administrativo	
Rho de Spearman	Tecnológico	Coeficiente	de1.000	.294**	
		correlación	.	.000	
		Sig. (bilateral)	.	.000	
		N	135	135	
	Trámite Administrativo	Coeficiente	de.294**	1.000	
		correlación			
Sig. (bilateral)		.000	.		
	N	135	135		

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral) *Fuente: Elaboración propia, en base a resultados obtenidos del programa SPSS 27.*

Interpretación. En la tabla 7, se puede observar entre la dimensión tecnológico de la variable plataforma digital con la variable trámite administrativo que Spearman tiene una relación positiva de magnitud escasa de 0.294, y el nivel de relevancia es de 0.000 que es un número inferior a 0.05, a partir de ello se acepta la relación entre la dimensión Tecnológico de la variable Plataforma Digital con la variable trámites administrativos. Con los resultados podemos determinar que la municipalidad no está brindando los suficientes servicios de tecnología, ni se está adaptando a la era digital por ende no permite a los usuarios comunicarse con la organización pública vía web, por lo tanto, no se está brindando un servicio adecuado respecto a los trámites administrativos.

Objetivo específico 4

Se obtiene con respecto al cuarto objetivo específico, los resultados en función a relación entre la dimensión gobernanza de la variable plataforma digital con la variable trámites administrativos según la siguiente tabla:

Tabla 8

Relación entre la dimensión gobernanza de la variable plataforma digital con la variable trámites administrativo

		Gobernanza		Trámite administrativo
Rho de Spearman	Gobernanza	Coefficiente de correlación	de 1.000	.697**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	135	135
Trámite Administrativo	Trámite Administrativo	Coefficiente de correlación	de .697**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	135	135

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

Fuente: Elaboración propia, en base a resultados obtenidos del programa SPSS 27.

Interpretación. En la tabla 8, se puede observar que entre la dimensión gobernanza de la variable plataforma digital con la variable trámite administrativo que Spearman tiene una relación de magnitud buena de 0.697, y el nivel de relevancia es de 0.000 que es un número menor a 0.05, a partir de ello se acepta la relación entre la dimensión Gobernanza de la variable Plataforma Digital con la variable trámites administrativos. Con los resultados podemos determinar que la municipalidad está aplicando la gobernanza de una manera adecuada respecto a los trámites administrativos, es por ello que para mejorar el servicio de trámites administrativos se tendría que incorporar la digitalización de sus procesos, trámites y todo lo relacionado con la interconexión virtual que permiten las herramientas modernas.

Análisis inferencial

Se determinaron pruebas de normalidad de las variables plataforma digital y trámites administrativos.

Prueba de Hipótesis general

H₀: No existe relación de la plataforma digital con la atención de los trámites administrativos de los ciudadanos en una Municipalidad en la Provincia de Ascope, 2023

H₁: Existe relación de la plataforma digital con la atención de los trámites administrativos de los ciudadanos en una Municipalidad en la Provincia de Ascope, 2023

Tabla 9

Prueba de relación de uso de una plataforma digital y la atención de los trámites administrativos

			Plataforma Digital	Trámite Administrativo
Rho de Spearman	Plataforma Digital	Coeficiente de correlación	1	.518**
		Sig. (bilateral)	.	.001
		N	135	135
	Trámite administrativo	Coeficiente de correlación	.518**	1
		Sig. (bilateral)	.001	.
		N	135	135

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

Fuente: Elaboración propia, en base a resultados obtenidos del programa SPSS 27.

Interpretación. En la tabla 9, podemos observar que el Rho de Spearman es 0.518, lo que es de magnitud moderada, con una sig. (bilateral) de 0.001 que es número inferior a 0.05, por lo cual se puede interpretar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyéndose que, si existe relación de la plataforma digital con la atención de los trámites administrativos de los ciudadanos en una Municipalidad en la Provincia de Ascope,2023.

Prueba de Hipótesis Especifica 1

Ho: El nivel de atención de los tramites administrativo no es baja.

H1: El nivel de atención de los tramites administrativo es baja.

Tabla 10

Nivel de frecuencia y porcentaje de atención de trámites administrativos

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	4.44%
Medio	111	82.22%
Alto	18	13.33%
Total	135.0	100.00%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación. Como se observa en la tabla 10, los trámites administrativos según los usuarios de una municipalidad en la provincia de Ascope tienen un nivel medio de 82.22% y solo un 13.33% de nivel alto para el usuario, esto indica que se toma la hipótesis nula y se desestima la hipótesis alternativa, concluyéndose que, el nivel de atención de los tramites administrativo no es baja y cómo podemos apreciar en la Tabla 10, se encuentra en un nivel medio.

Prueba de Hipótesis Específica 2

H₀: No Existe interés de los ciudadanos respecto a la propuesta del uso de una plataforma digital.

H₁: Existe interés de los ciudadanos respecto a la propuesta del uso de una plataforma digital.

Tabla 11

Nivel de interés de frecuencia y porcentaje de los usuarios por las plataformas digitales

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.00%
Medio	5	3.70%
Alto	130	96.30%
Total	135.0	100.00%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación. Se observa que en la tabla 11, el nivel que resalta es el nivel alto con 96.30% esto indica que los usuarios están interesados por esta propuesta de una plataforma digital en la municipalidad, también podemos observar que solo 5 usuarios con un porcentaje de 3.70% indican que están en un nivel medio de interés, esto indica que desestima la hipótesis nula y se toma la hipótesis alternativa, concluyéndose que, existe interés de los ciudadanos respecto a la propuesta del uso de una plataforma digital.

Prueba de Hipótesis Específica 3

Ho: No Existe relación entre la dimensión Tecnológico de la variable Plataforma Digital con la variable trámites administrativos.

H1: Existe relación entre la dimensión Tecnológico de la variable Plataforma Digital con la variable trámites administrativos.

Tabla 12

Prueba de relación entre la dimensión Tecnológico de la variable Plataforma Digital con la variable trámites administrativos

			Plataforma Digital	Trámite Administrativo
Rho de Spearman	Tecnológico	Coeficiente de correlación	1	.294**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	135	135
	Trámite administrativo	Coeficiente de correlación	.294**	1
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	135	135

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

Fuente: Elaboración propia, en base a resultados obtenidos del programa SPSS 27.

Interpretación. En la tabla 12, se observa que Spearman es 0.294, lo que es de magnitud escasa, con una sig. (bilateral) de 0.000 que es número inferior a 0.05, lo que quiere nos determina que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, teniendo como conclusión que, si existe relación entre la dimensión Tecnológico de la variable Plataforma Digital con la variable trámites administrativos.

Prueba de Hipótesis Específica 4

Ho: No Existe relación entre la dimensión Gobernanza de la variable Plataforma digital con la variable trámites administrativos.

H1: Existe relación entre la dimensión Gobernanza de la variable Plataforma digital con la variable trámites administrativos.

Tabla 13

Prueba de relación entre la dimensión Gobernanza de la variable Plataforma Digital con la variable trámites administrativos

		Plataforma Digital	Trámite Administrativo
Rho de Spearman	Gobernanza	Coeficiente de correlación	.697**
		Sig. (bilateral)	.000
	N	135	135
	Trámite administrativo	Coeficiente de correlación	.697**
Sig. (bilateral)		.000	.
	N	135	135

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

Fuente: Elaboración propia, en base a resultados obtenidos del programa SPSS 27.

Interpretación. En la tabla 13, se observa que Spearman es 0.697, lo que es de magnitud buena, con una sig. (bilateral) de 0.000 que es número inferior a 0.05, lo que determina que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyéndose que, si existe relación entre la dimensión Gobernanza de la variable Plataforma Digital con la variable trámites administrativos.

V. DISCUSIÓN

Según, Porrúa (2021) nos dice que en general, los trámites administrativos son una etapa muy crítica de preocupación pública para los usuarios, lo que se percibe como un fracaso del sector público en su conjunto, lo que se puede deducir de los retrasos y la falta de simplificación del procedimiento. Etapa donde se evalúan los documentos presentados por las partes ante una institución pública.

