



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gobierno digital y simplificación administrativa en la Corte  
Superior de Justicia de Tumbes**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Loaiza Rengifo, Brenda Lisett (ORCID: 0000-0002-8714-3041)

**ASESOR:**

Dr. Hernández Torres, Alex Miguel (ORCID: 0000-0002-5682-2500)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

CHICLAYO – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A mis padres, por haber sido mi soporte durante toda mi etapa de formación profesional, a mis hermanos, por ser el motivo para superarme cada día y, a mi esposo, por ser quien me impulsa a crecer profesionalmente.

La autora

## **Agradecimiento**

A los docentes de la maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, quienes ofrecieron todas las herramientas para enriquecer mi conocimiento. A mi asesor, por la guía, el tiempo y el seguimiento que ofreció para el desarrollo de esta investigación.

La autora

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	19
3.2. Variables y operacionalización.....	20
3.3. Población, muestra y muestreo.....	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	22
3.5. Procedimiento.....	24
3.6. Método de análisis de datos.....	25
3.7. Aspectos éticos.....	25
IV. RESULTADOS.....	26
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES.....	38
VII. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1. <i>Operacionalización de variable 1 - Gobierno digital</i> .....	20
Tabla 2. <i>Operacionalización de variable 2- Simplificación administrativa</i> .....	21
Tabla 3. <i>Ficha técnica del cuestionario variable 1: Gobierno digital</i> .....	23
Tabla 4. <i>Ficha técnica del cuestionario variable 2: Simplificación administrativa</i> .....	24
Tabla 5. <i>Nivel de distribución de gobierno digital y simplificación administrativa</i> .....	26
Tabla 6. <i>Prueba de normalidad</i> .....	27
Tabla 7. <i>Nivel de relación de gobierno digital y simplificación administrativa</i> .....	27
Tabla 8. <i>Nivel de relación de dimensión externa y simplificación administrativa</i> .....	28
Tabla 9. <i>Nivel de relación de dimensión promoción y simplificación administrativa</i> ....	29
Tabla 10. <i>Nivel de relación de dimensión interna y simplificación administrativa</i> .....	30
Tabla 11. <i>Nivel de relación de dimensión relacional y simplificación administrativa</i> ...	31

## Resumen

La presente investigación se planteó como objetivo general determinar la relación entre el gobierno digital y la simplificación administrativa en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Tumbes en el año 2021, para ello, la metodología empleada fue de tipo básica, de nivel descriptivo – correlacional, con enfoque cuantitativo y de diseño no experimental. La muestra estuvo constituida por 50 colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Tumbes. El instrumento de recolección de datos, fue validado mediante juicio de expertos en esta materia.

Como resultado, se obtuvo que la variable gobierno digital y la variable simplificación administrativa tienen una correlación negativa moderada, según los colaboradores jurisdiccionales de la sede central de la Corte Superior de Justicia de Tumbes, pues el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de -0.662. Estos datos facultan al investigador para que se rechace la hipótesis nula y se acepte la hipótesis general planteada.

**Palabras clave:** gobierno digital, simplificación administrativa, dimensión correlacional, dimensión promoción.

## Abstract

The present research was proposed as a general objective to determine the relationship between digital government and administrative simplification in the collaborators of the Superior Court of Justice of Tumbes in the year 2021; that's why the methodology used was a primary type, descriptive – correlational level, with a quantitative approach and a non-experimental design. The sample consisted of 50 collaborators from the Superior Court of Justice of Tumbes. The data collection instrument was validated by the judgment of three experts in this matter.

As a result, it was obtained that the digital government variable and the administrative simplification variable have a moderate negative correlation, according to the jurisdictional collaborators of the headquarters of the Superior Court of Justice of Tumbes, since Spearman's Rho correlation coefficient is - 0.662. Therefore, these data empower the researcher to reject the null hypothesis and accept the alternative hypothesis proposed.

**Keywords:** digital government, administrative simplification, correlational dimension, promotion dimension.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La European Commission (2019), en su informe realizado sobre e-Gobierno, concluye que no solo es importante la tecnología, sino también la normatividad, el desarrollo de políticas, servicios y reglamentación que sea necesaria. Este informe, permite dar cuenta de la importancia de la utilización de canales digitales nuevos, tales como redes sociales, aplicativos webs, entre otros, para optimizar los servicios que se brindan a la ciudadanía, sin dejar de lado los canales web, que permiten ofrecer mayor capacidad de respuesta.

