



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gobierno digital en procedimientos administrativos en Unidad
Desconcentrada de Superintendencia de transporte terrestre de
personas, carga y mercancías 2020-2021.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA**

AUTOR:

Hernández Paico, Valentín (ORCID: 0000-0002-2149-6135)

ASESOR:

Dr Alarcón Llontop, Luis Rolando (ORCID 0000-0001-9912-1299)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

PIURA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Ricardina, mi madre, admirable, constante. Sin su ejemplo, su apoyo, sus enseñanzas, sus constantes cómo vas y en especial sus infinitas oraciones, esta investigación no hubiese sido posible llegar a concluirse.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi cordial agradecimiento a las personas que me brindaron su apoyo en este trabajo, en especial a mi asesor, que con sus constantes llamadas de atención me fue posible entender que las cosas merecen suma dedicación, total compromiso y que no habrá excusa que nos libere de responsabilidad.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Variables y operacionalización.....	18
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis..	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5. Procedimientos	22
3.6. Métodos de análisis de datos.....	23
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	32
ANEXOS.....	36

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Tabla 1

Infracciones impuestas por SUTRAN durante el mes de agosto de 2020 a abril de 2021 19

Tabla 2

Correlación entre variable nivel de procedimiento administrativo y nivel de gobierno digital 25

Table 3

Correlaciones niveles de factor presencia, interacción, transacción y transformación con nivel de procedimiento administrativo..... 26

RESUMEN

El objetivo primordial de la presente fue establecer el nivel de relación del gobierno digital en los procedimientos administrativos de la Superintendencia de transporte terrestre de personas, carga y mercancías (SUTRAN), investigación de tipo básica, de paradigma positivista, con enfoque cuantitativo y descriptivo, ya que se emplearon herramientas estadísticas para cuantificar las variables a nivel de categoría que midieron dimensión e indicadores, con diseño no experimental transversal correlacional simple, ya que se evaluaron las dos variables y se verificó si están o no relacionadas. La unidad de análisis fue la UD de Piura, siendo la muestra probabilística de 91 personas, a quienes se les aplicaron dos instrumentos de cuestionarios de encuestas, los mismos que fueron elaborados de manera estructurada en relación a los indicadores de presencia, interacción, transacción, transformación y expediente digital, y que de acuerdo a los lineamientos de la estadística correlacional simple se obtuvo como resultado que no existe relación positiva y significativa, por lo que podemos concluir que el uso de las tecnologías digitales empleados por la SUTRAN no están contribuyendo a las estrategias de modernización del Estado ni tampoco está generando beneficios a los usuarios.

Palabras clave: gobierno digital, gobierno electrónico, expediente digital.

ABSTRACT

The primary objective of this study was to establish the level of relationship of digital government in the administrative procedures of the Superintendence of Land Transportation of People, Cargo and Goods (SUTRAN), basic research, positivist paradigm, with a qualitative and descriptive approach, since statistical tools were used to quantify the variables at the category level that measured dimension and indicators, with a simple correlational cross-sectional non-experimental design, since the two variables were evaluated and it was verified whether or not they are related. The unit of analysis was the DU of Piura, being the probabilistic sample of 91 people, to whom two survey questionnaire instruments were applied, which were elaborated in a structured manner in relation to the indicators of presence, interaction, transaction, transformation and digital file, According to the guidelines of simple correlational statistics, the result was that there is no positive and significant relationship, so we can conclude that the use of digital technologies used by SUTRAN is not contributing to the modernization strategies of the State and is not generating benefits to users.

Keywords: digital government, electronic government, digital file.

I. INTRODUCCIÓN

El gobierno digital es definido por el OCDE (2016) como el uso de las tecnologías digitales para la modernización de los estados y de esta manera apoyar la producción de información, productos y bienes mediante las relaciones con el gobierno. En igual sentido tenemos que el OCDE (2020) establece como gobierno digital a las nuevas formas para que los estado perfeccionen el esquema y la prestación de servicios, aumentando de esta manera la eficiencia en el sector público, lo que conlleva una mejor confianza del ciudadano, haciendo uso estratégico de las nuevas tecnologías digitales tales como sitios web de consulta y los espacios de las plataformas sociales en las técnicas de trabajo, brindando así un mejor acceso a la información.

Anteriormente a esta terminología se utilizó el término gobierno electrónico (2016) que hacía alusión a la utilización del internet como herramienta para lograr una gobernanza, en el que si bien es cierto los gobiernos colocaban más servicios en línea, esto no cambiaba sus estructuras ni los procesos administrativos. En contraste con este concepto tenemos que CEPAL (2011, pág. 11) lo desarrolla “Como la usanza de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), para suministrar servicios estatales independientemente de la época, espacio y complejidad organizacional”.

En ese sentido en el Perú de manera gradual se ha venido estableciendo el gobierno digital, siendo el enfoque general el de promover una transformación digital esto mediante instrumentos legales como: la Agenda Digital Peruana 2.0, la Ley de Modernización de la Gestión del Estado ley N° 27658 de, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública ley N° 27806 y el D. Leg. N° 1412 sobre gobierno digital y su respectivo reglamento.

Es así que en el tercer trimestre del 2018 se aprobó la Ley sobre el Gobierno Digital mediante el D. Leg, N° 1412 que, siendo su fin de esta ley la optimización en la dación y acceso de servicios virtuales, pero fue la llegada de una enfermedad como es la COVID 19, que aceleró a pasos agigantados la reestructuración de sistemas

y procesos, así como el nivel de empoderamiento por parte del ciudadano y la desburocratización ello a la orientación de resultados.

En relación al procedimiento administrativo Guzmán (2013) señala al conjunto de actividades administrativas de las entidades y tienen por fin último la manifestación de la decisión de la administración; produciendo afectaciones de relevancia jurídica individuales o individualizables en referencia a intereses, mandatos u derechos de los sujetos involucrados. En igual sentido Pacori (2020) lo define como el conglomerado de actos y diligencias que llevan a la emisión de una decisión administrativa.

Teniendo en cuenta los usos de las tecnologías, los países en general tienen la oportunidad de un mayor desarrollo socioeconómico, así como mejorar la información para de esta manera conectar a los ciudadanos con los servicios, lo que se traduce en una transformación total. Incidiendo en la nitidez y eficacia en la dación de servicios estatales, ya que hay una interacción constante con los ciudadanos.

Según la OCDE (2019) los resultados alcanzados por el gobierno digital durante el año 2019 son alentadores, pero modestos; es decir solo algunos países han avanzado a lo que son gobiernos digitales maduros, la evolución digital y la transición del gobierno electrónico al digital tienen que ser tanto contantes como tenaces a las incidencias de la política, un gobierno sólido es un requisito fundamental para un gobierno digital en todo su sentido de la palabra, la participación activa de los usuarios en los cambios de este tipo de gobierno es aún limitada en la mayor parte de los países y es pertinente masificar los esfuerzos para sellar la brecha de capacidades digitales para obtener el éxito de las políticas de gobierno digital.

Realizando una mirada hacia el país vecino de Chile, en donde se ha instaurado la transformación digital del Estado, cuenta con una Ley de Transformación Digital emitida a finales del 2019, la misma que entrará a regir el 2021, en donde cambia la metodología de los servicios administrativos, para su evolución y digitalización, motivando a que los pedidos hacia la administración sean digitales de manera

primordial y que la manera presencial sea dejado de lado, sustentados en el principio de interoperabilidad para una fusión en las entidades estatales, además cuenta con un manual de transformación digital, que definen tiempos concretos para que los entes estatales implementen medidas en: 1) identidad digital, 2) cero filas, 3) cero papel y 4) coordinación y seguimiento.

Así de forma paralela el Perú dentro del rol prestacional para con la ciudadanía, tiene a su cargo la provisión de brindar múltiples servicios públicos sean estos asistenciales, educativos, médicos, entre otros; sin embargo, es grande la insatisfacción por parte de la población de la forma en cómo se brindan, ya sea por la calidad, eficiencia y eficacia. Pero ¿qué hace que la provisión de estos servicios públicos sea deficiente y que no cumplan sus respectivas finalidades?, la problemática es que existe una demasía tramitación, exceso de requisitos, extensas colas; situaciones que suelen desacelerar los servicios públicos.

Lo antes descrito hace alusión a las serias deficiencias que se tiene en la prestación de los distintos servicios públicos, situación que hace que la población en general muestre su descontento con la gestión pública, denotándose una insatisfacción por parte de la ciudadanía, esto a que la mayor parte de entidades públicas no optimizan sus procesos internos, denotando desarticulación en sus sistemas, que además son complejos, engorrosos y de difícil acceso, siendo el afectado el ciudadano que es el beneficiario de los servicios públicos.

Esta situación no es ajena en el rubro de transporte en relación a los procedimientos administrativos, dado a que cuando los administrados presentaban algún tipo de documentación, tienen que ir a la oficina solicitar los requisitos para su trámite correspondiente, luego retornar hacer su cola para la presentación de sus documentos y esperar que en mesa de parte lo atiendan y le coloquen el respectivo sello de recepción, pero ahí no acabo el trámite, sigue lo más complicado esperar la respuesta a lo peticionado que casi siempre es emitida fuera del plazo correspondiente. Y en este trance se pierde tiempo y dinero, haciendo cada vez más complicado realizar un trámite administrativo.

Un caso en particular es lo que sucede en la SUTRAN Unidad Desconcentrada Piura, que dado a las medidas sanitarias emitidas por el gobierno general se implementó lo que es el trabajo remoto y a consecuencia de tal situación no se está realizando atención presencial a los usuarios, a cambio existen canales de atención virtual para los diversos trámites, como medida del gobierno digital para la transformación digital, siendo que esta modalidad se implementó de manera acelerada debido a las circunstancias de la pandemia; sin embargo, la problemática que se presenta, es que esta institución presenta un soporte para los administrados, del cual no tienen un conocimiento referente al uso y ventajas de la tecnología en la gestión pública esto por falta de difusión y capacitación.

Por lo que el presente trabajo de investigación tiene como problema general determinar cuál es la relación del gobierno digital en los procedimientos administrativos, para lo cual se tomará en cuenta las fases que contiene el gobierno digital, tales como presencia, interacción, transacción y transformación. Esta investigación tomó como unidad de análisis una entidad adscrita al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, que en el presente se denomina SUTRAN (Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías) y de manera puntual la UD (Unidad Desconcentrada) Piura durante el periodo 2020-2021.

La justificación de la presente investigación es que la misma fue realizada porque a pesar de que se ha implementado el uso de los medios tecnológicos, como son las plataformas digitales no se evidenció una mejora en la información ni en los servicios orientados al ciudadano.

En ese mismo orden el presente es de utilidad práctica para la institución, ya que le permitió identificar cuáles son las dificultades que tienen sus procesos de gestión administrativa, para de esta manera llegar a una mejor interacción con el ciudadano, quienes son los beneficiarios directos y de esta manera hacer mucho más práctica y sencilla la navegación vía web.

Además de ello la investigación le permitirá realizar futuras investigaciones a partir de la presente. De manera científica nos permitió conocer cuál es la relación del gobierno digital de la SUTRAN UD Piura en sus procedimientos administrativos.

Como objetivo principal de este estudio se centró a establecer la relación del gobierno digital en los procedimientos administrativos en la SUTRAN UD Piura, periodo 2020- 2021.

Siendo de manera específica: a) Determinar la relación de la fase presencia en los procedimientos administrativos en la SUTRAN Unidad Desconcentrada Piura, periodo 2020- 2021, b) Determinar la relación de la fase interacción en los procedimientos administrativos en la SUTRAN Unidad Desconcentrada Piura, periodo 2020- 2021, c) Determinar la relación de la fase transacción en los procedimientos administrativos en la SUTRAN Unidad Desconcentrada Piura, periodo 2020- 2021, y d) Determinar la relación de la fase transformación en los procedimientos administrativos,

Siendo su hipótesis general en que, el gobierno digital se relaciona positiva y significativamente en los procedimientos administrativos en la SUTRAN Unidad Desconcentrada Piura, periodo 2020- 2021 y como hipótesis específica tuvimos: a) La relación de la fase presencia es positiva y significativamente en los procedimientos administrativos en la SUTRAN Unidad Desconcentrada Piura, periodo 2020- 2021, b) La relación de la fase interacción es positiva y significativamente en los procedimientos administrativos en la SUTRAN Unidad Desconcentrada Piura, periodo 2020- 2021, c) La relación de la fase transacción es positiva y significativamente en los procedimientos administrativos en la SUTRAN Unidad Desconcentrada Piura, periodo 2020- 2021 y d) La relación de la fase transformación es positiva y significativamente en los procedimientos administrativos en la SUTRAN Unidad Desconcentrada Piura, periodo 2020- 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Fernández Julca (2020) en su investigación acerca del JNE, determinó su falta de una plataforma virtual a la administración en materia electoral, porque carece de un hardware y software y los medios informáticos que posee no abarcan en su amplitud

los procesos por ser desfasados y no estar interconectados con otros sistemas. El objetivo fue indagar el grado de sapiencia del gobierno electrónico en áreas tales como contabilidad, tesorería y logística, su investigación fue basada en el método básico, no experimental, transversal y cuantitativa. Su muestra estuvo compuesta por 71 trabajadores, la técnica empleada radicó en la encuesta a través del cuestionario de encuesta. En referencia a gobierno electrónico tomó las siguientes dimensiones: 1) Dimensión externa, 2) Dimensión interna, 3) Dimensión relacional y por último su 4) Dimensión promoción; todas estas dimensiones con sus respectivos indicadores. Como resultados se obtuvo lo siguiente: A) 28.2% de servidores del área contable tenían un conocimiento bajo B) 46.2% medio y C) 25.6% alto. En tesorería: A) 28.6% bajo, B) 50.0% medio y C) 21.4% alto. Y en logística su conocimiento son los siguientes: A) bajo en 5.6%, B) 72.2% medio y C) 22.2% alto. Concluyendo esta investigación que para las dimensiones antes descritas no existen diferencias en el nivel de conocimiento que dominan los servidores del Jurado Nacional de Elecciones.