En cuanto a las plataformas digitales, en las municipalidades de la provincia de Ascope, han implementado directamente sin previo análisis de un procedimiento eficiente, una herramienta que más se adecue a sus necesidades, por lo cual el servicio que brindan ante los trámites administrativos es inadecuado, es por ello que se debería implementar una plataforma digital de acuerdo a las necesidades de los ciudadanos de acuerdo a la entidad. Asimismo, la entidad distrital de Miraflores, es la entidad que está más implementada con el gobierno digital, debido a que desde el 2005, es el gobierno local más implementado con herramientas digitales para una mejor conectividad digital y una mejor atención a sus ciudadanos que recurren con frecuencia a sus servicios digitales para la realización de sus trámites sin necesidad de ir hasta la entidad local.

Por otro lado, desde el año 2018, el estado aprueba la ley de Gobierno Digital, la cual fue de mucha ayuda debido a que posterior a ello llegó la enfermedad del COVID-19, la cual algunas instituciones implementaron el uso de plataformas digitales y páginas web para realizar los trámites administrativos sin poder salir de casa y poder cumplir con las necesidades de los ciudadanos.

De esta manera como objetivo principal o general tenemos: Determinar la relación entre el uso de una plataforma digital y la atención de los trámites administrativos de los ciudadanos en una Municipalidad en la Provincia de Ascope, donde se obtuvo que según Spearman tiene una correlación positiva de magnitud moderada de 0.518 y el nivel de relevancia es de 0.001 que es un número inferior a 0.05 a partir de ello se toma la hipótesis alternativa y se desestima la hipótesis nula, donde aceptamos que existe relación entre las dos variables, con ello evidenciamos el propósito de nuestra investigación debido a que de acuerdo a los estudios realizados en esta investigación se logró confirmar la hipótesis donde se acepta la correlación que existe entre la variable independiente plataforma digital

con la variable dependiente trámites administrativos, es allí donde radica la justificación de mi trabajo debido al de una plataforma digital para una mejor atención respecto a los trámites administrativos, debido a que como se sabe en las entidades y/o instituciones públicas existe un nivel de burocracia complejo por lo cual para cualquier trámite administrativo tiene que pasar por varias áreas técnicas y/o oficinas para recién poder responder estos trámites, dejando así al usuario a la espera de su documentación requerida y teniendo que volver a asistir personalmente y ver si hay respuesta a lo solicitado, es por ello que con el uso de una plataforma digital se busca que la entidad pública busque facilitar a los ciudadanos la realización de sus trámites y lo puedan realizar desde la comodidad de sus casas y así poder evitar grandes colas y demoras que siempre en las instituciones públicas es muy normal.

De igual modo, Ponce (2022), tuvo como objetivo principal o general: Hallar la conexión entre las plataformas digitales y la efectividad de los procesos administrativos de la Agencia Nacional de Control Migratorio, donde se obtuvo que según Spearman tiene correlación positiva de magnitud moderada de 0.591 y el nivel de relevancia es inferior a 0.05. Este resultado coincide con lo que se encontró en esta investigación, debido a que ambas variables guardan una relación positiva y en ambos casos se tiene una magnitud moderada que se obtuvo a través del método estadístico Spearman Rho, que es un método utilizado para datos de distribución anormal.

Asimismo, tenemos como primer objetivo específico: Identificar el nivel de atención de los trámites administrativos en una Municipalidad en la Provincia de Ascope, 2023, donde se obtuvo que el nivel de atención de los trámites administrativos se encuentra en un nivel medio en un 82.22%, un nivel de atención alto en un 13.33% y un nivel de atención bajo en un 13.33%, lo que podemos decir que el nivel de atención se encuentra en un nivel medio, debido a que aún se encuentra en mejora para poder brindar un servicio de atención de los trámites administrativos alto y esto se lograra con la implementación del gobierno digital, la cual traerá un mejor manejo de los trámites administrativos. Para Quispe y Vilchez, (2017), los trámites administrativos es un sistema que permite gestionar, clasificar, buscar y almacenar documentos entrantes; todo esto para estandarizar, verificar y organizar los procesos y actividades de los documentos elaborados en su

organización, para Casafrance (2020), los trámites administrativos son una serie de acciones y procesos que se tratan en una unidad, dando como resultado la liberación de acciones administrativas que tienen consecuencias legales separables para los derechos, intereses y obligaciones de los gobernados, de igual manera para Ziekow (2021), los trámites administrativos están regulados por la ley y muchas veces afectan a los derechos y obligaciones administrativas de los ciudadanos y las empresas por lo cual el gobierno debería proporcionar más herramientas y métodos para mejorar la organización de los procesos de la administración pública como la gestión de procesos, mientras para Rico (2019), se define por trámite administrativo la gestión que realiza el regulado en su calidad de usuario ante la administración del estado como prestador de servicios con el objetivo de lograr resultados específicos.

De otro lado, Poma (2022), encontró que el nivel de satisfacción es regular en un 62% y un 28% se considera como mala atención, esto se relaciona a que algunas costumbres y tradiciones de las personas nativas de las personas se mantienen igual con el transcurrir con el tiempo, la cual no desacredita la importancia y ayuda que brinda el internet respecto al resto de la población. Este resultado coincide a lo que se obtuvo, ya que podemos apreciar que el nivel de atención de los trámites administrativos se encuentra en un nivel medio o regular, por lo cual se puede decir que aún se necesitaría mejorar las instituciones públicas respecto a incluir el gobierno digital para tener un nivel de atención alto.

De la misma forma, tenemos como segundo objetivo específico: Medir el grado de interés del ciudadano respecto a la propuesta del uso de una plataforma digital en una Municipalidad en la Provincia de Ascope, 2023, donde se obtuvo que el interés de los ciudadanos respecto a la propuesta del uso de una plataforma digital se encuentra en un nivel alto en un 96.30%, un nivel medio en un 3.70% y un nivel bajo en 0.00%, lo que podemos observar que entre los 135 ciudadanos que se aplicó la recolección de datos, están interesados 130, lo que quiere dar a entender la necesidad de los ciudadanos en tener una plataforma digital para mejora de sus trámites administrativos. Para Cajiga (2022), define plataforma digital como un lugar en Internet donde se pueden ejecutar varias aplicaciones o programas simultáneamente para satisfacer diversas necesidades, contribuir a la resolución automatizada de diversos problemas y consumir menos recursos,

asimismo para Srnicek (2018), define a las plataformas digitales como un tipo de infraestructura digital que ayuda y consolida más la conexión entre dos o más sociedades, de igual manera para Chumbimuni (2022), las plataformas digitales son la base que permite a las personas y la tecnología comunicarse y realizar una variedad de tareas en línea, es fundamental establecer pautas de mejora para fortalecer esta nueva relación, mientras para Ceñedo (2019), las plataformas virtuales y/o digitales, actualmente constituyen el canal de comunicación más importante para empresas e instituciones, pueden definirse como aplicaciones informáticas diseñadas para favorecer la comunicación, aumente los tiempos de respuesta, escale los productos de recursos humanos, maneje un número grande e ilimitado de usuarios a la vez y actualice los procesos para que los usuarios estén más contentos, de igual forma para Collao (2022), las plataformas digitales en el ámbito público son una herramienta ideal para abordar las brechas de acceso a los servicios públicos online, los archivos digitales tienen la misma fuerza legal que los archivos físicos.

Por consiguiente, podemos discutirlo con Salazar (2020), el cual midió la satisfacción online utilizando la plataforma digital, donde encontró que el nivel de satisfacción es alta debido a sus dimensiones, con un 70% de los encuestados totalmente satisfechos con su dimensión de usabilidad y un 30% de los encuestados totalmente satisfechos con su dimensión de confianza electrónica, concluyéndose que la satisfacción de utilizar una plataforma digital es alta, la cual podemos decir que se tiene relación respecto a la propuesta y al nivel de satisfacción de una plataforma digital como podemos apreciar la dos tienen un nivel alto respecto a la propuesta y al uso de una plataforma digital.