Por otro lado, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) (2016) en su estudio sobre la Política Regulatoria de Chile, concluye que se carece de institucionalización de un método de trabajo que contribuya al uso de un programa de gobierno digital para simplificar la administración. Se hace mención también que, el gobierno chileno no ha puesto atención a los requerimientos de los usuarios, sino que trabaja de manera aislada, dando la perspectiva a la simplificación administrativa, de un prestador de servicios.

Además, Gobierno Digital, como institución en Perú, tiene sus inicios con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública – Ley N°27806 en el año 2003. La Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática ONGEI, que fuese creada en el mismo año, es la encargada de realizar seguimiento a las publicaciones en Portales de Transparencia Estándar, entre otros. Uno de los aportes más importantes de la ONGEI, es la Plataforma de Interoperabilidad del Estado-PIDE, según la Secretaría de Gobierno Digital (2021).

Según el estudio de OCDE (2016), sobre la Política Regulatoria en el Perú, se concluye que, a pesar de la estrategia de simplificación administrativa desarrollada en el país, no existe una línea base que sea capaz de medir las cargas administrativas. Asimismo, se hace referencia a la existencia de los Textos Únicos de Procesos Administrativos (TUPA), que son los más relevantes dentro de la política de modernización y cuyo objetivo es homologar información solicitada a fin de instaurar trámites.



Por su parte, el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial (2017), a través de Resolución Administrativa N°213-2017-CE-PJ, dispuso aprobar la modificatoria del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), en cuyo contenido se encuentran los servicios ofrecidos por este Poder del Estado y sus procedimientos administrativos, dejando sin efecto el documento de gestión aprobado en el año 2015. Esto, lo llevó a cabo debido a las disposiciones del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

Al llegar a este punto, se puede decir que, en la Corte Superior de Justicia de Tumbes, si bien se han efectuado algunas disposiciones por parte del Gobierno Central y el Poder Judicial en temas relacionados a las variables Gobierno Digital y la Simplificación Administrativa, no se han implementado en su totalidad. Esto conlleva a retrasos en la atención de requerimientos, haciendo uso del tiempo límite determinado en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Poder Judicial, en los procesos.

Por los motivos antes expuestos, se ha ideado la pregunta de investigación siguiente: ¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y la simplificación administrativa en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Tumbes en el año 2021? Como problemas específicos, se han planteado los siguientes: a) ¿Cuál es relación entre la dimensión externa del gobierno digital y la simplificación administrativa en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Tumbes en el año 2021?, b) ¿Cuál es relación entre la dimensión promoción del gobierno digital y la simplificación administrativa en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Tumbes en el año 2021?, c) ¿Cuál es relación entre la dimensión interna del gobierno digital y la simplificación administrativa en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Tumbes en el año 2021?, d) ¿Cuál es relación entre la dimensión relacional del gobierno digital y la simplificación administrativa en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Tumbes en el año 2021?

La presente investigación, tiene justificación, en primer término, de manera teórica, según el modelo propuesto por Criado et al. (2002), puesto que se ha podido caracterizar la variable de gobierno digital, en el contexto de una nueva gestión pública, adoptando diversos canales en línea para ofrecer mejores

servicios; y la variable simplificación administrativa, su importancia en la modernización y reforma del estado y el manejo que se da en instituciones públicas, dando soporte a la importancia de la implementación de las TIC's en la administración pública.

El objetivo general planteado en esta investigación es: Determinar la relación entre el Gobierno Digital y la Simplificación Administrativa en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Tumbes en el año 2021. Los objetivos específicos son: Identificar la relación entre la dimensión externa del gobierno digital y la simplificación administrativa en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Tumbes en el año 2021; Relacionar la dimensión promoción del gobierno digital y la simplificación administrativa en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Tumbes en el año 2021; Establecer la relación entre la dimensión interna del gobierno digital y la simplificación administrativa en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Tumbes en el año 2021 y Establecer la relación entre la dimensión relacional del gobierno digital y la simplificación administrativa en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Tumbes en el año 2021.