Díaz Gonzales (2019) investigó la utilidad del gobierno digital como herramienta necesaria que puede contribuir con la gestión del presupuesto público, en donde el control se hace imprescindible y este tipo de gobierno busca optimizar la eficacia de las prestaciones públicas, para perfeccionar el procedimiento en la aplicación de decisiones y promocionar la participación ciudadana. Su desarrollo consideró que las entidades públicas tienen el fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía a menores costos. El objetivo de esta investigación se basó en que el poder legislativo mediante el gobierno digital tendrá incidencia en el control y mayor transparencia de las habilitaciones de crédito y la transferencia de las partidas presupuestarias del presupuesto público, lográndose el buen uso de los presupuestos fiscales y la total eficiencia en el desarrollo de las funciones y atribuciones del estado; como objetivos específicos planteó: a) El Congreso de la República mediante la implementación del gobierno digital someterá a un estricto control presupuestal las habilitaciones de créditos y las transferencias de partidas del Presupuesto Público del Sector Público, b) El Congreso de la República mediante la implementación del gobierno digital mejorará los debates del Presupuesto Público, apoyándose en proyecciones

macroeconómicas, expresando el Programa Económico y las principales políticas sectoriales para los próximos tres años y c) El Congreso de la República mediante la implementación del gobierno digital generará los mecanismos, procedimientos y normas para que las audiencias públicas generen informes técnicos sobre ingresos, gastos, créditos suplementarios, habilitaciones y transferencias de partidas. Entre sus variables de estudio tenemos al gobierno digital (independiente) y control del presupuesto (dependiente); el diseño de la investigación es no experimental, se observa situaciones ya existentes. La población estaba conformada por 1,300 trabajadores del Congreso, siendo la muestra 56 personas entrevistadas, donde los resultados apuntaban a lo siguiente; el gobierno digital, facilita la implementación de un plan estratégico para el gobierno, dado que permite la masificación de la información y constituye un instrumento de gestión esencial para definir las actividades informáticas de las entidades de la administración pública, siendo su conclusión básica que el Congreso de la República no realiza una gestión del control del presupuesto General de la República, lo que le resta transparencia, privándose de las oportunidades de mejora.

Infante Cabrera (2019) en su tesis referida al estudio del gobierno electrónico para mejorar la gestión pública de la procuraduría pública del RENIEC, indica que la procuraduría quiere implementar un sistema único de gestión documental, a partir de un sistema informático que faculte la integración y la interoperabilidad de la documentación que producen las distintas procuradurías que integran el Sistema de Defensa Jurídica del Estado, este sistema permitiría un gran ahorro en el uso del papel y de tinta, porque los documentos serán digitalizados y dirigidos a quien los va a atender, así permitir una total accesibilidad a la información, pues posibilita consultar cualquier documento sin tener que asistirse de archivos físicos, el aplicativo notifica respecto al estado del documento y plazos de cumplimiento, además de un seguimiento y gestión de los documentos. El objetivo general era determinar cómo el gobierno electrónico se relaciona con la gestión pública de la procuraduría pública de la institución, metodológicamente se enmarcó en el tipo básico, nivel correlacional, con un diseño no experimental transversal. La muestra fue de 48 profesionales. Dentro de la variable del gobierno electrónico se tratan las

etapas, las cuales son; experimentación, integración y reinversión. En los resultados se observa que la variable independiente gobierno electrónico presenta un 20.8% (10) de acuerdo y 18.8% (9) respondieron totalmente de acuerdo. Lo que nos permite interpretar que 39.6% (19) encuestados manifestaron estar muy de acuerdo que la variable gobierno electrónico guarda relación con la variable Gestión Pública de la Procuraduría Pública del RENIEC Lima. Dentro de sus conclusiones tenemos que: 1) El gobierno electrónico se relaciona significativamente con la gestión de la Procuraduría Pública del RENIEC – Lima, 2) El grado de facilidad de acceso se relaciona significativamente con la gestión de la Procuraduría Pública de la RENIEC – Lima, 3) El grado de ancho de banda se relaciona significativamente con la gestión de la Procuraduría Pública del RENIEC – Lima y 4) El grado de facilidad de acceso a los documentos de la Procuraduría se relaciona significativamente con la gestión de la Procuraduría Pública del RENIEC – Lima.

El surgimiento de las tecnologías de la información en los distintos planos sociales repercute en las labores del gobierno y en su administración, Criado y Ramiro (2003) señalan que es en los años noventa que emergen estudios sobre el impacto de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (en adelante TIC) en las labores de la administración pública, bajo el título de gobierno electrónico o ampliamente conocido por su denominación en inglés como e - Government. En sus inicios su principal preocupación fue la tecnología, es decir dotar de computadoras e internet a las oficinas públicas, como sustituto de antiguas máquinas de escribir; en consecuencia, no se transformaron procesos internos ni mejoraron las relaciones del gobierno con los ciudadanos, a esta etapa en el modelo de Tomasz Janowsky se le denomina “incorporación de la tecnología al gobierno”.

Con Ponce (2009) se establece que el gobierno electrónico apunta a potenciar las interacciones externas y se enfatiza en las expectativas que los ciudadanos tienen con respecto a la calidad de los servicios que las empresas del estado entregan a través de los portales disponibles.

Asimismo, Concha y Naser (2012) determinan que el gobierno electrónico permite mejoras a la comunidad en general, como la supresión de obstáculos de pérdidas

de tiempo y espacio, mayor comunicación, transparencia en la información, intercambio en la producción de bienes y servicios de valor agregado, en síntesis, una mayor calidad de vida a la ciudadanía.

En la actualidad Rodríguez, Vera, Marko, Alderete y Conca (2015) consideran que los países implementan tecnologías hacia la innovación del estado y con ello brindar distintos medios electrónicos como nuevas opciones a los ciudadanos para llegar a la información, realizar trámites, hacer consultas, etc.

Lo desarrollado en líneas precedentes corresponde a cómo se ha venido estudiando el gobierno electrónico, que en sus inicios se le dio una apreciación netamente tecnológica, es decir cambio de máquinas obsoletas por modernas y con el paso del tiempo, el tratamiento de este gobierno hace la inclusión e interacción del ciudadano como uno de sus principales beneficiarios de las TIC.

Prosiguiendo con la investigación, a continuación se abordará los enfoques teóricos del gobierno electrónico, en primer orden tenemos a Olías (2001) que considera que el uso de las TIC por los estados y administraciones públicas permite generar herramientas, con lo cual se crean modelos de gestión pública, que te permiten una respuesta única, pronta, eficaz, de calidad y transparente a los ciudadanos, considerándose este el enfoque de la Nueva Gestión Pública (NGP), que aborda el cambio desde administraciones públicas burocráticas a sistemas más flexibles orientados a resultados, enfatiza de esta forma que el gobierno electrónico rebaza la mera utilización de tecnologías, sino que también es una transformación institucional que incide en los principios, valores, reglas y comportamientos en las instituciones públicas. Lo cual es compartido por Cruz y Díaz (2020) al manifestar que este nuevo paradigma busca suprimir la burocracia en la administración pública, que representa aspectos negativos como ineficiencia y crisis. En esa misma línea tenemos a Schoder () que señala que se necesita una nueva gestión pública en la prestación de servicios de la administración pública ya que existe una insatisfacción de manera mundial.

Concluyendo este primer enfoque García (2007) sostiene que la NGP persigue en esencia una dirección eficiente y eficaz, es decir que contribuya a las necesidades reales de los ciudadanos a un menor costo posible.

En segundo orden Castells (2009) señala que una sociedad red está constituida por redes activadas por tecnologías digitales de la comunicación e información basadas en equipos tecnológicos. En esta sociedad el poder del gobierno está orientada por su capacidad de conectar y programar redes. Asimismo, Villoria y Ramírez (2013) establecen que uno de los rasgos característicos de los gobiernos y administraciones públicas del siglo XXI es la utilización acelerada de las nuevas TIC con el objetivo legitimar su poder y en su búsqueda de legitimidad se basan en los procesos y resultados, considerándose este el enfoque político, que centra su dimensión gubernamental en armonización de valores y su maximización. Por medio de este enfoque el gobierno electrónico es entendido como un instrumento cuyo fin es alcanzar un mejor gobierno, lo que comprende un conjunto de programas y actividades.

En este enfoque teórico Torres (2005) consigna al gobierno electrónico como un instrumento tecnológico que permite mejorar la eficacia de la actuación del gobierno, haciendo más accesibles y cómodas las interacciones.

En tercer orden, haciendo mención a Magallanes (2014) que alude que la tecnología no tiene la capacidad de generar cambios, una mejor computadora no vuelve a un analfabeto en alfabeto, pero gracias al marketing, muchos tienden a creer que es así. Este enfoque teórico es la Construcción Social de la Tecnología (CST), cuyos exponentes como Bijker, Hughes y Pinch (2012) parten de la idea de que no existe la realidad per se, sino que esta es una construcción social y para saber que es la realidad se tiene que preguntar cuántas personas comparten la misma interpretación. Una tecnología será una realidad cuando se haya alcanzado un alto nivel de consenso entre actores, grupos u organizaciones que la interpretaron inicialmente.

Un caso en concreto en el presente trabajo de investigación son los ejemplos de los sitios web de las administraciones públicas que en su etapa inicial presentan una

flexibilidad interpretativa alta, pero donde los intereses de sus actores intentan estabilizar y clausurar el concepto y contenido de sus portales, así el gobierno electrónico no es necesariamente mejor, es producto de la interacción local de actores, paradigmas y tecnologías.

En cuarto orden desde otra perspectiva Salvador (2002) refiere que el gobierno electrónico es un tema político, las TIC transforman procesos de elaboración de las políticas públicas y la tecnología está en manos de actores que condicionan su utilización, siendo este el enfoque de la Gobernanza Pública el cual se centra en conocer el papel de los agentes que participan en el desarrollo de proyectos del gobierno público. El término gobernanza en palabras de Guédez (2019) comprende de un extremo un sistema de reglas que guían la actuación de los actores sociales y por el otro lado la acción de gobernar de forma eficiente y equitativa.

Como es de anotar se han desarrollado 4 enfoques teóricos en relación al gobierno electrónico, debiendo indicar que en este extremo de la investigación, cuál es la situación en particular que asume el estado peruano frente a este tipo de gobierno, con ese fin se trae a colación a Iriarte (2012) quien menciona que a los tres poderes del Estado, se le añadió la prensa como el cuarto poder y en la actualidad el internet surge como el quinto poder, ello a que funciona como una herramienta de información, comunicación y como instrumento de modernización el Estado.

El Perú ha pasado a una era de modernización, de conformidad con la PCM (2013) el año 2000 trajo cambios en el campo tecnológico y en las telecomunicaciones, surgiendo de esta manera la urgencia de transformar el Estado, generar la transparencia y mejorar la gestión pública, asimismo se dio origen al planteamiento del uso de las TIC, con la finalidad de mejorar la gestión en el Estado. Es así que en el gobierno transitorio del desaparecido presidente Valentín Paniagua se creó el Portal del Estado Peruano (PEP) a través del D.S. N° 060-2001-PCM, como único acceso de internet a toda la información, servicios y procedimientos administrativos que brindan las entidades de la Administración Pública, mediante la integración de los procesos en internet que realizan estas entidades.

De forma adicional el D. Leg. N° 1412 aprueba la Ley de Gobierno Digital, en el que establece el marco de gobernanza del gobierno digital en la gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos, así como el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales por parte de las entidades de la administración pública en los tres niveles de gobierno y el Decreto Supremo N° 118-2018 declara de interés nacional el desarrollo del gobierno digital, la innovación y la economía digital con enfoque territorial.

Seguidamente se crea con Decreto de Urgencia N° 006-2020 el Sistema Nacional de Transformación Digital, con la finalidad de fortalecer el uso efectivo de las tecnologías digitales, las redes y los servicios digitales por parte de los ciudadanos y personas en general.

Finalmente, el año 2021 con la dación del Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, se aprueba el reglamento del Decreto Legislativo N° 1412 y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo.

A modo de conclusión con la emisión del Decreto Legislativo N° 1412 y su respectivo reglamento se promueve de manera fundamental disposiciones hacia una mejoría en la gestión pública orientado al ciudadano, ello que mientras más conectado e informado este, mayores serán sus expectativas de lo que se espera como servicio público adecuado y de calidad. Morales (2020) sostiene que este tipo de normas es indispensable; pero, no son suficientes se necesita una transformación cultural con una visión de que lo regulado en las distintas normas se plasme en la realidad.

Según la OCDE (2016) en el año 2015 el Perú había avanzado en la implementación del gobierno digital, sin embargo, los indicadores de evaluación señalan que la cultura del papel está profundamente arraigada en la administración pública. De manera similar la OCDE (2016) señala que el gobierno peruano promueve la transformación digital por medio de instrumentos legales y de tecnología, sin embargo, la consecuencia de adoptar un sistema legalista menoscaba el logro de resultados estratégicos.