Por otro lado, tenemos como tercer objetivo específico: Medir la relación entre la dimensión tecnológico de la variable Plataforma Digital con la variable trámites administrativos, donde se obtuvo que según Spearman tiene una correlación positiva de magnitud escasa de 0.294 y el nivel de relevancia es de 0.000 que es un número inferior a 0.05 a partir de ello se acepta H1 y se desestima la Ho, donde aceptamos que existe relación entre la dimensión tecnológico de la variable Plataforma Digital con la variable trámites administrativos, con lo cual podemos determinar que la municipalidad no está brindando los suficientes servicios de tecnología, ni se está adaptando a la era digital por ende no permite a

los usuarios comunicarse con la organización pública respecto a una plataforma digital, por lo tanto, no se está brindando un servicio adecuado respecto a los trámites administrativos. Asimismo la dimensión tecnológico de la variable plataforma digital para Vargas (2022), es parte de nuestra día a día o mejor dicho forma parte de nuestra vida diaria, por lo que los procesos digitales están reemplazando cada vez más actividades que hasta ahora sólo se podían realizar de manera presencial, y sobre esta base se han desarrollado plataformas de digitalización, de igual manera para Fernández (2020), manifiesta que ésta juega un papel vital en el desarrollo humano, porque impregna los aspectos fundamentales de la comunidad y ayuda a mejorar nuestro bienestar. Por tanto, tiene un impacto decisivo en la alimentación, la salud, los lugares de trabajo, las construcciones, la economía, la comunicación, el entretenimiento, el comercio, etc.

En cuanto a investigaciones previas nacionales e internacionales, se puede decir, que no hay otra investigación que compare la dimensión tecnológico de la plataforma virtual con la variable trámites administrativos, es aquí la razón de tomar esta investigación como ejemplo para posteriores investigaciones, donde podemos percibir que según lo analizado en los resultados se parecía la correlación positiva de magnitud escasa de 0.294, la cual se evidencia la falta de tecnología respecto a los trámites administrativos en una municipalidad de la provincia de Ascope, es por ello que con esta investigación busca como objetivo principal medir la relación de los trámites administrativos con la propuesta de uso de una plataforma digital y como se analizó en este tercer objetivo específico podemos ver que con la dimensión tecnológico de la variable plataforma hay una relación positiva de magnitud escasa respecto a los datos obtenidos a los 135 usuarios que nos dio la muestra a utilizar.

Asimismo, tenemos como cuarto y último objetivo específico: Medir la relación entre la dimensión Gobernanza de la variable Plataforma digital con la variable trámites administrativos en una Municipalidad en la Provincia de Ascope, 2023, donde se obtuvo que según Spearman tiene una relación positiva de magnitud buena de 0.697 y el nivel de relevancia es de 0.000 que es un número inferior a 0.05 a partir de ello se acepta H1 y se desestima la Ho, donde aceptamos que existe relación entre la dimensión gobernanza de la variable Plataforma Digital con la variable trámites administrativos, con lo cual podemos determinar que la

municipalidad está aplicando la gobernanza de una manera adecuada respecto a los trámites administrativos, es por ello que para mejorar el servicio de trámites administrativos se tendría que incorporar la digitalización de sus procesos, trámites y todo lo relacionado con la interconexión virtual que permiten las herramientas modernas, asimismo la dimensión gobernanza de la variable plataforma digital para Guerra (2021), La gobernanza es definida como "la interacción y el acuerdo entre el gobernante y los gobernados para crear nuevas oportunidades, resolver conflictos de los habitantes y establecer las instituciones y leyes necesarias que puedan efectuar estos cambios". Esto significa que la gobernanza permite que las comunidades participen en el libre albedrío de decisiones de su pueblo o región para que con ello garanticen una correcta distribución de bienes y servicios para una vida adecuada. Para ello, los habitantes requieren tener libertad de poder expresarse, asociaciones entre comunas, respeto con los gobernantes y fortalecimiento de los derechos humanos.

Además, Florez (2022) tuvo como objetivo general: determinar el grado de implementación del Gobierno Digital y la Gestión Municipal en un municipio, lo cual a gestión municipal hacemos referencia a trámites administrativos, Los resultados fueron que hay correlación relevante entre el nivel de implementación de la gobernanza digital y la gobernanza municipal, el valor obtenido de la hipótesis de correlación que según Spearman es positiva de magnitud buena 0.820, eso significa que la correlación es alta y está directamente relacionada con estas. Este resultado coincide con lo que se evidencio en esta investigación, dado que en ambos casos se aprecia una correlación positiva de magnitud buena y significativa.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Según los hallazgos referentes al objetivo general alcanzado en la investigación presente, podemos concluir que existe una relación positiva de magnitud moderada de 0.518 entonces podemos afirmar que los usuarios desean que se incluya en este municipio una plataforma digital para sus trámites, pudiendo así mejorar las expectativas de los usuarios y mejorar así mismo la efectividad en las atenciones en cuanto a los trámites administrativos que hoy en día resulta muy dificultoso para algunos usuarios que no viven cerca y tienen que tener tiempo y dinero para poder acercarse al establecimiento.

Segunda: Para la Hipótesis específica 1, en el análisis de datos se obtuvo un nivel medio del 82.22% de atención de la municipalidad respecto a los trámites administrativos de los ciudadanos en una Municipalidad en la provincia de Ascope, entonces podemos concluir que la municipalidad no está en un nivel bajo respecto a las atenciones administrativas sin embargo los usuarios tampoco se encuentran muy satisfechos con la atención debido a demoras y ciertas incidencias que ocurren al momento de realizar un trámite, por ende se concluye que hay ciertos aspectos que aun la municipalidad tiene por mejorar.

Tercera: Para la Hipótesis específica 2, en el análisis de datos se obtuvo un nivel alto del 96.30% respecto al interés de los ciudadanos por la propuesta de uso de una plataforma digital, por lo tanto podemos concluir que los usuarios necesitan y esperan que la municipalidad pueda brindar este tipo de plataformas digitales para simplificar sus actividades y puedan ellos hacer sus trámites y monitorearlas sin la necesidad de exponerse y perder tiempo asistiendo al establecimiento así mismo esperan que las plataformas digitales sean sencillas y complejas para que este pueda ser utilizado sin ningún inconveniente.

Cuarta: Para la Hipótesis específica 3, se encontró un Spearman positivo de magnitud moderada de 0.24 y significativa ($p < 0.01$) determinando que, existe relación entre la dimensión tecnológico con la variable trámite administrativo entonces podemos concluir que a la entidad aun le hace falta hacer uso de los

servicios digitales para que los usuarios puedan tener una conectividad directa con la municipalidad vía web sin necesidad de acercarse personalmente.

Quinta: Para la Hipótesis específica 4, se encontró un factor de Spearman Rho igual a 0.69 con niveles relevantes ($p < 0.01$) determinando que, si existe relación relevante entre la dimensión Gobernanza de la variable plataforma digital, con la variable trámites administrativos concluyendo que es muy importante que el municipio establezca un gobierno electrónico que pueda sistematizar los trámites administrativos vía web.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Conforme al objetivo general donde se determinó la relación del uso de una plataforma digital y la atención de los trámites administrativos de los ciudadanos en una Municipalidad de la Provincia de Ascope, se recomienda al representante de la Entidad Pública implementar una plataforma digital para una buena atención de los trámites administrativos debido a que tienen relación de magnitud moderada, así mismo siendo de carácter obligatorio por el estado peruano aplicar la Ley de Gobierno digital.

Segunda: De conformidad con el objetivo específico 1, donde se determinó un nivel medio con un 82.22% de atención de la municipalidad respecto a los trámites administrativos, se recomienda al representante legal seguir mejorando con la atención de los trámites administrativos implementando una plataforma digital para que los ciudadanos puedan seguir y realizar los trámites administrativos desde la comodidad de donde se encuentres y por ende aplicar la ley de gobierno digital.