Finalmente, la hipótesis nula: Existe relación significativa entre el gobierno digital y la simplificación administrativa en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Tumbes en el año 2021. La primera hipótesis nula específica es: Existe relación significativa entre las dimensiones del gobierno digital y la simplificación administrativa en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Tumbes en el año 2021; la segunda hipótesis nula específica es: Existe relación significativa entre la dimensión promoción del gobierno digital y la simplificación administrativa en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Tumbes en el año 2021; la tercera hipótesis nula específica es: Existe relación significativa entre la dimensión interna del gobierno digital y la simplificación administrativa en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Tumbes en el año 2021 y la cuarta hipótesis nula específica es: Existe relación significativa entre la dimensión relacional del gobierno digital y la simplificación administrativa en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Tumbes en el año 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Rivas (2018), en su tesis titulada *el Rol de las Tecnologías de Información y Comunicación-TIC- en la Administración de Justicia en la Provincia de Manabí en el Periodo 2011-2017*, planteó la hipótesis de que el papel que desempeñan las tecnologías de información y comunicación (TIC's) en el ámbito de la Administración de Justicia contribuye a transparentar el servicio y política de justicia, haciéndolo más eficiente y eficaz. Como resultado, mostró que los colaboradores de jurisdiccionales manifiestan que el uso de instrumentos informáticos optimiza procesar la información, siendo que el 2% consideran que no es útil y el 83% que si lo es. Se confirmó la hipótesis, concluyendo que al utilizar las TIC's para impartir justicia, existe un efecto positivo, contribuyendo de esta manera, a la modernización del servicio de justicia.

Finalmente, se concluye que la voluntad política es un factor determinante en la justicia electrónica, para poder determinar procesos de interconexión e interoperabilidad, a fin de compartir datos e información entre los sistemas con los que cuenta el sector justicia. Asimismo, manifiesta que este sector, se ha modernizado gracias a la utilización de las tecnologías de información y comunicación. La relación de esta investigación con la realizada por Rivas, radica en el análisis realizado a las tecnologías de información y comunicación (que son parte del Gobierno Digital) en el sector de administración de justicia.

Lizardo (2018) en su tesis doctoral titulada *Gobierno Electrónico y Percepción sobre la Corrupción. Un estudio Comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica*, busca precisar el nivel de correlación existente entre el gobierno electrónico y la percepción de la corrupción desde la perspectiva ciudadana, de 18 países de Latinoamérica (Paraguay, Republica Dominicana, Venezuela, Argentina, Perú, México, entre otros). Para tales efectos, llevó a cabo un diseño no experimental, cuantitativo y correlacional, apoyado en el análisis documental. Los resultados obtenidos muestran que el valor 1 de la variable gobierno electrónico, en una escala del 0 al 1, se expresa en la disminución de la perspectiva de corrupción en 2.17, para una escala de 1 a 10.

Finalmente, muestra que el nivel de influencia del eGobierno sobre la disminución de sensación de la corrupción es del 38.8% en los países latinoamericanos. Asimismo, la correlación entre las dos variables es de 0.63 y explica que, solo por un punto (con rango de 0 a 1) en la evolución del eGobierno, la percepción de la corrupción disminuye 2.68 puntos (para una escala de 0 a 10). La presente investigación se relaciona con la realizada con Galva, pues realiza un estudio de la variable gobierno electrónico y la metodología empleada es la misma.

Cano (2017) en la tesis titulada *Gobierno Electrónico como medio para la mejora de los servicios públicos en el GAD Municipal del Cantón Loja durante el periodo abril-agosto 2016*, considera como objetivo de su investigación establecer las ventajas de la utilización del gobierno electrónico y tecnologías de la información y comunicación en las entidades públicas. El método de la investigación es cuantitativo, utilizando la técnica de encuesta, a través de un cuestionario que fue aplicado a una muestra de 398 usuarios que realizan algún trámite en la municipalidad. Como resultado obtuvo, que solo el 25% de los usuarios, conoce las herramientas proporcionadas por el gobierno electrónico (página web y redes sociales).