El enfoque actual considerado por Everis Perú S.A.C (2019) al mencionar que en la actualidad estamos sobre una sociedad digital en donde el ciudadano tiene acceso a una incontable información, son tiempos de altos índices de flujo de información y de mayor capacidad tecnológica para procesarla, en donde sería un error enforzar los esfuerzos solo en la tecnología y no en el ser humano y en su forma de pensar, ya que la priorización tecnológica tiene que ir acompañada de su finalidad y esta versa en que la información alcance a todo los ciudadanos reduciendo tiempos de estera y añadiendo valor.

Seguidamente el presente trabajo aborda el tema de investigación de manera general con la teoría de la Construcción Social de la Tecnología (CST), que según Magallanes (2014) indica que muchos tienden a analizar las tecnologías de manera determinista, es decir los efectos de estas al ser aplicadas a las actividades de gestión, proponiendo este autor que, de la conjunción tecnológica, política y sociedad aparecerá un modelo de gobernabilidad diferente al actual. Esta teoría estudia el desarrollo y funcionamiento de los artefactos tecnológicos formulados por Bijker y Hughes, entendiendo a la tecnología como algo construido socialmente. Metodológicamente la CST parte de un artefacto dado, el cual será interpretado libremente por diversos grupos sociales, en los cuales el artefacto es relevante para la solución de un problema, el siguiente paso es la estabilización y la clausura, el primero implica poder explicar cada vez más precisa lo que es el artefacto y la segunda es que ya no existen controversias sobre lo que el artefacto es.

La CST, representa en la investigación la teoría general que ampara la misma y de manera específica se opta por el enfoque teórico de la Nueva Gestión Pública (NGP), en palabras de Chica (2011) implica superar el burocratismo, asimismo la creación del valor público (Moore, 1998). En el mismo sentido Leeuw (1996) considera que la NGP se relaciona con economía, eficiencia y eficacia en la organización gubernamental.

Paro la definición de variables tenemos que abordar en principio lo que es el gobierno electrónico, que de acuerdo a Rivera (2006) la define como la prestación de servicios estatales virtuales, enfocando su actuación en el uso del internet en los

portales que representan los interfaces, entre los usuarios e instituciones públicas. En igual horizonte la PCM (2016) señala que este gobierno implica el uso de las TIC en las distintas entidades de la administración pública con el fin de mejorar la información y servicios prestados a la ciudadanía en general, con la finalidad de generar eficacia y eficiencia.

Es de vital importancia en este extremo hacer hincapié que de conformidad a la OCDE (2016) señala que el gobierno electrónico se relaciona con el uso de las TIC, en concreto el uso del internet para lograr una mejor gobernanza, colocando cada vez más servicios en línea, pero esto no ha cambiado estructuras ni procesos administrativos y menos ha convertido en digitales los servicios. Así las nuevas tecnologías digitales, los teléfonos inteligentes y los nuevos enfoques del uso de las TIC ofrecen mejores formas de interactuar con el público. Representando este un cambio de paradigma debido a esta etapa de madurez de las tecnologías digitales, se pasa de un gobierno electrónico a gobierno digital; por lo que en las siguientes líneas y en adelante se tratará solamente el gobierno digital. Es por ello que la OCDE (2016) le hace la recomendación al Perú de adoptar un concepto más amplio de gobierno digital que el simple gobierno electrónico e implementarlo para que integre el uso del gobierno digital para crear valor público en el sector público.

En la línea con el párrafo que antecede y definiendo la variable gobierno digital, es la OCDE (2016) quien lo establece como el uso de las tecnologías digitales, parte integral de las estrategias de modernización de los estados con el fin de crear valor público. Pimiento (2017) enfatiza que encarna una oportunidad a acrecentar el bienestar de la sociedad a través del uso de las TIC. En ese sentido Toro, Gutiérrez y Correa (2020) sostienen que los sujetos gubernamentales que participan en los servicios digitales pueden perfeccionar drásticamente el bienestar de sus ciudadanos.

Entre las principales características del gobierno digital tenemos: a) ofrecer nuevas formas de valor público, b) hacer que los servicios y los procedimientos gubernamentales sean de diseño digital por esencia, c) optimizar la prestación,

calidad y adopción de servicios y d) enlazar las instituciones gubernamentales para permitir el cambio digital (OCDE/IDB, 2016).

Las tipologías del gobierno digital son las siguientes: a) de gobierno a gobierno (G2G), b) de gobierno a empresa (G2B), c) de gobierno a ciudadano/usuario (G2C) y d) de gobierno a empleados (G2E) (PCM - ONGEI, 2013).

En relación a la variable procedimiento administrativo de acuerdo a Fernández (2016) sostiene que es el conjunto de actos destinado a generar situaciones jurídicas en los administrados, como principal propósito según Rojas (2011) la generación de un acto administrativo zanja la petición de un administrado, sea este en sentido favorable o desfavorable. Complementando estas definiciones tenemos a Guzmán (2013) al señalar que es un proceso cognitivo, a través de un análisis previo y que culmina en la emisión de una resolución.

Como todo procedimiento, este cuenta con principios, que para la investigación vamos a tener en cuenta los principios de simplificación administrativa; tales como celeridad, economía, simplicidad y celeridad.

Tomando en cuenta a una de las variables, que es el gobierno digital se hace mención a sus dimensiones y de acuerdo a Armas y Armas (2011) son las siguientes: a) presencia, en esta etapa el gobierno tiene presencia en internet a través de la divulgación de sus sitios web; b) interacción, aquí es posible una comunicación directa entre los ciudadanos y las entidades del estado; c) transacción, en esta etapa los ciudadanos tienen la posibilidad de iniciar, realizar el seguimiento y finalizar cualquier trámite en línea, sin tener que ir personalmente a la institución y d) transformación, en esta última etapa el salto es cultural, existe una redefinición de los servicios y de la administración pública, creando servicios más personalizados.

Un término básico que está relacionado con el gobierno digital es la Tecnología de la Información y Comunicación (TIC), definido por Heinze, Olmedo y Andoney (2017) como un conjunto de tecnologías requeridas para el almacenamiento, recuperación, proceso y comunicación de la información, como ejemplos tenemos

los celulares, las computadoras, en donde el que más destaca es el internet, siendo esta una plataforma para el intercambio de datos, es la red mundial que permite el acceso a la información desde cualquier parte del mundo y hace posible la comunicación desde distintos lugares sin la necesidad de estar frente a frente. Teniendo como características de las TIC las siguientes: a) Inmaterialidad, b) interconexión, c) interactividad, d) instantaneidad, e) calidad de imagen y sonido y f) penetración; además Pino (2011) alude que las TIC buscan agrupar, sistematizar y transferir todo tipo de información mediante la computación y las telecomunicaciones.

También tenemos el término valor público, según Barrio y Bravo (2015) lo define como aquel valor creado por las acciones del estado a través de los servicios por parte de los ciudadanos, a través de la ejecución de acciones concretas ya sea individuales, colectivas o políticas, para generar beneficios a la calidad de vida de la ciudadanía.

En la misma línea se tiene el término interoperabilidad que es definido por Gómez (2007) como la función de un sistema de información para compartir datos, documentos y objetos digitales de manera concreta con uno o más sistemas de información a través de una interconexión libre, automática y transparente, con la característica de no dejar de usar su interfaz del sistema propio.

De igual forma se tiene el término interfaz digital que está definido por Bustamante et al. (2014) como el dispositivo que le facilita a cualquier persona interactuar con la máquina, con la red y con otras personas, además de ello comprende la presencia de una pantalla compuesta por una suma de íconos y menús que contienen las opciones que el usuario puede realizar dentro de este sistema.

Por último, tenemos el concepto de página web, que de acuerdo a Pacherras (2018) es definido como una red de información, que pone a disposición de los usuarios información que esta interconectada y de fácil acceso en la web, siendo que la información es visualizada a través de un navegador web.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

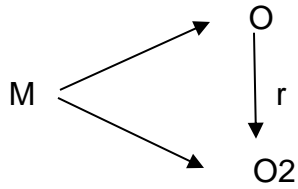
El presente estuvo enmarcado en una investigación de tipo básica, ello de conformidad con el anexo N° 1 de ley N° 30806 (CONCYTEC) y en virtud a que estuvo dirigida a un conocimiento completo a través de la comprensión de las relaciones existentes de las variables objeto de estudio, que son gobierno digital y procedimiento administrativo.

Tomó como sustento el paradigma positivista, siendo su enfoque cuantitativo ello a que se emplearon herramientas estadísticas para cuantificar las variables de estudio a nivel de categorías que midieron las dimensiones e indicadores, asimismo en lo referente al nivel se estableció que será descriptiva, porque se exhibió un conocimiento de la realidad tal como se presentó en una situación de tiempo y espacio y como nivel de profundidad se abordó como correlacional (simple), ya que midió las dos variables y verificó si están o no relacionadas con el mismo sujeto y luego se analizó su correlación.

Diseño de investigación

En relación al diseño se abordó desde una investigación no experimental, transversal correlacional simple porque no existió manipulación de las variables: gobierno digital y procedimiento administrativo y además se recogieron datos en una estadía de tiempo determinado, con el fin de desarrollar las variables objeto de estudio y analizar su relación estadística entre ellas.

Se estableció la siguiente fórmula:



M = Usuarios de la UD SUTRAN Piura

O1 = Gobierno digital

O2 = Procedimiento administrativo

r = Relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Gobierno digital

Variable dependiente: Procedimiento administrativo

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Para la presente investigación, se consideró como población el número de personas infraccionadas en el departamento de Piura durante el mes de agosto de 2020 a abril de 2021, que de acuerdo a la SUTRAN Unidad Desconcentrada Piura asciende a un total de 4132.

Tabla 1

Infracciones impuestas por SUTRAN durante el mes de agosto de 2020 a abril de 2021

Año	Mes	Infracciones
2020	Agosto	430
	Setiembre	445
	Octubre	375
	Noviembre	476
	Diciembre	524
2021	Enero	542
	Febrero	465
	Marzo	339
	Abril	536
Total		4132

Nota. Fuente: elaboración propia

Muestra y muestreo

Se trabajó con una muestra probabilística simple de las personas infraccionadas durante los meses de agosto de 2020 a abril de 2021.

El criterio de exclusión que se empleó en la presente investigación es que los sujetos infraccionados no se repitan más de una vez, ya que no tendría sentido en aplicar el cuestionario al infractor en más de una ocasión.

El criterio de inclusión que se tomó en cuenta es de que solo comprendan a los sujetos que han presentado algún tipo de descargo o han realizado pago alguno, ya que son estas personas que hacen uso de la plataforma digital. Los datos fueron recogidos por medio de las personas concurrentes a la oficina institucional.

La muestra estuvo representada por 91 personas. Para obtención de la muestra se aplicará la siguiente fórmula.

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

$$n = \frac{1.96^2 (600)^2(4132)}{1.96^2 (600)^2 + 40^2(4132 - 1)}$$

$$n = 91$$

Donde:

N = La muestra a encontrar

Z = nivel de confianza

p = Probabilidad a favor

q = Probabilidad en contra

N = Población conocida

e = Error probable de estimación

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se optó en la presente investigación por la técnica de la encuesta, la misma que se aplicó para ambas variables, a través de dos cuestionarios para medir las mismas en los sujetos de análisis, esto son las personas infraccionadas por parte de la SUTRAN UD Piura.

El instrumento usado para la encuesta fueron dos cuestionarios de encuestas, en donde los informantes son los sujetos infraccionados por parte de la SUTRAN UD Piura. El primer instrumento con respecto a la variable gobierno digital consta de 16 preguntas, las cuales han sido elaboradas de manera estructurada en relación a los indicadores tales como presencia, interacción, transacción y transformación, con el fin de medir los mismos. El segundo instrumento con respecto a la variable procedimiento administrativo consta de 05 preguntas, elaboradas con la finalidad de medir el indicador expediente digital.

Validez

Se cumplió los tres tipos de validez que son requeridas para las investigaciones cuantitativas.

Validez de contenido

Tomó como sustento a tres especialistas en el campo de trabajo, quienes garantizaron que los ítems de los dos instrumentos confeccionados, en virtud de que son dos variables: Gobierno digital y procedimiento administrativo; representaron el contenido que se buscó evaluar. Se recurrió al análisis de tres expertos, quienes manifestaron su dictamen en relación a la procedencia de los instrumentos; teniendo en cuenta a los siguientes: Mg. Ricardo Martín Zamora Moreno, Mg. Maricela Valdiviezo Sandoval y Mg. Martha Elena García Navarro, quienes dieron a conocer los ajustes necesarios, para de esta manera sustentar la coherencia con los objetivos planteados en la investigación.

Validez de criterio

La variable gobierno digital contó con cuatro dimensiones y dieciséis indicadores, sustentados en los instrumentos de Fernández (2020), Infante (2019), entre otros. Asimismo, la variable procedimiento administrativo contó con una dimensión y cinco indicadores, sustentados en los instrumentos de Montenegro (2017) y Uchofen (2018).

Validez de constructo

De forma adicional a lo observado, las dos variables objeto de investigación fueron conceptualizadas y sustentadas por autores que serán aludidos. La variable gobierno digital se encontró amparada en los conceptos de la OCDE, 2017; Pimiento, 2021 y Toro Gutiérrez y Correa, 2020. La segunda variable procedimiento administrativo se encontró amparada en los conceptos de Fernández, 2016 y Guzmán, 2013. Ambas variables tienen vínculos con distintos conceptos, siendo que sus dimensiones e indicadores se relacionan, con lo cual se avala dicho valor.