Tercera: En correspondencia con el objetivo específico 2, donde se determinó que el grado de interés es alto respecto a la propuesta del uso de una plataforma digital de una Municipalidad en la provincia de Ascope, 2023, se recomienda al director de la unidad ejecutora implementar una plataforma digital con la intención de ver las necesidades de los ciudadanos y puedan realizar y seguir los trámites administrativos de una manera eficiente y sobre todo aplicar la ley de gobierno digital.

Cuarta: Al tenor del objetivo específico 3, donde se logró medir la relación entre la dimensión tecnológico de la variable Plataforma Digital con la variable trámites administrativos en una Municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023, evidenciándose una relación de magnitud escasa, se recomienda al representante de la entidad pública implementar cosas tecnológicas como páginas web, plataformas digitales de tal manera que se una atención respecto a los trámites administrativos de la mano de la tecnología.

Quinta: Al tenor del objetivo específico 4, donde se logró medir la relación entre la dimensión Gobernanza de la variable Plataforma digital con la variable trámites administrativos en una Municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023, evidenciándose una relación de magnitud buena, se sugiere al representante de la entidad pública implementar una plataforma digital de tal manera que se cumpla todos los procesos, procedimientos que regulan los asuntos que atañen a la sociedad respecto a los trámites administrativos.

REFERENCIAS

- Altamirano, E. (2023). El trabajo en plataformas digitales y la legislación ecuatoriana. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10498/1/Altamirano%20Poveda%2c%20E.%20%282023%29%20El%20trabajo%20en%20plataformas%20digitales%20y%20la%20legislaci%c3%b3n%20ecuatoriana.pdf>
- Alvarado, P. Cevallos, P. Morán, E. y Preciado, L. (2019). Modelo de gobierno electrónico peruano: servicios para el ciudadano en los portales de los gobiernos regionales. *Visionario Digital*, 3(3), 100-116.
- Arias Gonzales, J., Holgado Tisoc, J., Tafur Pittman y Vásquez Pauca, M. (2020) *Metodología de la investigación: El método ARIAS para realizar un proyecto de tesis*. Editorial inudi. https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3109/1/2022_Metodologia_de_la_investigacion_El_metodo_%20ARIAS.pdf
- Armijos, M. (2017). Use of Digital Platforms as a Tool in the Teaching-Learning Process in third-year Baccalaureate students of Parallels A, B, C and D, Morning Section of the Bernardo Valdivieso Educational Unit of the City of Loja, period September 2016 - July 2017. [Tesis de pregrado, Universidad del Bio Bio]. <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/19744/1/TESIS%20MARCIA%20SONIA%20ARMIJOS%20CABRERA.pdf>
- Arteaga, C. (2022). *Analysis unit. Supplements for thesis*. https://www.researchgate.net/publication/350072286_TECNICAS_E_INSTRUMENTOS_DE_INVESTIGACION_CIENTIIFICA/link/64f9e9f04c72a2514e5ba180/download
- Casafranca, A. (2020). The administrative procedure: concept, subjects, structure and types. *Passion for the law* 1, (1), 2-3
- Castañeda, Y. (2017). *Calidad de servicios para Mejorar la satisfacción del Cliente*

en el Restaurante "El Cantaro", Lambayeque [Tesis de maestría Universidad Nacional Pedra Ruiz Gallo].

Cajiga, J. (2022, mayo-noviembre). La mentoría digital como una nueva manera de promover la investigación parlamentaria. [Conferencia]. *Congreso Redipal Virtual*, México. [https://www.diputados.gob.mx/sedia/sia/redipal/CRV-XIII-22/Ponencia/28\)%20CRV_2022_T6_PONENCIA_Jorge%20Cajiga_Mentoria%20e%20investig_parlament.pdf](https://www.diputados.gob.mx/sedia/sia/redipal/CRV-XIII-22/Ponencia/28)%20CRV_2022_T6_PONENCIA_Jorge%20Cajiga_Mentoria%20e%20investig_parlament.pdf)

Camargo-Kreus, L & Aguilar-Viana, A. (2018). Revolução Industrial e governo digital: exame de experiências implementadas no Brasi. *Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo*, 5(2), 276-286. <https://doi.org/10.14409/redoeda.v5i2.9092>

Cavada, G. (2019). Universe, sample, sample size and statistical analysis. University of the Andes. <https://www.uandes.cl/>

Cedeño, E. (2019). Virtual learning environments and their innovative role in the teaching process. *Rehuso*, 4(1), 119-127. <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Rehuso/article/view/1888>

CEPAL, (2017). *Plan de gobierno abierto. Una hoja de ruta para los Gobiernos de la región. América Latina y el Caribe. Serie Manuales 81* <https://www.cepal.org/es/publicaciones/36665-plan-gobierno-abierto-hojaruta-gobiernos-la-region>

Chumbimuni, A. (2022). *Plataforma Digital SIPAD y satisfacción del usuario externo, del depósito legal de una biblioteca nacional del Perú.* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/97382>

Colan, J. (2020). *Plataformas digitales y recaudación tributaria en una municipalidad de Ayacucho, 2019.* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

Consejo Nacional de ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. (2016). Crear para crecer, Política Nacional para el Desarrollo de la ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. *Concytec* 5(27).

Collao, P. (2022). Las plataformas digitales implementadas por una entidad registral y la inclusión social en la región Lambayeque. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/92959>

Córdova, F. (2023, 24 de julio). *La Transformación Digital: Impulsando el Futuro del Estado Peruano y las Municipalidades*. [Publicación]. LinkedIn.

<https://es.linkedin.com/pulse/la-transformaci%C3%B3n-digital-impulsando-el-futuro-del-y-cordova-garcia#:~:text=Mediante%20el%20uso%20de%20plataformas,en%20la%20toma%20de%20decisiones>

Cruz,M y Paredes,M.(2019). Scientific Research Design. Freddyaliendre

Da Silva, F. y Núñez, G. (2021) *La era de las plataformas digitales y el desarrollo de los mercados de datos en un contexto de libre competencia*. Santiago - Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/0c2536f0-bacc-491b-81ff-330298b959f2/content>

Dash, S., & Kumar, S. (2016). E-Governance paradigm using cloud infrastructure: Benefits and challenges. *Procedia Computer Science* 85.

<https://doi.org/10.1016/j.procs.2016.05.274>

Decreto Legislativo N°1310. (2017). *Aprueban Modelo de Gestión Documental en el marco del Decreto Legislativo (1310)*

<https://www.peru.gob.pe/normas/docs/1551640-1.pdf>

Deshpande, B. Girme, A. (2019). Sampling techniques. *Advances and Applications in Mathematical Sciences* 8 (10). 1055-1062.

https://www.mililink.com/upload/article/1021149323aams_vol_1810_augus

[t_2019_a7_p1055-1062_bhagyashree_deshpande_and_anuradha_girme.pdf](#)

- Escudero, S. y Cortez, L. (2017). Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica. Ediciones Utmach. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14207/1/Cap.1-Introducci%C3%B3n%20a%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.pdf>
- Fernández, H. (2020). ¿Qué es la tecnología y por qué es tan importante? *EconomíaTic*, 1(1), 1-3.
- Flores -Yallico, C., Alberto-Bueno, D., Flores-Yallico,-G., Capcha-Cóndor, J. y Ubillús-Farfán, S.(2022). Simplificación Administrativa y calidad de servicio en municipios locales y provinciales del Perú: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 10999-11020.
- Florez, P. (2022). *Nivel de implementación del gobierno digital y la gestión municipal en la Municipalidad provincial del Cusco, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
- Gallardo, E. (2017). Metodología de la Investigación. *Universidad Continental*. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Gómez-Chipana, E. (2020). Análisis correlacional de la formación académico-profesional y cultura tributaria de los estudiantes de Marketing y Dirección de Empresas. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(6), 478-483.
- González, J. (2020). Digital transformation from a regulatory approach. *Management and trends*,4 (2), 10.<https://doi.org/10.11565/gesten.v4i2.90>
- Guerra, L. (2021, julio 20). Let's collaborate with Governance. *Journal of Central America*.<https://dca.gob.gt/noticias-guatemala-diario-centro-america/colaboremos-con-la-gobernanza/>

- Huamán, N. (2020). *Propuesta de una plataforma virtual para el registro de nacimiento en el Reniec y la eficiencia en la data en el contexto de la pandemia en Lima Metropolitana*. [Tesis de magister, Universidad Mayor de San Marcos].
- Hu, Shu (2016). *Study population*. Michalos, A.C.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018). *Censos Nacionales 2017: XII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas*. <https://censo2017.inei.gob.pe/resultados-definitivos-de-los-censos-nacionales-2017/>
- Limas Suárez, S. J., & Sierra Forero, L. E. (2023). Use of Social Networks as an Administrative Management Tool in the Business Sector. *Revista CEA*, 9(19), 2-26. <https://doi.org/10.22430/24223182.2307>
- Medina, J. Ábrego D. y Echeverría O. (2021). Satisfaction, ease of use and citizen confidence in electronic government. *Administrative Investigation*, 50(127), 23-41. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456065109004>
- Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital del Gobierno de España. (2020). *Plan España Digital 2025*. https://www.lamoncloa.gob.es/presidente/actividades/Documents/2020/23_0720-Espa%C3%B1aDigital_2025.pdf
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. (2020). Guía técnica de integración de ventanillas únicas digitales al portal único del Estado colombiano. *El futuro digital es de todos*, 3. https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-161267_Anexo_3_Res_2893_2020.pdf
- Monsalve, D. y Gómez, J. (2020). Digital Transformation: Public management of the new era. *Debates IESA*. abr-jun2021, 25 (2). <http://www.debatesiesa.com/transformacion-digital-la-gestion-publica-dela-nueva-era/>

- Neil, D., y Cortez, L. (2017). *Processes and Fundamentals of Scientific Research*. Utmach. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>
- Nicomedes, E. (2018). Tipos de Investigación. *UNISDG-Institucional* 1(1). 1-3. <http://repositorio.usdq.edu.pe/handle/USDG/34>
- Ochoa, S., Valencia, T., Serna, A., Caicedo, A., Montes, J. y Chávez, J. (2016). *Competencias y estándares TIC desde la dimensión pedagógica: Una perspectiva desde los niveles de apropiación de las TIC en la práctica educativa docente. Multimedios*. https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/4757https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17463/Huaman_dn.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Organización Mundial del Trabajo. (2021). *El rápido crecimiento de la economía digital reclama una respuesta de política coherente*. https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_771927/lang--es/index.htm
- Parra, J. (2020). *Modelo de madurez de los municipios colombianos en gobierno digital*. [Tesis de magister, Universidad Nacional de Colombia]. https://colombiatic.mintic.gov.co/679/articles-175771_recurso_1.pdf
- Pérez-León, G. (2022). *¿Coeficiente Alfa de Cronbach? What is Cronbach's Alpha and what is it for?* Gpl Research Consultores.
- Poma Muñoz, P. (2022). *Propuesta de plataforma digital para la atención de los trámites administrativos de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78761>
- Ponce, M. (2022). *Plataforma digital y eficiencia administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85396/Ponche_MMA-SD.pdf

Porrúa, M., Lafuente, M., Mosqueira, E., Roseth, B., & Reyes, A. (2021). Digital transformation and public employment: the future of government work. Inter-American Development Bank.

<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Transformacion-digital-y-empleo-publico-El-futuro-del-trabajo-del-gobierno.pdf>

Quispe, J. y Vílchez, J. (2017). *Relación entre la implementación de un sistema de trámite documentario y la gestión documentaria de la Municipalidad Distrital del Rímac*. [Tesis de grado Universidad San Ignacio de Loyola].

Rafael, J. (2021). *La satisfacción de los usuarios con el servicio de trámites documentarios online de la Municipalidad Distrital de Cátac, 2021*. [Tesis de maestría Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77965/Rafael_MJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramos-Montiel, R., Cabrera-Cabrera, G., Urgiles-Urgiles, C. y Jara-Centeno, F. (2018). Methodological aspects of the research. *Revista Científica de Investigación actualización del mundo de las Ciencias*, (3), 194-211.

<https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/111/226>

Rico, F. (2019). Analysis to increase the quality of the Procedures Service of the Government of Andorra. *Revista Enfoque* 17, (30), 27-41.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7428968>

Roseth, B. (2018, 18 de junio). Bureaucracy and citizens: When procedures are slow, difficult and expensive. *Ruler*, 7.

Ruiz, J. (2023). *Glosario de términos de uso frecuente en la investigación*. Universidad de Colima.

https://recursos.ucol.mx/tesis/glosario_terminos_investigacion.php?letter=M

- Salazar, A. (2019). *Satisfacción online del uso de la plataforma digital Tripadvisor en los restaurantes del Circuito de Playas de Lima, 2019*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo].
- Secretaría de Gestión Pública, (2021). *Simplificación administrativa den el Perú, avances y agenda futura*.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1979797/Simplificacion%20Administrativa.pdf.pdf>
- Sepúlveda, A. (2017). *Gobierno electrónico municipal chileno análisis logístico de la brecha de acceso*. [Tesis de magister, Universidad de Chile].
<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/148406/Gobierno-electronico-municipal-chileno-analisis-logistico-de-la-brecha-de-acceso.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Silva-Huamantumba, E. y Delgado-Bardales, J. (2020). Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4 (2), 1840-1847.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/197/257>
- Srnicek, N. (2018). *Capitalismo de plataformas*. Caja negra.
https://www.researchgate.net/publication/346805265_Capitalismo_de_plataformas_Nick_Srnicek
- Stoudt, S., Vásquez, V. & Martines, C. (2021). Principles for data analysis workflows. *Plos computational Biology*.
<https://journals.plos.org/ploscompbiol/article?id=10.1371/journal.pcbi.1008770>
- Taherdoost, H. (2016) Validity and reliability of the research instrument; How to test the validation of a questionnaire/survey in research. *International Journal of Academic Research in Management*, 5(3), 28-36.
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3205040
- Tapia, F. (2021). *Uso de plataformas digitales en organismos estatales*. Una

mirada bajo la Teoría Unificada de Aceptación y Uso de Tecnología. [Tesis de pregrado, Universidad del Bio Bio]. http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/3919/1/Tapia_Sierra_Francisco_Andr%C3%A9s.pdf

Torres-Malca, J., Vera-Ponce V., Zuzunaga-Montoya, F. Talavera, J., y De La Cruz-Vargas, J. (2022). Validez de contenido por juicio de expertos de un instrumento para medir conocimientos, Actitudes y prácticas sobre el consumo de Sal en la población peruana. *Revista Facultad de medicina Humana*, 22(2), 273-279.

<http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v22n2/2308-0531-rfmh-22-02-273.pdf>

Valderrama, Y. (2018). *Operacionalización de métodos científicos.* Educación de tesis.

Vargas, D. (2022). *Las plataformas virtuales y su relación en la gestión pública del Registro Distrital Judicial del Santa, 2021.* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/104410>

Velásquez, A. (2023). *Nominal Scale and Ordinal Scale What is the difference?* Thesis education

Viktorovna-Sydorenko, V., Borysovyh, A., Nikolaevna, A., Volodymyrivna, A. y Yehorivna, V. (2020). Platform “Profosvita” as innovative educational and digital environment for specialists' professional development. *Educação & Formação*, vol. 5, 2-18.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=585865676019>

Ziekow, J. (2021). Administrative Procedures and Processes. *Public Administration in Germany*, 8 (11), 163-183.

https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-53697-8_11

ANEXOS

ANEXO 1. Tabla Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Plataforma Digital	Cajiga (2022), la define como espacios en internet en donde permite la ejecución de diversas aplicaciones o programas en un mismo lugar para satisfacer distintas necesidades que ayudan a resolver distintos problemas de manera automatizada y usando menos recursos.	La variable de plataforma digital se evaluará en función a las dimensiones de tecnológico y gobernanza.	Tecnológico	Servicios digitales Plataforma web de internet Accesibilidad	Cuantitativa ordinal
			Gobernanza	Gobierno electrónico Proceso de reforma digital	
Trámite administrativo	El trámite administrativo es la gestión que realiza el administrado como usuario ante la Administración Pública como prestadora de servicios, con el objetivo de obtener un resultado concreto. (Rico, 2019).	La variable de trámite administrativo será evaluada en función a sus dimensiones para lo cual serán simplificación administrativa y accesible.	Simplificación administrativa	Proceso de gestión administrativa Agilización del tiempo	Cuantitativa ordinal
			Accesible	Fidelización de usuarios Mecanismo de Solución de demora	