Confiabilidad

La presente investigación empleó el análisis de confiabilidad denominado Alfa de Cronbach, utilizando instrumentos con respuestas politómicas según la escala de Lickert.

Con respecto al primer instrumento que mide la variable gobierno digital se utilizó el índice de consistencia y coherencia interna de Alfa de Cronbach, cuyo valor arrojó como resultado 0.74 de confiabilidad, lo que nos indicó que el instrumento cuestionario de encuesta que consta de 16 preguntas obtuvo un grado de confiabilidad muy alto. Para el segundo instrumento que mide la variable procedimiento administrativo de igual manera de utilizó el mismo índice de consistencia y coherencia interna de Alfa de Cronbach, en donde se obtuvo como resultado 0.73 de confiabilidad, el cual es muy alto, siendo que este cuestionario consta de 05 preguntas.

3.5. Procedimientos

Para la presente investigación “Gobierno digital en procedimientos administrativos en Unidad Desconcentrada de Superintendencia de transporte terrestre de personas, carga y mercancías 2020-2021”, que se estableció desde un paradigma positivista, enfoque cuantitativo y nivel descriptivo, tipo correlacional simple, se aplicó el siguiente procedimiento en el cual se dio a conocer el modo de recolección de información, el control de variables y las coordinaciones institucionales que se requirieron para la misma.

En lo que corresponde a la recolección de información se trabajó con las personas que han sido infraccionadas y que han tenido que recurrir a la plataforma virtual, sea para presentar algún tipo de descargo o para realizar la comunicación de pago alguno por las infracciones o incumplimientos cometidos. Para lo cual el instrumento que se aplicó fueron dos cuestionarios de encuesta y con tal fin se acudió a los exteriores de la institución de donde se obtuvo de manera directa las respuestas al interactuar con los sujetos involucrados.

Para el control y manipulación de las variables, se elaboraron dos cuestionarios de encuesta (uno por cada variable), es de manifestar que tales instrumentos fueron evaluados y validados en contenido por 3 expertos, quienes realizaron los ajustes necesarios para que cumplan su finalidad. Agregando que se aplicó una prueba piloto que estuvo conformada por 8 unidades muestrales, en el cual el procesamiento de los datos de esta prueba sirvieron para determinar la confiabilidad del instrumento de investigación aplicando el coeficiente de α de Cronbach, determinada la confiabilidad se procedió a aplicar el cuestionario a todo el tamaño de nuestra muestra que es un total de 91 personas, siendo que los datos que se obtuvieron de las unidades muestrales fueron procesados estadísticamente para ser analizados e interpretados.

Por último, en referencia a las coordinaciones institucionales se cursó el documento, en el cual se solicitó la autorización correspondiente para poder trabajar con datos propios de la institución tales como el número de sujetos infraccionados y, asimismo solicite el permiso correspondiente para que el nombre de la misma aparezca en la investigación.

3.6. Métodos de análisis de datos

En este extremo se dio a conocer el método de procesamiento y análisis de datos, tanto a nivel descriptivo como correlacional.

El método de procesamiento no inició con una prueba de normalidad de datos, porque de acuerdo con el tipo de variables evaluadas en la investigación, estas son cualitativas ordinales, por lo que se aplicó una prueba no paramétrica a través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman que permitió contrastar la hipótesis general planteada en esta investigación. Debiendo indicar que al ser las variables cualitativas ordinales no es necesario la aplicación de alguna prueba de normalidad.

Con los datos que se obtuvieron en cada una de las variables (gobierno digital y procedimiento administrativo), se generó una base de datos, en el que se utilizó los softwares Microsoft Excel 2019 y SPSS.

De acuerdo al tipo de investigación y de los objetivos se utilizó el estadístico correlacional simple, como herramienta estadística a usar.

Con respecto al tipo de análisis será bivariado y cuantitativa, para la visualización de datos se tomará en cuenta las tablas de correlación y para el análisis e interpretación se seguirán los lineamientos de la estadística correlacional simple, en concordancia con los objetivos y contrastación de hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

En el acápite de aspectos éticos fueron descritos los criterios que se utilizaron para garantizar la calidad ética de la investigación, lo cual es explicado a continuación de conformidad con los principales principios éticos.

Principio de autonomía, la presente investigación respetó las respuestas que brindaron cada uno de nuestros sujetos participantes, para lo cual al inicio de cada cuestionario de encuesta se les dio a conocer lo que se pretende cumplir con los mismos y si es su decisión de participar o no de la misma.

Principio de beneficencia, la investigación fue de gran utilidad a la institución, ello a que la misma fue entregada a esta con el objetivo de que tenga conocimiento de los resultados obtenidos y sirva como base para futuras investigaciones y asimismo tome en cuenta las recomendaciones que se formulen, ello para la optimización de las herramientas del gobierno digital con el fin de brindar servicios de calidad a los usuarios en general.

IV. RESULTADOS

En este trabajo de investigación se adoptó el método de análisis de datos de tipo cuantitativo, los datos fueron sometidos a análisis e interpretación estadística según los resultados en el software Spss versión 19.

Para medir la relación del gobierno digital en los procedimientos administrativos en SUTRAN Unidad Desconcentrada Piura, periodo 2020- 2021, de acuerdo con el tipo de variables evaluadas cualitativas ordinales, se aplicó una prueba no paramétrica a través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman que permitió contrastar la hipótesis general planteada en esta investigación. Debiendo indicar que al ser las

variables cualitativas ordinales no es necesario la aplicación de alguna prueba de normalidad.

De acuerdo a la investigación tenemos:

El Objetivo general radicaba en determinar la relación del gobierno digital en los procedimientos administrativos en la SUTRAN UD – Piura, periodo 2002 – 2021, con ese fin se presente la siguiente tabla.

Tabla 2

Correlación entre variable nivel de procedimiento administrativo y nivel de gobierno digital

		Procedimiento administrativo	Gobierno digital
Rho de Spearman	Procedimiento administrativo	Coefficiente de correlación	1,00
		Sig. (bilateral)	-,085
		N	91
	Gobierno digital	Coefficiente de correlación	-,085
		Sig. (bilateral)	,424
		N	91

Fuente: Resultados obtenidos en software Spss versión 19

Apreciaciones:

- En la tabla 1 se aprecia el cálculo de la correlación entre la variable independiente (Gobierno digital) y la variable dependiente (Procedimiento administrativo) sobre las 91 personas infraccionadas.

- El P valor o sig. (bilateral) obtenido que resultó 0,0424 se compara con el parámetro de SPSS (1%=0,01).
- Al haberse obtenido en esta comparación mayor a 0.01 se rechaza la hipótesis general positiva en el extremo: H1 El gobierno digital se relaciona positiva y significativamente en los procedimientos administrativos en la SUTRAN UD Piura periodo 2020-2021. Por lo que, se acepta la hipótesis general negativa en el extremo: H0 El gobierno digital no se relaciona positiva y significativamente en los procedimientos administrativos en la SUTRAN UD Piura periodo 2020-2021.

En lo que respecta a los objetivos específicos la presente investigación buscó determinar la relación de las fases del gobierno digital tales como; presencia, interacción, transacción y transformación en los procedimientos administrativos de la SUTRAN UD Piura, durante el periodo 2020 – 2021. Para lo cual se cuenta con la siguiente tabla.

Tabla 03:
Correlaciones niveles de factor presencia, Interacción, transacción y transformación con nivel de procedimiento administrativo

		PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	NIVEL PRESENCIA	NIVEL INTERACCION	NIVEL TRANSACCION	NIVEL TRANSFORMACION	
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	.	,024	.	-,104
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	Sig. (bilateral)	.	.	,818	.	,328
		N	91	91	91	91	91
		Coefficiente de correlación
	NIVEL PRESENCIA	Sig. (bilateral)
		N	91	91	91	91	91
		Coefficiente de correlación	,024	.	1,000	.	,180
	NIVEL INTERACCION	Sig. (bilateral)	,818	.	.	.	,087
		N	91	91	91	91	91
		Coefficiente de correlación
	NIVEL TRANSACCION	Sig. (bilateral)
		N	91	91	91	91	91
		Coefficiente de correlación	-,104	.	,180	.	1,000
	NIVEL TRANSFORMACION	Sig. (bilateral)	,328	.	,087	.	.
		N	91	91	91	91	91

Fuente: Resultados obtenidos en software Spss versión 19.

Apreciaciones:

De la Tabla 02 se observa la correlación entre los niveles de las fases que componen el gobierno digital y la variable de Procedimiento Administrativo, donde se obtuvo que el valor de significancia en todas las fases es mayor a 0.01 (1%) por lo que se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_1) para cada fase, por lo tanto, podemos afirmar que ninguna fase del Gobierno Digital se relaciona positiva y significativamente en los procedimientos administrativos en la SUTRAN Unidad Desconcentrada Piura, periodo 2020- 2021.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación se sustentó en el objetivo principal de determinar el nivel de relación del gobierno digital en el procedimiento administrativo en la SUTRAN durante el período de 2020 a 2021.

Tal y como lo estableció la OCDE (2019), los resultados alcanzados por el gobierno digital son modestos y además la participación activa de los usuarios en los cambios de este tipo de gobierno es aún limitada, lo cual se puede corroborar con la presente investigación en la que se concluyó que el gobierno digital no se relaciona positiva ni significativamente en los procedimientos administrativos en la SUTRAN en la UD Piura durante el período 2020-2021, en ese sentido Montenegro (2017) ha establecido que el progreso de implementación del gobierno digital ha sido poco, en virtud de que no se ha implementado un soporte electrónico que interconecte a los ciudadanos, sin tener que acudir a sus instalaciones para tramitar diversos servicios a través de sus procedimientos administrativos. Siendo esto amparado por la base teórica de la Construcción Social de la Tecnología (CST): Magallanes (2014) indica que la tecnología no tiene la capacidad de generar cambios, sino que es la interrelación entre los actores (usuarios), paradigmas y tecnologías que lo hacen realidad, en otras palabras no es suficiente la sola implementación de canales virtuales sino que además de ello se requiere la constante interacción de los usuarios, quienes son los destinatarios finales y quienes determinarán su utilidad o complejidad de los mismos.

En referencia a la correlación entre los niveles de las fases que componen el gobierno digital (presencia, interacción, transacción y transformación) y la variable procedimiento administrativo (expediente electrónico), se concluyó que ninguna de estas 4 fases se relaciona positiva y significativamente, lo que se colige con lo hallado por Meléndez (2018) en donde se obtuvieron los mismos resultados de no correlación. No guardando relación con lo establecido por el OCDE (2020) al señalar que el gobierno digital es una forma para que el estado perfeccione la prestación de servicios y aumente la eficiencia del sector público, generando una mejor confianza con el uso estratégico de las nuevas tecnologías digitales y además de ello este resultado no guarda armonía con el enfoque teórico de la Nueva Gestión Pública (NGP): Cruz y Díaz (2020) establecen que este nuevo paradigma busca suprimir la burocracia en la administración pública que representa aspectos negativos como ineficiencia y crisis.

Una de las fortalezas encontradas en la investigación abordada es que, al momento de realizar el trabajo de campo, esto es la recolección de datos, en donde las personas encuestadas mostraron una total disposición para participar en la misma. Además de ello como trabajador de la institución me permitió conocer la opinión que tiene la población acerca de la institución, en donde se pudo observar que se necesita una mayor divulgación acerca de sus funciones de fiscalización.

Entra las debilidades que nos presentó tenemos que al momento de solicitar la autorización para el uso del nombre de la institución de conformidad con la Resolución de Vicerrectorado de Investigación N° 021-2021-VI-UCV, la misma que dispone que para aprobar el proyecto de investigación en el cual se requiere incorporar el nombre de la institución donde se llevó a cabo la investigación, el autor debe cumplir con presentar la autorización formal de dicha institución, en concordancia con el art. 7 literal f) del Código Ética en investigación de la Universidad Cesar Vallejo, es de manifestar que se presentó dicha solicitud con fecha 11 de junio del presente año y hasta la fecha no se nos ha dado contestación alguna y al indagar por el trámite que se le está dando, siempre se nos informa que está en un área distinta y que la están evaluando.

Otra de las debilidades encontradas mientras se realizaba la investigación es que se pudo constatar que existen muy pocos estudios referidos a la relación del gobierno digital en las instituciones públicas.

En relación a la relevancia de la investigación referido al contexto social científico es de recalcar que la investigación realizada es una base para la institución, ya que esto le permite tener un conocimiento primario acerca de los cambios tecnológicos introducidos en su portal institucional ello en contribución con lo denominado gobierno digital y a partir de la misma seguir con investigaciones futuras con el fin de generar beneficios a los usuarios, para de esta manera formar parte de la denominada transformación digital.

VI. CONCLUSIONES

Posterior al análisis de lo obtenido con la presente (resultados) y además de la discusión de los mismos, se concluye con lo siguiente:

- El gobierno digital no se relaciona con el procedimiento administrativo en la SUTRAN durante el periodo 2020- 2021, lo que se debería a que, si bien en cierto se han implementado cambios en su portal institucional, tales como la presentación de documentos de manera virtual a través de su plataforma virtual, estos no han generado beneficio alguno a los usuarios, ya que el interfaz utilizaría un lenguaje complejo.
- La fase presencia del gobierno digital no se relaciona con el procedimiento administrativo, lo que se debería a que, si bien es cierto la institución cuenta con un portal web que está en permanente servicio, este presentaría un lenguaje de difícil comprensión por lo que los usuarios no se familiarizan con el uso de la misma.
- La fase interacción del gobierno digital no se relaciona con el procedimiento administrativo, lo que se debería a que, la página web institucional no tiene formularios en línea para iniciar trámites digitales, siendo estos de vital importancia para fomentar una cultura de transformación digital.