ANEXO 2. Matriz de Consistencia

Título Propuesta de plataforma digital para la atención de los trámites administrativos en una Municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	Variables e indicadores				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis Principal	Variable: Plataforma digital				Niveles y rangos
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	
¿Qué relación existe entre el uso de una plataforma digital con la atención de los trámites administrativos de los ciudadanos en una Municipalidad en la Provincia de Ascope, 2023?	Determinar la relación entre el uso de una plataforma digital y la atención de los trámites administrativos de los ciudadanos en una Municipalidad en la Provincia de Ascope,2023	Existe relación de la plataforma digital con la atención de los trámites administrativos de los ciudadanos en una Municipalidad en la Provincia de Ascope,2023	Tecnológico	- servicios digitales. -Plataforma Web.	Del 1 al 4	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	Ordinal Bajo 10-23 Medio 24-37 Alto 38-50
Problemas Específicos	Objetivo Específicos	Hipótesis Específicas	Gobernanza	-Porcentaje Gobierno electrónico. -Proceso de reforma digital	Del 5 al 10		
			Variable: Trámite administrativo				Niveles

							y rangos
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	
¿Cuál es el nivel de atención de los trámites administrativos en una Municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023?	Identificar el nivel de atención de los trámites administrativos en una Municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023	El nivel de atención de los trámites administrativos es baja en una Municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023					
¿Cuál es el grado de interés del ciudadano respecto a la propuesta del uso de una plataforma digital en una Municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023?	Medir el grado de interés del ciudadano respecto a la propuesta del uso de una plataforma digital en una Municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023	Existe interés de los ciudadanos respecto a la propuesta del uso de una plataforma digital en una Municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023					
¿Cuál es la relación entre la dimensión tecnológico de la variable Plataforma Digital con la variable trámites administrativos en una Municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023?	Medir la relación entre la dimensión tecnológico de la variable Plataforma Digital con la variable trámites administrativos en una Municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023	Existe relación entre la dimensión tecnológico de la variable Plataforma Digital con la variable trámites administrativos en una Municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023	Simplificación administrativa	Procesos de gestión Administrativa. Agilización del tiempo(cuestionario)	Del 1 al 5	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	Ordinal Bajo 10-20 Medio 21-30 Alto 31-40
¿Cuál es la relación entre la dimensión Gobernanza de la variable Plataforma digital con la variable trámites	Medir la relación entre la dimensión Gobernanza de la variable Plataforma digital con la variable trámites administrativos	Existe relación entre la dimensión Gobernanza de la variable Plataforma digital con la variable	Accesible	*Fidelización de usuario (cuestionario) Mecanismo solución de demora	Del 6 al 8		

<p>administrativos en una Municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023?</p>	<p>en una Municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023.</p>	<p>trámites administrativos en una Municipalidad de la Provincia de Ascope, 2023</p>					
<p>Nivel - Diseño de Investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Técnicas e instrumentos</p>	<p>Estadística a utilizar</p>				
<p>Tipo de Estudio: Básica Correlacional</p> <p>Diseño: No Experimental</p> <p>Método: cuantitativo</p>	<p>Población: 180 usuarios acuden a realizar trámites administrativos por mes</p> <p>Tipo de Muestreo: Por Fórmula Estadística.</p> <p>Tamaño de la muestra: 135 Usuarios que realizan trámites administrativos en una Municipalidad de la Provincia de Ascope.</p>	<p>Variables: Plataforma Virtual y Trámites Administrativos.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionarios</p> <p>Autor: Deivy Jean Carlos Leon Reyes</p> <p>Ámbito de Aplicación: Realización de Trámites administrativos en una Municipalidad de la Provincia de Ascope.</p>	<p>Descriptiva: Para el análisis estadístico descriptivo de los datos, se utilizará el programa SPSS y los cuestionarios aplicados a la muestra de estudio, con la que se generarán cuadros y figuras para las variables y sus dimensiones.</p> <p>Inferencial: Siguiendo un riguroso análisis, se obtendrán conclusiones a través de una cantidad considerable de acontecimientos a partir de la observación de la muestra elegida. Asimismo, se usará el programa SPSS, con el propósito de crear cuadros e imágenes para una de las variables y sus dimensiones.</p>				

ANEXO 3. Instrumento de recolección de datos de plataforma digital

INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PLATAFORMA DIGITAL

Questionario

Se solicita su colaboración respondiendo con plena sinceridad el presente cuestionario, siendo el presente de carácter anónimo.

1. Instrucciones

Se le invita a marcar con una (X) la opción que más se adecue a su respuesta.

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

Nº	INTERROGANTES	ESCALA				
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	Plataforma digital					
	Dimensión: Tecnológica					
1	¿Ud. ha escuchado o conoce acerca de las plataformas virtuales en los municipios?					
2	¿Te gustaría utilizar una plataforma digital, en donde puedas realizar tus tramites sin acudir a la municipalidad?					
3	Las plataformas son rápidas y sencillas que ofrecen servicios óptimos ¿Te interesaría utilizarlos?					
4	Las plataformas digitales son bien estructuradas y se pueden utilizar desde tu celular ¿Usted lo utilizaría para algún servicio?					
	Dimensión: Gobernanza					
5	¿Le gustaría que la municipalidad tenga un enfoque de Gobierno electrónico?					
6	Al implementarse el gobierno electrónico este permitirá brindar su servicio con transparencia ¿Cree que es necesario este sistema?					
7	¿Considera que al implementar una plataforma digital en la municipalidad sería de gran utilidad para el usuario?					
8	¿Considera que, al existir el gobierno electrónico en la municipalidad, mejoraría su expectativa para este?					
9	¿Se adaptaría a este nuevo servicio vía digital sin ningún problema?					
10	Al utilizar la plataforma virtual los tramites se realizarían en cuestión de minutos ¿Cree que con esto la municipalidad entraría a una reforma digital moderna?					

ANEXO 4. Instrumento de recolección de datos de trámite administrativo

INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE TRAMITE ADMINISTRATIVO

Cuestionario

Se solicita su colaboración respondiendo con plena sinceridad el presente cuestionario, siendo el presente de carácter anónimo.

1. Instrucciones

Se le invita a marcar con una (X) la opción que más se adecue a su respuesta.

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

Nº	INTERROGANTES	ESCALA				
Trámite administrativo		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	Dimensión: Simplificación Administrativa					
1	¿En la municipalidad siente que se realiza de manera adecuada el trámite administrativo?					
2	¿Para realizar sus trámites administrativos observa que tienen pasos que cumplir para que pueda ser atendido?					
3	¿Cuándo asiste a realizar un trámite administrativo a la municipalidad demoran en atenderlo en mesa de partes?					
4	¿Considera adecuada la atención de los trámites administrativos en la municipalidad?					
5	¿Para la solución de algún trámite que solicito demoran más de lo previsto en darle solución?					
	Dimensión: Accesible					
6	¿Se siente satisfecho con la atención brindada respecto a los trámites administrativos en la municipalidad?					
7	¿Preferiría hacer sus trámites vía internet y ya no asistir a la municipalidad?					
8	¿Cuándo requiere de algún trámite administrativo urgente existe demoras o inconvenientes al solucionarlo?					

ANEXO 5. Cálculo del tamaño de la muestra

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{(N - 1) E^2 + p^2 * q * p}$$

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la Población

Z: Nivel de confianza al 95%

e: margen de error permitido

p: Probabilidad de buena situación

q: Probabilidad de mala situación

$$n = \frac{208 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(208 - 1) 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 135 \text{ usuarios}$$

ANEXO 6. Resultado de la Prueba de Normalidad

Resultado de la Prueba de Normalidad entre la variable plataforma digital y la variable trámites administrativos.

Tabla 14

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, Plataforma Digital y Trámites Administrativos

	Estadístico	gl	p
Plataforma Digital	0.249	135.000	0.000
Trámites Administrativos	0.081	135.000	0.029

En la tabla 15 se observa la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov debido a que nuestra muestra es de 135 ciudadanos, asimismo en la variable plataforma digital y trámites administrativos p es igual a 0.000 y 0.029 respectivamente, los cuales son números menores a 0.05, por lo que los datos no muestran una distribución normal.

Resultado de la Prueba de Normalidad entre la dimensión Tecnológico de la variable plataforma digital y la variable trámites administrativos.

Tabla 15

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, Tecnológico y Trámites administrativo

	Estadístico	gl	p
Tecnológico	0.232	135.000	0.000
Trámites administrativos	0.081	135.000	0.029

En la tabla 16 se observa la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov debido a que nuestra muestra es de 135 ciudadanos, asimismo en la dimensión Tecnológico de la variable plataforma digital y la variable trámites administrativos p es igual a 0.000 y 0.029 respectivamente, los cuales son números menores a 0.05, por lo que los datos no muestran una distribución normal.

Resultado de la Prueba de Normalidad entre la dimensión Gobernanza de la variable plataforma digital y la variable trámites administrativos.

Tabla 16

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, Gobernanza y Trámites Administrativos

	Estadístico	gl	p
Gobernanza	0.288	135.000	0.000
Trámites administrativos	0.081	135.000	0.029

En la tabla 17 se observa la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov debido a que nuestra muestra es de 135 ciudadanos, asimismo en la dimensión Gobernanza de la variable plataforma digital y la variable trámites administrativos p es igual a 0.000 y 0.029 respectivamente, los cuales son números menores a 0.05, por lo que los datos no muestran una distribución normal.

ANEXO 7. Validez de Expertos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de plataforma digital y trámite administrativo. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del Experto

Nombre del juez:	JORGE ERNESTO JAVIER ROJAS CABREJOS	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:		
Institución donde labora:	Fiscalía Provincial Mixta Corporativa de la Esperanza	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X)	
	Más de 5 años ()	

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

2. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor:	Leon Reyes, Deivy Jean Carlos
Procedencia:	
Administración:	
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	En una municipalidad de la Provincia de Ascope
Significación:	El presente instrumento está estructurado en base a 18 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones

Soporte teórico

Escala/ÁREA	Dimensiones	Definición
PLATAFORMA DIGITAL	Tecnológico	Es parte de nuestra vida diaria o mejor dicho forma parte de la vida cotidiana, y por ello cada vez son mayores los procesos digitales que suplantando las operaciones que anteriormente sólo se desarrollaban de forma presencial; en base a ello se han elaborado las plataformas digitales. (Vargas, 2022)
	Gobernanza	Guerra, (2021) es la capacidad de los gobiernos dirigir a la nación hacia una verdadera solución de sus falencias o problemas que se presentan a diario, el cual por la demora de la atención de los usuarios es una de las debilidades de todos los gobiernos.
TRAMITES ADMINISTRATIVOS	SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	Eliminación de la burocracia del sector público para la prestación de un mejor servicio a la sociedad peruana, con atención oportuna y pertinente a los usuarios. (Cepal,2017)
	ACCESIBLE	Corresponde la relación del usuario y la parte administrativa sobre los trámites administrativos, y la facilidad de atención sin demoras ni burocracia, es una etapa crítica de la atención de los trámites administrativos. (Cepal,2017)

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Plataforma Digital y cuestionario Trámite administrativo, elaborado por Deivy Jean Carlos Leon Reyes en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Plataforma Digital

Primera dimensión: Tecnológico

- Objetivos de la Dimensión: Medir el grado de interés por las plataformas digitales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicios digitales	¿Ud. hace uso del internet o tiene conocimientos previos como utilizarlos?	4	4	4	
	¿Te gustaría utilizar una plataforma digital, en donde puedas realizar tus tramites sin acudir a la municipalidad?	4	4	4	
Plataforma web en internet	¿Sabe que las plataformas web en internet permiten interactuar a las personas con una entidad ya sea pública o privada brindando información según lo requiera el usuario o cliente?	4	4	4	
Accesibilidad	Las plataformas digitales son bien estructuradas y se pueden utilizar desde tu celular ¿Usted lo utilizaría para algún servicio?	4	4	4	

Segunda dimensión: Gobernanza

- Objetivos de la Dimensión: Medir el grado de interés por la propuesta de instalación de una plataforma digital.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gobierno electrónico	¿Le gustaría que la municipalidad tenga un enfoque de Gobierno electrónico?	4	4	4	
	Al implementarse el gobierno electrónico este permitirá brindar su servicio con transparencia ¿Cree que es necesario este sistema?	4	4	4	
	¿Considera que al implementar una plataforma digital en la municipalidad sería de gran utilidad para el usuario?	4	4	4	
	¿Considera que, al existir el gobierno electrónico en la municipalidad, mejoraría su expectativa para este?	4	4	4	

Proceso de reforma digital	¿Se adaptaría a este nuevo servicio vía digital sin ningún problema?	4	4	4	
	Al utilizar la plataforma virtual los tramites se realizarían en cuestión de minutos ¿Cree que con esto la municipalidad entraría a una reforma digital moderna?	4	4	4	

Firma del evaluador


41102370

DNI

Dimensiones del instrumento: Trámite Administrativo

Primera dimensión: Simplificación Administrativa

- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de atención de los tramites.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Procesos de gestión administrativa	¿En la municipalidad se realiza de manera adecuada los trámites administrativos?	4	4	4	
	¿Para realizar sus trámites administrativos observa que tienen pasos que cumplir para que pueda ser atendido?	4	4	4	
Agilización del tiempo	¿Cuándo asiste a realizar un trámite administrativo a la municipalidad demoran en atenderlo en mesa de partes?	4	4	4	
	¿Considera adecuada la atención de los trámites administrativos en la municipalidad?	4	4	4	
	¿Para la solución de algún trámite que solicito demoran más de lo previsto en darle solución?	4	4	4	

Segunda dimensión: Accesible

- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de atención de los tramites.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Fidelización de los usuarios	¿Se siente satisfecho con la atención brindada respecto a los trámites administrativos en la municipalidad?	4	4	4	
	¿Preferiría hacer sus trámites vía internet y ya no asistir a la municipalidad?	4	4	4	
Mecanismos de Solución de demora	¿Cuándo requiere de algún trámite administrativo urgente existe demoras o inconvenientes al solucionarlo?	4	4	4	

Firma del evaluador



DNI

41102370

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de plataforma digital y trámite administrativo. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del Experto

Nombre del juez:	ANGÉLICA NORHELIA CARBAJAL JÁCOBO	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	GERENCIA DE DESARROLLO URBANO. SECTOR PUBLICO	
Institución donde labora:	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X)	
	Más de 5 años ()	

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

2. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor:	Leon Reyes, Deivy Jean Carlos
Procedencia:	
Administración:	
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	En una municipalidad de la Provincia de Ascope
Significación:	El presente instrumento está estructurado en base a 18 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones

3. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Dimensiones	Definición
PLATAFORMA DIGITAL	Tecnológico	Es parte de nuestra vida diaria o mejor dicho forma parte de la vida cotidiana, y por ello cada vez son mayores los procesos digitales que suplantando las operaciones que anteriormente sólo se desarrollaban de forma presencial; en base a ello se han elaborado las plataformas digitales. (Vargas, 2022)
	Gobernanza	Guerra, (2021) es la capacidad de los gobiernos dirigir a la nación hacia una verdadera solución de sus falencias o problemas que se presentan a diario, el cual por la demora de la atención de los usuarios es una de las debilidades de todos los gobiernos.
TRAMITES ADMINISTRATIVOS	SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	Eliminación de la burocracia del sector público para la prestación de un mejor servicio a la sociedad peruana, con atención oportuna y pertinente a los usuarios. (Cepal,2017)
	ACCESIBLE	Corresponde la relación del usuario y la parte administrativa sobre los trámites administrativos, y la facilidad de atención sin demoras ni burocracia, es una etapa crítica de la atención de los trámites administrativos. (Cepal,2017)