- La fase transacción del gobierno digital no se relaciona con el procedimiento administrativo, lo que se debería a que, la página web institucional no contiene enlaces como son pagos en línea, no se puede hacer seguimiento a los trámites realizados, mecanismos que se deben implementar para hacer posible la interoperabilidad entre instituciones públicas y facilitar las labores a los usuarios para que de esta manera no formen extensas colas.
- La fase transformación del gobierno digital no se relaciona con el procedimiento administrativo, lo que se debería a que, la página web institucional ha implementado mecanismos digitales para la presentación de documentos de manera virtual, sin embargo, esta no contiene videos tutoriales que hagan sencillo su uso.

VII. RECOMENDACIONES

Al finiquitar la presente investigación, obtenidos los resultados los cuales fueron objeto de análisis y discusión además de las conclusiones es que se procede a recomendar lo siguiente:

- Ante la falta de relación entre el gobierno digital y procedimiento administrativo, siendo el primero de los nombrados (gobierno digital) un aspecto de vital importancia el cual tiene que tener un gran arraigo en las instituciones públicas, esto para una eficiencia en sus funciones, por lo que se recomienda a las autoridades de la SUTRAN optimizar sus canales de atención virtual.
- Se recomienda a la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación (OTIC) de la SUTRAN, implementar en la página web: a) La utilización de un lenguaje sencillo en su interfaz, de fácil dominio, que les permita a los usuarios una navegación de fácil comprensión, b) La implementación de formularios en línea para formular los descargos correspondientes, c) La implementación de enlaces de pagos de infracciones de manera virtual, asimismo se tenga interconexión con las distintas entidades financieras para que se exista un cruce de información en tiempo real, sin tener la necesidad el administrado de comunicar el pago mediante un escrito y por último d) Promocionar las múltiples utilidades de

la página web institucional a través de videos amigables que permitan la accesibilidad a los servicios.

REFERENCIAS

- Armas, R., & Armas, A. (2011). *Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación*. Obtenido de Eumed.net: <https://www.eumed.net/rev/cccss/13/auas.htm>
- Barrio, D., & y Bravo, A. (2015). Gestión de valor público por medio de la transparencia. *En XX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*. Lima .
- Bijker, W., Hughes, T., & y Pinch, T. (2012). *The social construction of technological systems: New directions in the sociology and history of technology*. Cambridge: The MIT Press.
- Bustamante, P., Gutiérrez, F., Martínez, B., Pérez, S., Pinto, E., Ramírez, O., & Nieto, S. (2014). La interfaz: extensión del cuerpo o espacio para la comunicación. Metáforas que se traslapan. *Polimesia*, 55-69. Obtenido de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:qWevbECXQHEJ:https://revistas.uniminuto.edu/index.php/POLI/article/download/1162/1067/+&cd=8&hl=es&ct=clnk&gl=pe>
- Castells, M. (2009). *Comunicación y poder* . Madrid: Alianza Editorial .
- CEPAL. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Santiago de Chile: CEPAL.
- Chica, S. (2011). Una mirada a los nuevos enfoques de la gestión pública. *Administración & Desarrollo*, 39(53), 57-74.
- Concha, G., & y Naser, A. (2012). *El desafío hacia el gobierno abierto en la hora de la igualdad*. Santiago de Chile: CEPAL .
- Criado, J., & y Ramilo, M. (2003). Hacia una visión integrada del gobierno electrónico. *Ekonomiaz*, 54(3), 206-226.
- Cruz, B., & y Díaz, J. (2020). La gestión pública como clave en el fortalecimiento de las empresas ¿utopía o realidad? *Polo del Conocimiento*, 5(10), 334 -347.
- Díaz Gonzales, P. (2019). El Gobierno digital y su incidencia en el control del presupuesto del sector público en el congreso del república, periodo 2016-2018. (*Tesis de maestría*). Universidad San Martín de Porras, Lima. Obtenido de <https://repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/6891>
- Everis Perú S.A.C. (2019). *Transformación digital en el Perú - Testimonios y experiencias de los principales empresariales del Perú*. Lima: Biblioteca Nacional del Perú .

- Fernandez Julca, L. (2020). Gobierno electrónico en el Jurado Nacional de Elecciones. (*Tesis de maestría*). Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43399?locale-attribute=es>
- Fernández, J. (2016). *Derecho Administrativo*. México: INEHRM.
- García, I. (2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. *Presupuesto y Gasto Público*, (47), 37-64.
- Gómez, L. (2007). Interoperabilidad en los sistemas de información documental (SID): la información debe fluir. *Revista Códice*, 3(1), 23-39. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/290487285.pdf>
- Guédez, J. (2019). *Implicancias de la gobernana en el gobierno electrónico: actores e interacciones*. Obtenido de Redalyc: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/880/88062542004/index.html>
- Guzmán, C. (2013). *Manual del procedimiento administrativo general*. Lima: Pacífico Editores S.A.C.
- Heinze, G., Olmedo, V., & y Andoney, J. (2017). Uso de las tencologías de la información y comunicación (TIC) en las residencias médicas en México. *Acta Medica Grupo Ángeles*, 15(2), 150-153.
- Infante Cabrera, Z. (2019). Aplicación del gobierno electrónico para optimizar la gestión pública de la procuraduría pública del RENIEC. (*Tesis de maestría*). Universidad Nacional Federico Villareal, Lima. Obtenido de <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2871>
- Iriarte, E. (2012). Marco legal para el internet en el Perú. Exploración inicial. *Derecho & Sociedad*, (39), 169-176.
- Leeuw, F. (1996). Performance auditing, new public management and performance improvement: questions and answers. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 9(2), 92-102.
- Magallanes, J. (2014). Modelos emergentes de gobernabilidad democrática en la era de la internet: posibles direcciones de los gobiernos locales. *Revista de Ciencia Política y Gobierno*, 1(1), 77-95.
- Meléndez Biminchumo, J. (2018). El gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Máncora, año 2018. (*Tesis de grado*). Universidad Cesar Vallejo, Piura. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28583>
- Montenegro Pérez, F. (2017). Implementación del procedimiento administrativo electrónico en el Perú. (*Tesis de grado*). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Obtenido de <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/7702>

- Moore, M. (1998). *Gestión estratégica y creación de valor en el sector público*. Barcelona: Editorial Paidós.
- Morales, A. (2020). *A propósito de la creación del sistema nacional de transformación digital*. Obtenido de The Crypto Legal: <https://thecryptolegal.com/a-proposito-de-la-creacion-del-sistema-nacional-de-transformacion-digital/>
- OCDE. (2014). *Recommendation on digital government strategies*. Paris: OECD Publishing.
- OCDE. (2016). *Estudios de la OCDE sobre gobernanza pública: Perú gobernanza integrada para un crecimiento inclusivo*. Paris: OCDE Publishing.
- OCDE. (2016). *Panorama de las administraciones públicas: América Latina y el Caribe*. Paris: Editions OCDE.
- OCDE. (2019). *Índice de gobierno digital - Resultados y mensajes claves*. Paris: OCDE Publishing. Obtenido de <https://www.oecd.org/gov/digital-government/digital-government-index-2019-highlights-es.pdf>
- OCDE. (2020). *Guía de la OCDE sobre gobierno abierto para funcionarios públicos peruanos*. Paris : OECD Publishing.
- OCDE/IDB. (2016). *Políticas de banda ancha para América Latina y el Caribe - Un manual para la economía digital*. Paris: OECD Publishing.
- Olías de Lima, M. (2001). *La nueva gestión pública*. Barcelona : Prencite Hall.
- Pacherres Muñoz, L. (2018). Páginas web. (*Tesis de grado*). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/5006/P%C3%A1ginas%20web.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pacori, J. (2020). *Manual operativo del procedimiento administrativo general*. Lima : M&E Acabados Gráficos SAC.
- PCM . (2016). *Identificación y análisis de las tendencias en materia de modernización de la gestión pública con una visión al 2030*. Lima: Bravo Publicidad Gráfica S.A.C.
- PCM - ONGEI. (2013). *Una mirada al gobierno electrónico en el Perú - La oportunidad de acercar el estado a los ciudadanos a través de las TIC*. Lima: Recuperado de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/\\$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0D6D8CA5D781070305257E9200775428/$FILE/3_pdfsam_libro_ongei.pdf).
- Pimiento, J. (2017). *¿Qué es el gobierno digital?* Obtenido de Goberna: <https://goberna.org/formacion/>

- Pino, P. (2011). Las tecnologías de hoy en un mundo globalizado. *Gestión & Desarrollo*, 8(1), 209-216.
- Ponce, P. (2009). El gobierno electrónico (E - government). *Revismar*, 5, 480-495.
- Rivera, E. (2006). Concepto y problemas de la construcción del gobierno electrónico. *Gestión y Política Pública*, 15(2), 259-305.
- Rodríguez, R., Vera, P., Marko, I., Alderete, C., & y Conca, A. (2015). El gobierno electrónico y la implementación de las TIC para brindar nuevos canales de comunicación. *Revista Latinoamericana de Ingeniería de Software*, 3(5), 187-196.
- Rojas, E. (2011). El debido procedimiento administrativo. *Derecho PUPC*, 67, 177-188.
- Salvador, M. (2002). Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas. *En VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*. Lisboa.
- Schroder, P. (s.f.). *Nueva gestión pública*. Mexico: Fundación Friedrich Naumann.
- Toro, A., Gutiérrez, C., & y Correa, L. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de estados más transparentes y proactivos. *Triología Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(22), 71-102.
- Torres, L., Pina, V., & y Acerete, B. (2005). E-government developments on delivering public services among EU cities. *Government Information Quarterly*, 22(2), 217-238.
- Uchofen Urbina, A. (2018). El expediente digital y su incidencia en la administración de justicia en el Perú. (*Tesis de grado*). Universidad Señor de Sipán, Pimentel. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/270318363.pdf>
- Villoria, M., & y Ramírez, A. (2013). Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo: Un análisis desde la teoría política. *Gestión y Política Pública*, (22), 69-103.

ANEXOS

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de las variables gobierno digital y procedimiento administrativo

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gobierno digital	Según OCDE (2016) es el uso de las tecnologías digitales, parte integral de las estrategias de modernización de los gobiernos, con el fin de crear valor público y de acuerdo a Armas y Armas (2011) presenta 4 etapas: a) presencia, b) interacción, c) transacción y d) transformación.	La variable será medida a través de la aplicación de un cuestionario que evaluará la misma en sus 4 dimensiones.	Presencia	Portal web	Ordinal
			Interacción	Correo electrónico	
				Formularios electrónicos	
			Trámites en línea		
Procedimiento administrativo	Para Fernández (2016) es el conjunto de actos destinados a producir efectos jurídicos en los administrados, que tiene como principal propósito según Rojas (2011) la emisión de un acto administrativo que resuelve la petición de un administrado, sea este en sentido favorable o desfavorable y según Pacori (2020) debido a los avances de la tecnología e información se encuentra el procedimiento administrativo electrónico.	La variable será valorada a partir de la aplicación de un cuestionario que evaluará la misma en su dimensión de procedimiento administrativo electrónico.	Transacción	Seguimiento	
			Transformación	Pago en línea	
				Transparencia	
				Colaboración	
			Procedimiento administrativo electrónico.	Observación de la documentación	
				Notificación	

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Instrumento para medir la variable 01: Gobierno digital

Cuestionario de encuesta para medir la relación del gobierno digital en la SUTRAN UD – Piura.						
Aplicada a sujetos infraccionados en la SUTRAN UD – Piura.						
Saludos cordiales: Solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene carácter confidencial.						
Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación “Gobierno digital en procedimientos administrativos en Unidad Desconcentrada de Superintendencia de transporte terrestre de personas, carga y mercancías 2020-2021”. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (X) la alternativa que Ud. crea conveniente, según la escala que se presenta a continuación. Muchas						
(5) siempre (4) casi siempre (3) a veces (2) casi nunca (1) nunca						
GOBIERNO DIGITAL						
Presencia		Escala				
		5	4	3	2	1
		siempre	casi siempre	a veces	casi nunca	nunca
1	Con que frecuencia consulta la página web de la SUTRAN.					
2	La pág. web de la SUTRAN está en permanente servicio.					
3	La pág. web de la SUTRAN utiliza un lenguaje sencillo y útil.					
4	La pág. web de la SUTRAN brinda información a los usuarios sobre temas relevantes (contactos, PAS simplificado, internamiento vehicular y retención de licencias y placas).					
5	El buscador de la pág. web de la SUTRAN le es de utilidad.					
6	La información relacionada a leyes, reglamentos se encuentra actualizada y disponible en su pág. web.					
Interacción		Escala				
		5	4	3	2	1
		siempre	casi siempre	a veces	casi nunca	nunca
7	Recibe respuesta a los mensajes que envía al correo electrónico institucional de la SUTRAN.					

8	Encuentra formularios electrónicos disponibles en la pág. web de la SUTRAN (para iniciar trámites)					
Transacción		Escala				
		5	4	3	2	1
		siempre	casi siempre	a veces	casi nunca	nunca
9	Realiza trámites en línea en la pág. web de la SUTRAN					
10	La pág. web de la SUTRAN brinda la oportunidad de realizar pagos en línea.					
11	Considera de utilidad que se pueda hacer seguimiento en línea a los trámites.					
12	Puede realizar Ud. seguimiento a su trámite iniciado en línea a través de la pág. web de la SUTRAN.					
Transformación		Escala				
		5	4	3	2	1
		siempre	casi siempre	a veces	Casi nunca	nunca
13	Considera que la SUTRAN realiza los esfuerzos para implementar el gobierno digital.					
14	Considera Ud. que la implementación del gobierno digital mejorará los servicios al ciudadano.					
15	Considera que la implementación del gobierno digital ayuda a superar las barreras que supone la burocracia y mejora la transparencia en las instituciones públicas.					
16	Cree que es necesario la que SUTRAN difunda y promueva la utilización de las herramientas del gobierno digital.					

Instrumento para medir la variable 2: Procedimiento administrativo

Cuestionario de encuesta para medir la incidencia del gobierno digital en los procedimientos administrativos en la SUTRAN UD – Piura.						
Aplicada a sujetos infraccionados en la SUTRAN UD – Piura.						
Saludos cordiales: Solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene carácter confidencial.						
Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación “La incidencia del gobierno digital en los procedimientos administrativos en la SUTRAN UD Piura, durante el 2020 – 2021”. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (X) la alternativa que Ud. crea conveniente, según la escala que se presenta a continuación. Muchas						
(5) siempre (4) casi siempre (3) a veces (2) casi nunca (1) nunca						
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO						
Procedimiento administrativo electrónico		Escala				
		5	4	3	2	1
		siempre	casi siempre	a veces	casi nunca	nunca
1	Te permite la pág. web de la SUTRAN la generación de un expediente electrónico (presentación de escritos)					
2	Te permite la pág. web de la SUTRAN interactuar con el expediente electrónico (realizar seguimiento, celeridad, búsqueda, transparencia, obtener copias).					
3	La pág. web de la SUTRAN te brinda tutoriales sobre el procedimiento administrativo (expediente electrónico) y orientación de trámites.					
4	Con la generación del expediente electrónico se le notifica a usted a través de la notificación electrónica (correo electrónico).					
5	El acto administrativo electrónico contiene la firma electrónica de su emisor.					

Validez y confiabilidad

Instrumento N° 1

Sujetos/Items	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	SUM A
Sujeto 1	5	5	1	5	4	5	4	1	5	1	4	4	3	5	5	5	62
Sujeto 2	2	4	2	5	4	1	4	1	2	5	5	3	3	5	5	1	52
Sujeto 3	3	5	1	3	4	4	4	1	3	1	5	3	3	5	5	5	55
Sujeto 4	3	4	2	5	5	5	4	2	3	1	5	3	1	5	5	5	58
Sujeto 5	3	5	1	3	5	5	5	1	3	1	5	3	4	5	5	5	59
Sujeto 6	3	5	2	5	3	5	5	1	3	1	5	3	3	5	5	1	55
Sujeto 7	3	5	2	3	5	5	4	2	3	1	5	3	5	5	5	5	61
Sujeto 8	1	5	1	1	1	5	4	1	1	2	5	3	3	1	1	1	36
VARIANZA	1.109 4	0.187 5	0.25	1.937 5	1.609 4	1.734 4	0.187 5	0.187 5	1.109 4	1.734 4	0.109 4	0.109 4	1.109 4	1.75	1.75	3.75	
SUMATORIA	18.62 5																
VARIANZA	59.93 8																

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K: El número de ítems	16
ΣSi²: Sumatoria de Varianzas de los Items	18.625
S_T²: Varianza de la suma de los Items	59.938
α : Coeficiente de Alfa de Cronbach	0.74

Instrumento N° 2

Sujetos/Items	I1	I2	I3	I4	I5	SUMA
Sujeto 1	1	5	1	3	1	11
Sujeto 2	1	1	2	1	1	6
Sujeto 3	1	2	1	1	1	6
Sujeto 4	3	3	1	1	5	13
Sujeto 5	1	3	5	1	1	11
Sujeto 6	3	3	1	3	4	14
Sujeto 7	1	1	1	4	5	12
Sujeto 8	5	5	5	5	5	25
VARIANZA	2	2.1094	2.8594	2.2344	3.6094	
SUMATORIA	12.813					
VARIANZA	30.938					

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K: El número de ítems	16
$\sum S_i^2$: Sumatoria de Varianzas de los Items	18.625
S_T^2: Varianza de la suma de los Items	59.938
α: Coeficiente de Alfa de Cronbach	0.74

Matriz de base de datos

VARIABLE	GOBIERNO DIGITAL															
DIMENSIONES	PRESENCIA						INTERACCIÓN		TRANSACCIÓN				TRANSFORMACIÓN			
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	3	5	2	5	5	5	4	1	3	1	4	4	3	4	4	4
2	2	4	2	5	5	5	4	1	2	1	5	3	3	5	5	5
3	3	5	2	5	5	5	4	1	3	1	5	3	3	5	5	5
4	3	4	2	5	5	5	4	1	3	1	5	3	3	5	5	5
5	3	5	2	5	5	5	4	1	3	1	5	3	3	5	5	5
6	3	5	2	5	5	5	4	1	3	1	5	3	3	5	5	5
7	3	5	2	5	5	5	4	1	3	1	5	3	3	5	5	5
8	3	5	2	5	5	5	4	1	3	1	5	3	3	5	5	5
9	3	5	2	5	5	5	4	1	3	1	5	3	3	5	5	5
10	3	4	1	5	5	5	4	1	3	1	5	2	3	5	5	5
11	3	5	1	5	5	5	3	1	3	1	5	2	3	5	5	5
12	4	5	3	5	5	5	3	1	4	1	5	2	3	5	5	5
13	4	5	3	5	5	5	3	1	4	1	5	2	3	5	5	5
14	4	5	3	5	5	5	3	1	4	1	5	4	3	5	5	5
15	4	5	3	5	5	5	3	1	4	1	5	4	3	5	5	5
16	4	5	3	5	5	5	3	1	4	1	5	4	3	5	5	5
17	4	5	3	4	4	4	4	1	4	1	5	4	3	5	5	5
18	4	5	2	4	4	4	4	1	4	1	5	4	3	5	5	5
19	4	5	2	4	4	4	4	1	4	1	4	4	3	5	5	5
20	4	5	2	4	4	4	4	1	4	1	4	4	3	5	5	5
21	4	5	2	4	4	4	4	1	4	1	4	4	3	5	5	5
22	4	5	2	4	4	4	3	1	4	1	4	4	3	5	5	5
23	4	5	2	4	4	4	4	1	4	1	4	4	3	5	5	5
24	5	5	2	4	4	4	3	1	5	1	4	3	3	5	5	5

25	5	5	2	4	4	4	4	1	5	1	4	3	3	5	5	5
26	5	5	3	4	4	4	3	1	5	1	5	3	3	5	5	5
27	5	5	3	4	4	4	3	1	5	1	5	3	3	5	5	5
28	5	5	3	4	4	4	3	1	5	1	5	1	3	5	5	5
29	3	5	3	4	4	4	3	1	3	1	5	1	2	5	5	5
30	3	5	3	4	4	4	3	1	3	1	5	1	2	5	5	5
31	3	5	3	4	4	4	3	1	3	1	5	1	2	5	5	5
32	3	5	3	4	4	4	3	1	3	1	5	1	2	4	4	4
33	3	4	1	5	5	5	3	1	3	1	5	1	2	4	4	4
34	3	5	1	5	5	5	4	1	3	1	5	1	2	4	4	4
35	3	5	1	5	5	5	4	1	3	1	5	1	2	4	4	4
36	3	5	1	5	5	5	4	1	3	1	5	1	2	4	4	4
37	3	5	1	5	5	5	4	1	3	1	5	1	2	4	4	4
38	3	5	1	5	5	5	4	1	3	1	5	1	2	4	4	4
39	3	4	1	5	5	5	4	1	3	1	5	1	2	4	4	4
40	4	5	1	5	5	5	4	1	4	1	5	1	2	4	4	4
41	4	5	1	5	5	5	4	1	4	1	5	1	2	4	4	4
42	4	5	1	5	5	5	4	1	4	1	5	4	2	4	4	4
43	4	5	1	5	5	5	4	1	4	1	5	4	2	4	4	4
44	4	5	1	5	5	5	4	1	4	1	5	4	2	4	4	4
45	4	5	1	5	5	5	4	1	4	1	4	4	2	4	4	4
46	4	5	1	5	5	5	4	1	4	1	4	4	2	4	4	4
47	4	5	1	5	5	5	4	1	4	1	4	3	2	4	4	4
48	4	5	1	5	5	5	4	1	4	1	4	3	2	4	4	4
49	4	5	1	5	5	5	4	1	4	1	4	3	2	4	4	4
50	4	4	1	5	5	5	4	1	4	1	4	3	4	4	4	4
51	4	5	1	5	5	5	4	1	4	1	4	3	4	4	4	4
52	4	5	1	5	5	5	4	1	4	1	4	3	4	4	4	4
53	5	5	1	5	5	5	4	1	5	1	4	3	4	4	4	4

54	5	5	3	5	5	5	4	1	5	1	4	3	4	4	4	4
55	5	5	3	5	5	5	4	1	5	1	4	3	4	4	4	4
56	5	5	3	4	4	4	4	1	5	1	4	3	4	4	4	4
57	5	5	3	4	4	4	4	1	5	1	4	2	4	4	4	4
58	5	5	3	4	4	4	4	1	5	1	4	2	4	4	4	4
59	5	4	3	4	4	4	4	1	5	1	4	2	4	5	5	5
60	5	5	3	4	4	4	4	1	5	1	4	2	4	5	5	5
61	5	5	3	4	4	4	5	1	5	1	4	2	4	4	4	4
62	5	5	3	4	4	4	5	1	5	1	4	2	4	5	5	5
63	5	4	3	4	4	4	5	1	5	1	4	2	4	4	4	4
64	5	5	3	4	4	4	5	1	5	1	4	2	4	5	5	5
65	5	5	3	4	4	4	5	1	5	1	4	2	4	5	5	5
66	5	5	3	4	4	4	5	1	5	1	4	2	4	4	4	4
67	5	5	3	4	4	4	5	1	5	1	4	2	4	5	5	5
68	5	4	2	4	4	4	5	1	5	1	4	2	4	4	4	4
69	5	5	2	4	4	4	5	1	5	1	4	2	4	5	5	5
70	5	5	2	4	4	4	3	1	5	1	4	1	4	4	4	4
71	5	5	2	4	4	4	3	1	5	1	4	1	4	5	5	5
72	4	5	2	4	4	4	3	1	4	1	4	1	3	4	4	4
73	4	4	2	4	4	4	3	1	4	1	4	1	3	5	5	5
74	4	5	2	5	5	5	3	1	4	1	4	1	3	4	4	4
75	4	5	2	5	5	5	3	1	4	1	4	1	3	5	5	5
76	4	5	2	5	5	5	3	1	4	1	4	1	3	4	4	4
77	4	5	2	5	5	5	3	1	4	1	4	1	3	4	4	4
78	4	4	2	5	5	5	3	1	4	1	4	1	3	4	4	4
79	4	5	2	5	5	5	3	1	4	1	4	1	3	4	4	4
80	4	5	2	5	5	5	3	1	4	1	4	1	3	4	4	4
81	4	5	2	5	5	5	3	1	4	1	4	1	3	4	4	4
82	4	4	2	5	5	5	3	1	4	1	4	1	3	4	4	4

83	4	5	2	5	5	5	3	1	4	1	4	1	3	4	4	4
84	4	5	2	5	5	5	3	1	4	1	4	1	3	4	4	4
85	4	5	3	5	5	5	3	1	4	1	4	1	3	4	4	4
86	4	5	3	5	5	5	3	1	4	1	4	1	3	4	4	4
87	4	5	3	5	5	5	3	1	4	1	4	1	3	4	4	4
88	4	5	3	5	5	5	3	1	4	1	4	1	3	4	4	4
89	4	5	3	5	5	5	3	1	4	1	4	1	3	4	4	4
90	4	5	3	5	5	5	3	1	4	1	4	1	3	4	4	4
91	4	5	3	5	5	5	4	1	4	1	4	1	3	4	4	4

VARIABLE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO					
DIMENSIÓN PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO					
N°	P1	P2	P3	P4	P5
1	3	3	1	3	5
2	3	3	1	3	5
3	3	3	1	3	5
4	3	3	1	3	5
5	3	3	1	3	5
6	3	3	1	3	5
7	3	3	1	4	5
8	3	3	1	4	5
9	3	3	1	4	5
10	3	3	1	4	5
11	4	4	1	4	5
12	4	4	1	4	5
13	4	4	1	4	5
14	4	4	1	4	5
15	4	4	1	4	5
16	4	4	1	4	5
17	4	4	1	4	5
18	4	4	1	4	5
19	4	4	1	4	5
20	4	4	1	4	5
21	4	4	1	4	5
22	5	5	1	4	5
23	5	5	1	4	5
24	5	5	1	4	5
25	5	5	1	1	5
26	5	5	1	1	5
27	5	5	1	1	5
28	5	5	1	1	5
29	5	5	1	1	5
30	5	5	1	1	5
31	5	5	1	1	5
32	5	5	1	1	5
33	5	5	1	1	5
34	5	5	1	1	5
35	5	5	1	1	4
36	5	5	1	1	4
37	5	5	1	1	4

38	4	4	1	1	5
39	4	4	1	1	4
40	4	4	1	1	4
41	4	4	1	1	5
42	4	4	1	1	4
43	4	4	1	1	4
44	4	4	1	1	4
45	4	4	1	1	4
46	4	4	1	2	4
47	4	4	1	2	4
48	4	4	1	2	4
49	4	4	1	1	4
50	4	4	1	4	4
51	4	4	1	3	4
52	4	4	1	3	4
53	4	4	1	3	4
54	4	4	1	3	4
55	4	4	1	3	4
56	4	4	1	3	4
57	4	4	1	3	4
58	4	4	1	3	4
59	4	4	1	4	4
60	4	4	1	4	5
61	4	4	1	4	5
62	1	1	1	4	5
63	1	1	1	4	5
64	1	1	1	2	5
65	1	1	1	2	5
66	1	1	1	2	5
67	1	1	1	2	5
68	1	1	1	2	5
69	1	1	1	2	5
70	1	1	1	2	5
71	1	1	1	2	5
72	1	1	1	2	5
73	1	1	1	2	5
74	1	1	1	2	5
75	1	1	1	1	5
76	4	4	1	1	5
77	4	4	1	1	5
78	4	4	1	1	5
79	4	4	1	1	5

80	4	4	1	1	5
81	4	4	1	1	5
82	4	4	1	1	5
83	4	4	1	1	5
84	4	4	1	1	5
85	4	4	1	1	5
86	4	4	1	1	5
87	4	4	1	1	5
88	4	4	1	1	5
89	4	4	1	1	5
90	4	4	1	1	5
91	4	4	1	1	5



Piura, 11 de junio de 2021

Solicitud: Autorización para el acceso de información (datos numéricos) y el permiso de usar el nombre de la institución en la investigación realizada

Sr. **GERSON CLODOALDO MARCHAN GONZALES**, jefe de la Unidad Desconcentrada de Piura, es grato dirigirme a su persona por medio de la presente, asimismo en calidad de trabajador (inspector) de su representada y además de ello como estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, en la cual actualmente estoy cursando la materia de "Diseño y Desarrollo de la Investigación", en la cual mi persona se encuentra elaborando su proyecto de tesis.