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Plataforma Digital y cuestionario Trámite administrativo, elaborado por Deivy Jean Carlos Leon Reyes en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Plataforma Digital

Primera dimensión: Tecnológico

- Objetivos de la Dimensión: Medir el grado de interés por las plataformas digitales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicios digitales	¿Ud. hace uso del internet o tiene conocimientos previos como utilizarlos?	4	4	4	
	¿Te gustaría utilizar una plataforma digital, en donde puedas realizar tus tramites sin acudir a la municipalidad?	4	4	4	
Plataforma web en internet	¿Sabe que las plataformas web en internet permiten interactuar a las personas con una entidad ya sea pública o privada brindando información según lo requiera el usuario o cliente?	4	4	4	
Accesibilidad	Las plataformas digitales son bien estructuradas y se pueden utilizar desde tu celular ¿Usted lo utilizaría para algún servicio?	4	4	4	

Segunda dimensión: Gobernanza

- Objetivos de la Dimensión: Medir el grado de interés por la propuesta de instalación de una plataforma digital.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gobierno electrónico	¿Le gustaría que la municipalidad tenga un enfoque de Gobierno electrónico?	4	4	4	
	Al implementarse el gobierno electrónico este permitirá brindar su servicio con transparencia ¿Cree que es necesario este sistema?	4	4	4	
	¿Considera que al implementar una plataforma digital en la municipalidad sería de gran utilidad para el usuario?	4	4	4	
	¿Considera que, al existir el gobierno electrónico en la municipalidad, mejoraría su expectativa para este?	4	4	4	

Proceso de reforma digital	¿Se adaptaría a este nuevo servicio vía digital sin ningún problema?	4	4	4	
	Al utilizar la plataforma virtual los tramites se realizarían en cuestión de minutos ¿Cree que con esto la municipalidad entraría a una reforma digital moderna?	4	4	4	

Firma del evaluador

DNI

76783342

Dimensiones del instrumento: Trámite Administrativo

Primera dimensión: Simplificación Administrativa

- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de atención de los tramites.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Procesos de gestión administrativa	¿En la municipalidad se realiza de manera adecuada los trámites administrativos?	4	4	4	
	¿Para realizar sus trámites administrativos observa que tienen pasos que cumplir para que pueda ser atendido?	4	4	4	
Agilización del tiempo	¿Cuándo asiste a realizar un trámite administrativo a la municipalidad demoran en atenderlo en mesa de partes?	4	4	4	
	¿Considera adecuada la atención de los trámites administrativos en la municipalidad?	4	4	4	
	¿Para la solución de algún trámite que solicito demoran más de lo previsto en darle solución?	4	4	4	

Segunda dimensión: Accesible

- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de atención de los tramites.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Fidelización de los usuarios	¿Se siente satisfecho con la atención brindada respecto a los trámites administrativos en la municipalidad?	4	4	4	
	¿Preferiría hacer sus trámites vía internet y ya no asistir a la municipalidad?	4	4	4	
Mecanismos de Solución de demora	¿Cuándo requiere de algún trámite administrativo urgente existe demoras o inconvenientes al solucionarlo?	4	4	4	

Firma del evaluador



DNI

76783342

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de plataforma digital y trámite administrativo. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del Experto

Nombre del juez:	JUSCILYNA ELIZABETH REYES ALVA
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	GERENCIA DE DESARROLLO URBANO. SECTOR PUBLICO
Institución donde labora:	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X) Más de 5 años ()

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor:	Leon Reyes, Deivy Jean Carlos
Procedencia:	
Administración:	
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	En una municipalidad de la Provincia de Ascope
Significación:	El presente instrumento está estructurado en base a 18 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Dimensiones	Definición
PLATAFORMA DIGITAL	Tecnológico	Es parte de nuestra vida diaria o mejor dicho forma parte de la vida cotidiana, y por ello cada vez son mayores los procesos digitales que suplantando las operaciones que anteriormente sólo se desarrollaban de forma presencial; en base a ello se han elaborado las plataformas digitales. (Vargas, 2022)
	Gobernanza	Guerra, (2021) es la capacidad de los gobiernos dirigir a la nación hacia una verdadera solución de sus falencias o problemas que se presentan a diario, el cual por la demora de la atención de los usuarios es una de las debilidades de todos los gobiernos.
TRAMITES ADMINISTRATIVOS	SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	Eliminación de la burocracia del sector público para la prestación de un mejor servicio a la sociedad peruana, con atención oportuna y pertinente a los usuarios. (Cepal,2017)
	ACCESIBLE	Corresponde la relación del usuario y la parte administrativa sobre los trámites administrativos, y la facilidad de atención sin demoras ni burocracia, es una etapa crítica de la atención de los trámites administrativos. (Cepal,2017)

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Plataforma Digital y cuestionario Trámite administrativo, elaborado por Deivy Jean Carlos Leon Reyes en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Plataforma Digital

Primera dimensión: Tecnológico

- Objetivos de la Dimensión: Medir el grado de interés por las plataformas digitales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicios digitales	¿Ud. hace uso del internet o tiene conocimientos previos como utilizarlos?	4	4	4	
	¿Te gustaría utilizar una plataforma digital, en donde puedas realizar tus tramites sin acudir a la municipalidad?	4	4	4	
Plataforma web en internet	¿Sabe que las plataformas web en internet permiten interactuar a las personas con una entidad ya sea pública o privada brindando información según lo requiera el usuario o cliente?	4	4	4	
Accesibilidad	Las plataformas digitales son bien estructuradas y se pueden utilizar desde tu celular ¿Usted lo utilizaría para algún servicio?	4	4	4	

Segunda dimensión: Gobernanza

- Objetivos de la Dimensión: Medir el grado de interés por la propuesta de instalación de una plataforma digital.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gobierno electrónico	¿Le gustaría que la municipalidad tenga un enfoque de Gobierno electrónico?	4	4	4	
	Al implementarse el gobierno electrónico este permitirá brindar su servicio con transparencia ¿Cree que es necesario este sistema?	4	4	4	
	¿Considera que al implementar una plataforma digital en la municipalidad sería de gran utilidad para el usuario?	4	4	4	
	¿Considera que, al existir el gobierno electrónico en la	4	4	4	

Proceso de reforma digital	municipalidad, mejoraría su expectativa para este?				
	¿Se adaptaría a este nuevo servicio vía digital sin ningún problema?	4	4	4	
	Al utilizar la plataforma virtual los tramites se realizarían en cuestión de minutos ¿Cree que con esto la municipalidad entraría a una reforma digital moderna?	4	4	4	

Firma del evaluador



DNI

18011076

Dimensiones del instrumento: Trámite Administrativo

Primera dimensión: Simplificación Administrativa

- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de atención de los tramites.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Procesos de gestión administrativa	¿En la municipalidad se realiza de manera adecuada los trámites administrativos?	4	4	4	
	¿Para realizar sus trámites administrativos observa que tienen pasos que cumplir para que pueda ser atendido?	4	4	4	
Agilización del tiempo	¿Cuándo asiste a realizar un trámite administrativo a la municipalidad demoran en atenderlo en mesa de partes?	4	4	4	
	¿Considera adecuada la atención de los trámites administrativos en la municipalidad?	4	4	4	
	¿Para la solución de algún trámite que solicito demoran más de lo previsto en darle solución?	4	4	4	

Segunda dimensión: Accesible

- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de atención de los tramites.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Fidelización de los usuarios	¿Se siente satisfecho con la atención brindada respecto a los trámites administrativos en la municipalidad?	4	4	4	
	¿Preferiría hacer sus trámites vía internet y ya no asistir a la municipalidad?	4	4	4	
Mecanismos de Solución de demora	¿Cuándo requiere de algún trámite administrativo urgente existe demoras o inconvenientes al solucionarlo?	4	4	4	

Firma del evaluador

DNI

18011076