En virtud del desarrollo de la investigación que estoy llevando a cabo titulada "La incidencia del gobierno digital en los procedimientos administrativos de la SUTRAN UD Piura 2020 - 2021", peticiono a través de su Despacho el acceso de información, tales como datos numéricos de infracciones impuestas durante los meses de agosto de 2020 a mayo de 2021, en virtud de que dicha información servirá de sustento para la población y muestra correspondiente.

En el mismo sentido de conformidad con la Resolución de Vicerrectorado de Investigación N° 021-2021-VI-UCV, de fecha 18 de enero de 2021; peticioné se me autorice la utilización del nombre de su representada, ello para que aparezca en mi investigación. Con el compromiso de que los datos brindados en referencia al párrafo anterior serán tratados de manera veraz sin ningún tipo de alteración por parte de mi persona y que al finalizar mi investigación estaré entregando una copia de la misma en su integridad para futuros estudios que se realicen en la institución.

Sin otro particular, quedo a usted.


Valentín Hernández Paico
DNI N° 47866767



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento cuestionario de encuesta. 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 tanto al área investigativa en reforma y modernización del Estado como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Mg. RICARDO MARTIN ZAMORA MORENO
Grado profesional:	Maestro (<input checked="" type="checkbox"/>) Bachiller () Doctor ()
Área de formación académica:	Gestión pública (<input checked="" type="checkbox"/>) Política y gobernabilidad () Administración o economía () Contabilidad (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Auditoría y Control Gubernamental
Institución donde labora:	Consultor Independiente
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación:	3 años

1. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

2. DATOS DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Nombre de la Prueba	: Cuestionario
Autor (a)(es)	: Valentín Hernández Paico.
Universo de estudio	: Personas que han sido infraccionadas por la SUTRAN UD Piura.
Tiempo de aplicación	: El cuestionario será resuelto en un plazo de 7 a 10 minutos.
Ámbito de aplicación	: Personas que han sido infraccionadas y que han presentado descargo alguno en la pág. web por la SUTRAN.
Significación	: El cuestionario consta de 16 preguntas para la variable procedimiento administrativo, en la cual se está haciendo uso de la escala de Likert, para sus respectivas respuestas. La variable presenta 4 indicadores, los cuales son presencia, interacción, transacción y transformación.

3. SOPORTE TEÓRICO

Escala/ VARIABLE	Sub escala (dimensiones)	Definición / Explicación
Gobierno digital	Presencia	En esta etapa el gobierno tiene presencia en internet a través de la divulgación de sus sitios web.
	Interacción	Aquí es posible una comunicación directa entre los ciudadanos y las entidades del estado.
	Transacción	En esta etapa los ciudadanos tienen la posibilidad de iniciar, realizar el seguimiento y finalizar cualquier trámite en línea, sin tener que ir personalmente a la institución.
	Transformación	En esta última etapa el salto es cultural, existe una redefinición de los servicios y de la administración pública, creando servicios más personalizados.

4. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el instrumento cuestionario elaborado por Valentín Hernández Paico. 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 las mismas.
	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

Ricardo J. Paico

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

- Primera dimensión: Presencia.

Objetivos de la dimensión: Describir el gobierno digital en su etapa de presencia en la SUTRAN UD Piura.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Presencia	1. ¿Con que frecuencia consulta usted la página web de la SUTRAN?	4	4	4	
	2. ¿Considera usted que, la pág. web de la SUTRAN está en permanente servicio?	4	4	4	
	3. ¿Considera usted que, la pág. web de la SUTRAN utiliza un lenguaje sencillo y útil?	4	4	4	
	4. ¿Considera usted que, la pág. web de la SUTRAN brinda información a los usuarios sobre temas relevantes (contactos, PAS simplificado, internamiento vehicular y retención de licencias y placas)?	4	4	4	
	5. ¿Considera usted que, el buscador de la pág. web de la SUTRAN le es de utilidad?	4	4	4	
	6. ¿Considera usted que, la información relacionada a leyes, reglamentos se encuentra actualizada y disponible en la pág. Web de la SUTRAN?	4	4	4	

Ricov. Juan 9

- Segunda dimensión: Interacción

Objetivos de la dimensión: Describir el gobierno digital en su etapa de interacción en la SUTRAN UD Piura.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interacción	1. ¿Recibe usted respuesta a los mensajes que envía al correo electrónico institucional de la SUTRAN??	4	4	4	
	2. ¿Encuentra usted formularios electrónicos disponibles en la pág. web de la SUTRAN (para iniciar trámites)?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Transacción

Objetivos de la dimensión: Describir el gobierno digital en su etapa de transacción en la SUTRAN UD Piura.


INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Transacción	1. ¿Realiza usted trámites en línea en la pág. web de la SUTRAN.?	4	4	4	
	2. ¿La pág. web de la SUTRAN brinda la oportunidad de realizar pagos en línea?	4	4	4	
	3. ¿Considera usted de utilidad que se pueda hacer seguimiento en línea a los trámites?	4	4	4	
	4. ¿Puede realizar usted seguimiento a su trámite iniciado en línea a través de la pág. web de la SUTRAN.?	4	4	4	

Ricov. Yanq

- Cuarta dimensión: Transformación.

Objetivos de la dimensión: Describir el gobierno digital en su etapa de transformación en la SUTRAN UD Piura.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Transformación	1. ¿Considera usted que, la SUTRAN realiza los esfuerzos para implementar el gobierno digital?	3	3	3	
	2. ¿Considera usted que, la implementación del gobierno digital mejorará los servicios al ciudadano?	3	3	3	
	3. ¿Considera que, la implementación del gobierno digital ayuda a superar las barreras que supone la burocracia y mejora la transparencia en las instituciones públicas?	4	4	4	
	4. ¿Cree usted que, es necesario que SUTRAN difunda y promueva la utilización de las herramientas del gobierno digital.?	4	4	4	



Mg. Ricardo Martin Zamora Moreno
Evaluador

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento cuestionario de encuesta. 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 tanto al área investigativa en reforma y modernización del Estado como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Mg. MARTHA ELENA GARCIA NAVARRO
Grado profesional:	Maestro (<input checked="" type="checkbox"/>) Bachiller () Doctor ()
Área de formación académica:	Gestión pública (<input checked="" type="checkbox"/>) Política y gobernabilidad () Administración o economía () Derecho (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Tributación y Administración
Institución donde labora:	Municipalidad Provincial de Sullana
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación:	1 año

1. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

2. DATOS DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Nombre de la Prueba	: Cuestionario
Autor (a)(es)	: Valentín Hernández Paico.
Universo de estudio	: Personas que han sido infraccionadas por la SUTRAN UD Piura.
Tiempo de aplicación	: El cuestionario será resuelto en un plazo de 7 a 10 minutos.
Ámbito de aplicación	: Personas que han sido infraccionadas y que han presentado descargo alguno en la pág. web por la SUTRAN.
Significación	: El cuestionario consta de 16 preguntas para la variable procedimiento administrativo, en la cual se está haciendo uso de la escala de Likert, para sus respectivas respuestas. La variable presenta 4 indicadores, los cuales son presencia, interacción, transacción y transformación.



3. SOPORTE TEÓRICO

Escala/ VARIABLE	Sub escala (dimensiones)	Definición / Explicación
Gobierno digital	Presencia	En esta etapa el gobierno tiene presencia en internet a través de la divulgación de sus sitios web.
	Interacción	Aquí es posible una comunicación directa entre los ciudadanos y las entidades del estado.
	Transacción	En esta etapa los ciudadanos tienen la posibilidad de iniciar, realizar el seguimiento y finalizar cualquier trámite en línea, sin tener que ir personalmente a la institución.
	Transformación	En esta última etapa el salto es cultural, existe una redefinición de los servicios y de la administración pública, creando servicios más personalizados.


4. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el instrumento cuestionario elaborado por Valentín Hernández Paico. 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 las mismas.
	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: Cuestionario

- Primera dimensión: Presencia.

Objetivos de la dimensión: Describir el gobierno digital en su etapa de presencia en la SUTRAN UD Piura.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Presencia	1. ¿Con que frecuencia consulta usted la página web de la SUTRAN?	4	4	4	
	2. ¿Considera usted que, la pág. web de la SUTRAN está en permanente servicio?	4	4	4	
	3. ¿Considera usted que, la pág. web de la SUTRAN utiliza un lenguaje sencillo y útil?	4	4	4	
	4. ¿Considera usted que, la pág. web de la SUTRAN brinda información a los usuarios sobre temas relevantes (contactos, PAS simplificado, internamiento vehicular y retención de licencias y placas)?	4	4	4	
	5. ¿Considera usted que, el buscador de la pág. web de la SUTRAN le es de utilidad?	4	4	4	
	6. ¿Considera usted que, la información relacionada a leyes, reglamentos se encuentra actualizada y disponible en la pág. Web de la SUTRAN?.	4	4	4	



- Segunda dimensión: Interacción

Objetivos de la dimensión: Describir el gobierno digital en su etapa de interacción en la SUTRAN UD Piura.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interacción	1. ¿Recibe usted respuesta a los mensajes que envía al correo electrónico institucional de la SUTRAN??	4	4	4	
	2. ¿Encuentra usted formularios electrónicos disponibles en la pág. web de la SUTRAN (para iniciar trámites)?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Transacción

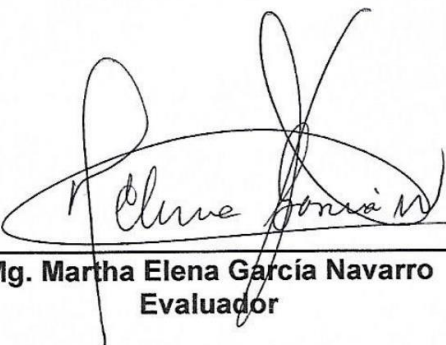
Objetivos de la dimensión: Describir el gobierno digital en su etapa de transacción en la SUTRAN UD Piura.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Transacción	1. ¿Realiza usted trámites en línea en la pág. web de la SUTRAN.?	4	4	4	
	2. ¿La pág. web de la SUTRAN brinda la oportunidad de realizar pagos en línea?	4	4	4	
	3. ¿Considera usted de utilidad que se pueda hacer seguimiento en línea a los trámites?	4	4	4	
	4. ¿Puede realizar usted seguimiento a su trámite iniciado en línea a través de la pág. web de la SUTRAN.?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Transformación.

Objetivos de la dimensión: Describir el gobierno digital en su etapa de transformación en la SUTRAN UD Piura.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Transformación	1. ¿Considera usted que, la SUTRAN realiza los esfuerzos para implementar el gobierno digital?	3	3	3	
	2. ¿Considera usted que, la implementación del gobierno digital mejorará los servicios al ciudadano?	3	3	3	
	3. ¿Considera que, la implementación del gobierno digital ayuda a superar las barreras que supone la burocracia y mejora la transparencia en las instituciones públicas?	4	4	4	
	4. ¿Cree usted que, es necesario que SUTRAN difunda y promueva la utilización de las herramientas del gobierno digital.?	4	4	4	



Mg. Martha Elena García Navarro
Evaluador

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento cuestionario de encuesta. 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 tanto al área investigativa en reforma y modernización del Estado como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Mg. MARICELA VALDIVIEZO SANDOVAL
Grado profesional:	Maestro (<input checked="" type="checkbox"/>) Bachiller () Doctor ()
Área de formación académica:	Gestión pública (<input checked="" type="checkbox"/>) Política y gobernabilidad () Administración o economía () Derecho (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Derecho y Administración
Institución donde labora:	Consultor Independiente
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación:	1 año

1. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

2. DATOS DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Nombre de la Prueba	: Cuestionario
Autor (a)(es)	: Valentín Hernández Paico.
Universo de estudio	: Personas que han sido infraccionadas por la SUTRAN UD Piura.
Tiempo de aplicación	: El cuestionario será resuelto en un plazo de 7 a 10 minutos.
Ámbito de aplicación	: Personas que han sido infraccionadas y que han presentado descargo alguno en la pág. web por la SUTRAN.
Significación	: El cuestionario consta de 16 preguntas para la variable procedimiento administrativo, en la cual se está haciendo uso de la escala de Likert, para sus respectivas respuestas. La variable presenta 4 indicadores, los cuales son presencia, interacción, transacción y transformación.



3. SOPORTE TEÓRICO

Escala/ VARIABLE	Sub escala (dimensiones)	Definición / Explicación
Gobierno digital	Presencia	En esta etapa el gobierno tiene presencia en internet a través de la divulgación de sus sitios web.
	Interacción	Aquí es posible una comunicación directa entre los ciudadanos y las entidades del estado.
	Transacción	En esta etapa los ciudadanos tienen la posibilidad de iniciar, realizar el seguimiento y finalizar cualquier trámite en línea, sin tener que ir personalmente a la institución.
	Transformación	En esta última etapa el salto es cultural, existe una redefinición de los servicios y de la administración pública, creando servicios más personalizados.

4. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el instrumento cuestionario elaborado por Valentín Hernández Paico. 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 las mismas.
	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: Cuestionario

- Primera dimensión: Presencia.

Objetivos de la dimensión: Describir el gobierno digital en su etapa de presencia en la SUTRAN UD Piura.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Presencia	1. ¿Con que frecuencia consulta usted la página web de la SUTRAN?	4	4	4	
	2. ¿Considera usted que, la pág. web de la SUTRAN está en permanente servicio?	4	4	4	
	3. ¿Considera usted que, la pág. web de la SUTRAN utiliza un lenguaje sencillo y útil?	4	4	4	
	4. ¿Considera usted que, la pág. web de la SUTRAN brinda información a los usuarios sobre temas relevantes (contactos, PAS simplificado, internamiento vehicular y retención de licencias y placas)?	4	4	4	
	5. ¿Considera usted que, el buscador de la pág. web de la SUTRAN le es de utilidad?	4	4	4	
	6. ¿Considera usted que, la información relacionada a leyes, reglamentos se encuentra actualizada y disponible en la pág. Web de la SUTRAN?	4	4	4	



- Segunda dimensión: Interacción

Objetivos de la dimensión: Describir el gobierno digital en su etapa de interacción en la SUTRAN UD Piura.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interacción	1. ¿Recibe usted respuesta a los mensajes que envía al correo electrónico institucional de la SUTRAN??	4	4	4	
	2. ¿Encuentra usted formularios electrónicos disponibles en la pág. web de la SUTRAN (para iniciar trámites)?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Transacción


Objetivos de la dimensión: Describir el gobierno digital en su etapa de transacción en la SUTRAN UD Piura.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Transacción	1. ¿Realiza usted trámites en línea en la pág. web de la SUTRAN.?	4	4	4	
	2. ¿La pág. web de la SUTRAN brinda la oportunidad de realizar pagos en línea?	4	4	4	
	3. ¿Considera usted de utilidad que se pueda hacer seguimiento en línea a los trámites?	4	4	4	
	4. ¿Puede realizar usted seguimiento a su trámite iniciado en línea a través de la pág. web de la SUTRAN.?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Transformación.

Objetivos de la dimensión: Describir el gobierno digital en su etapa de transformación en la SUTRAN UD Piura.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Transformación	1. ¿Considera usted que, la SUTRAN realiza los esfuerzos para implementar el gobierno digital?	3	3	3	
	2. ¿Considera usted que, la implementación del gobierno digital mejorará los servicios al ciudadano?	3	3	3	
	3. ¿Considera que, la implementación del gobierno digital ayuda a superar las barreras que supone la burocracia y mejora la transparencia en las instituciones públicas?	4	4	4	
	4. ¿Cree usted que, es necesario que SUTRAN difunda y promueva la utilización de las herramientas del gobierno digital?	4	4	4	


 Mg. Maricela Valdiviezo Sandoval
 Evaluador

4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/VARIABLE	Sub escala (dimensiones)	Definición / Explicación
Procedimiento administrativo	Expediente administrativo electrónico	El procedimiento electrónico es un instrumento de la administración electrónica, referida al inicio, conclusión y la tramitación formal de los expedientes y las herramientas que lo hacen posible, firma electrónica, registro electrónico, notificación electrónica, etc.

5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el instrumento cuestionario elaborado por Valentín Hernández Paico. 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 las mismas.
	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


Ricov. Zamora

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

- Primera dimensión: Procedimiento administrativo electrónico

Objetivos de la dimensión: Describir el procedimiento electrónico en su dentro del gobierno digital en la SUTRAN UD Piura.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Procedimiento administrativo electrónico	1. ¿Permite a usted la pág. web de la SUTRAN la generación de un expediente electrónico (presentación de escritos)?	4	4	4	
	2. ¿Permite a usted la pág. web de la SUTRAN interactuar con el expediente electrónico (realizar seguimiento, celeridad, búsqueda, transparencia, obtener copias)?	4	4	4	
	3. ¿La pág. web de la SUTRAN brinda a usted tutoriales sobre el procedimiento administrativo (expediente electrónico) y orientación de trámites?	4	4	4	
	4. ¿Con la generación del expediente electrónico, la SUTRAN procede a comunicar a usted el inicio del trámite, a través de la notificación electrónica (correo electrónico)?	4	4	4	
	5. ¿El acto administrativo electrónico contiene la firma electrónica de su emisor??	4	4	4	



Mg. Ricardo Martin Zamora Moreno
Evaluador

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento cuestionario de encuesta. 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 tanto al área investigativa en reforma y modernización del Estado como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

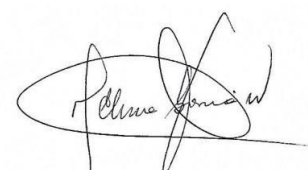
Nombre del juez:	Mg. MARTHA ELENA GARCIA NAVARRO
Grado profesional:	Maestro (<input checked="" type="checkbox"/>) Bachiller () Doctor ()
Área de formación académica:	Gestión pública (<input checked="" type="checkbox"/>) Política y gobernabilidad () Administración o economía () Derecho (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Tributación y Administración
Institución donde labora:	Municipalidad Provincial de Sullana
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación:	1 año

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

3. DATOS DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Nombre de la Prueba	: Cuestionario
Autor (a)(es)	: Valentín Hernández Paico.
Universo de estudio	: Personas que han sido infraccionadas por la SUTRAN UD Piura.
Tiempo de aplicación	: El cuestionario será resuelto en un plazo de 5 minutos.
Ámbito de aplicación	: Personas que han sido infraccionadas y que han presentado descargo alguno en la pág. web por la SUTRAN.
Significación	: El cuestionario consta de 5 preguntas para la variable procedimiento administrativo, en la cual se está haciendo uso de la escala de Likert, para sus respectivas respuestas. La variable presenta un indicador, el cual es expediente administrativo electrónico.



4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/VARIABLE	Sub escala (dimensiones)	Definición / Explicación
Procedimiento administrativo	Expediente administrativo electrónico	El procedimiento electrónico es un instrumento de la administración electrónica, referida al inicio, conclusión y la tramitación formal de los expedientes y las herramientas que lo hacen posible, firma electrónica, registro electrónico, notificación electrónica, etc.

5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el instrumento cuestionario elaborado por Valentín Hernández Paico. 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 las mismas.
	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

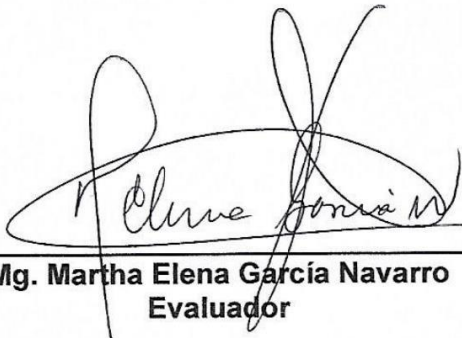


DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

- Primera dimensión: Procedimiento administrativo electrónico

Objetivos de la dimensión: Describir el procedimiento electrónico en su dentro del gobierno digital en la SUTRAN UD Piura.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Procedimiento administrativo electrónico	1. ¿Permite a usted la pág. web de la SUTRAN la generación de un expediente electrónico (presentación de escritos)?	4	4	4	
	2. ¿Permite a usted la pág. web de la SUTRAN interactuar con el expediente electrónico (realizar seguimiento, celeridad, búsqueda, transparencia, obtener copias)?	4	4	4	
	3. ¿La pág. web de la SUTRAN brinda a usted tutoriales sobre el procedimiento administrativo (expediente electrónico) y orientación de trámites?	4	4	4	
	4. ¿Con la generación del expediente electrónico, la SUTRAN procede a comunicar a usted el inicio del trámite, a través de la notificación electrónica (correo electrónico)?	4	4	4	
	5. ¿El acto administrativo electrónico contiene la firma electrónica de su emisor?	4	4	4	



Mg. Martha Elena García Navarro
Evaluador

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento cuestionario de encuesta. 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 tanto al área investigativa en reforma y modernización del Estado como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Mg. MARICELA VALDIVIEZO SANDOVAL
Grado profesional:	Maestro (<input checked="" type="checkbox"/>) Bachiller (<input type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Gestión pública (<input checked="" type="checkbox"/>) Política y gobernabilidad (<input type="checkbox"/>) Administración o economía (<input type="checkbox"/>) Derecho (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Derecho y Administración
Institución donde labora:	Consultor Independiente
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación:	1 año

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

3. DATOS DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Nombre de la Prueba	: Cuestionario
Autor (a)(es)	: Valentín Hernández Paico.
Universo de estudio	: Personas que han sido infraccionadas por la SUTRAN UD Piura.
Tiempo de aplicación	: El cuestionario será resuelto en un plazo de 5 minutos.
Ámbito de aplicación	: Personas que han sido infraccionadas y que han presentado descargo alguno en la pág. web por la SUTRAN.
Significación	: El cuestionario consta de 5 preguntas para la variable procedimiento administrativo, en la cual se está haciendo uso de la escala de Likert, para sus respectivas respuestas. La variable presenta un indicador, el cual es expediente administrativo electrónico.



4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/VARIABLE	Sub escala (dimensiones)	Definición / Explicación
Procedimiento administrativo	Expediente administrativo electrónico	El procedimiento electrónico es un instrumento de la administración electrónica, referida al inicio, conclusión y la tramitación formal de los expedientes y las herramientas que lo hacen posible, firma electrónica, registro electrónico, notificación electrónica, etc.

5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el instrumento cuestionario elaborado por Valentín Hernández Paico. 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 las mismas.
	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: Cuestionario

- Primera dimensión: Procedimiento administrativo electrónico

Objetivos de la dimensión: Describir el procedimiento electrónico en su dentro del gobierno digital en la SUTRAN UD Piura.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Procedimiento administrativo electrónico	1. ¿Permite a usted la pág. web de la SUTRAN la generación de un expediente electrónico (presentación de escritos)?	4	4	4	
	2. ¿Permite a usted la pág. web de la SUTRAN interactuar con el expediente electrónico (realizar seguimiento, celeridad, búsqueda, transparencia, obtener copias)?	4	4	4	
	3. ¿La pág. web de la SUTRAN brinda a usted tutoriales sobre el procedimiento administrativo (expediente electrónico) y orientación de trámites?	4	4	4	
	4. ¿Con la generación del expediente electrónico, la SUTRAN procede a comunicar a usted el inicio del trámite, a través de la notificación electrónica (correo electrónico)?	4	4	4	
	5. ¿El acto administrativo electrónico contiene la firma electrónica de su emisor?	4	4	4	


Mg. Maricela Valdiviezo Sandoval
Evaluador

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos cuestionarios de encuestas que el investigador Valentín Hernández Paico usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública “La incidencia del gobierno digital en los procedimientos administrativos en la SUTRAN – Unidad Desconcentrada Piura 2020-2021”

Ambos instrumentos miden, respectivamente, las variables gobierno digital y procedimiento administrativo. Los ítems de los instrumentos muestran en general

1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas);
- 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y
3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

01 de junio de 2020



Mg. Ricardo Martin Zamora Moreno
Evaluador
Contador Público - Consultor Independiente
Especialidad Auditoría y Control Gubernamental

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS


Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos cuestionarios de encuestas que el investigador Valentín Hernández Paico usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública “La incidencia del gobierno digital en los procedimientos administrativos en la SUTRAN – Unidad Desconcentrada Piura 2020-2021”

Ambos instrumentos miden, respectivamente, las variables gobierno digital y procedimiento administrativo. Los ítems de los instrumentos muestran en general

1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas);
- 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y
3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

01 de junio de 2020



Mg. Martha Elena García Navarro

Evaluador

Abogada

Especialidad Tributación Municipal y Administración Gubernamental

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos cuestionarios de encuestas que el investigador Valentín Hernández Paico usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública “La incidencia del gobierno digital en los procedimientos administrativos en la SUTRAN – Unidad Desconcentrada Piura 2020-2021”

Ambos instrumentos miden, respectivamente, las variables gobierno digital y procedimiento administrativo. Los ítems de los instrumentos muestran en general

1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas);
- 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y
3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

01 de junio de 2020



Mg. Maricela Valdiviezo Sandoval

Evaluador

Abogada - Consultor Independiente

Especialidad Evaluación Legal de los Procesos Administrativos