Finalmente, concluye su investigación afirmando que el público usuario de la municipalidad acepta con un alto nivel, las herramientas que proporciona el gobierno electrónico, a pesar de que no son distinguidos por todos. Esta investigación se relaciona con la de Cano por el tipo de investigación y la variable estudiada Gobierno Electrónico en una entidad pública.

Cáceres (2017) en la tesis de maestría titulada *Gestión Pública Postmoderna: aproximación comparada al Gobierno electrónico en Chile desde la perspectiva de la Virtualización Organizacional*, en el cual se planteó como objetivo señalar semejanzas y diferencias del gobierno electrónico de Chile con otros países integrantes de OCDE (Corea, Estonia, España y México); utiliza el método comparativo en su investigación, indicando que la selección de casos se realizó de manera no probabilística. Como resultados encontró que, en Chile, ha venido decayendo el uso de los servicios en línea, causada por una limitada gestión y voluntad de innovar del gobierno; asimismo, Estonia, el 99% de los servicios que

presta el gobierno, se encuentran en línea; pero solo el 1% de la población, visita y utiliza los sitios webs.

Finalmente, se concluye que la capacidad de flexibilización de las organizaciones de los países de Estonia y Corea, contrastan con la rigidez de las estructuras organizativas en temas administrativos de los Gobiernos chileno, mexicano y español, deduciendo esto, de acuerdo a diversos criterios de virtualización organizacional; el éxito de Estonia y Corea, se atribuye a la innovación y reinención del sector público, así como los procesos de desintegración vertical y reintegración virtual. Esta investigación se relaciona con la realizada por Cáceres, al estudiar la situación de la variable gobierno electrónico de un país Latinoamericano.

Cano (2016) en su tesis doctoral titulada *Ciudadanía, Administración y Transparencia. Del Gobierno Electrónico al Gobierno Abierto. Un estudio sociopolítico de las webs de los Ayuntamientos de la Provincia de Alicante*, se plantea en el objetivo evaluar y caracterizar el eGobierno y gobierno abierto; para ello tomó como muestra a entidades públicas a nivel local en España (144), como municipalidades de la Provincia de Alicante, entre otros. Como resultados obtuvo que en el 82% de las organizaciones evaluadas, se ofrecen servicios en línea, limitando la información que se brinda al ciudadano mediante las páginas web.

Finalmente, concluye que el gobierno electrónico, ha servido para optimizar los servicios que brinda el estado a la ciudadanía, mediante las tecnologías de información y comunicación. Asimismo, asevera que el gobierno electrónico, ha ayudado en transparentar información y a la implementación de gobierno abierto. La investigación de Cano, se relaciona con la presente, por el estudio de la variable Gobierno Electrónico en instituciones estatales, a nivel local.

Ojeda (2021), en su tesis de maestría titulada *Gobierno Digital y Satisfacción del Usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020*, se proyectó en determinar la existencia de una relación de las variables gobierno digital y satisfacción del usuario, realizando un estudio de diseño no experimental y nivel correlacional, tomando datos en un tiempo determinado a una muestra de 100 personas a los que la Corte Superior de Justicia del Santa, presta servicios. La

técnica utilizada para recolectar la información de los usuarios fue la encuesta, con su instrumento el cuestionario, el mismo que fue evaluado mediante el juicio de expertos. Obtuvo como resultados que el 55% de los encuestados, manifiesta que el nivel del gobierno digital es medio y el 79% califica la satisfacción del usuario también a nivel medio.

Finalmente, concluye con la existencia de una relación de tipo significativa entre el gobierno digital y la variable satisfacción del usuario, con grado moderado, siendo el valor del Rho de Spearman igual a 0.540. La investigación de Ojeda guarda relación con el presente estudio, por la variable gobierno digital, el tipo y diseño de investigación, y que la institución en la que se aplica la encuesta es una Corte Superior de Justicia.

Vásquez (2021) en su tesis de maestría titulada *Simplificación administrativa y aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación en la Fiscalía Anticorrupción de Abancay, 2020*, orientó su objetivo general a establecer la correlación que existiese entre simplificación administrativa y la aplicación de tecnologías de información y comunicación. El tipo, diseño y corte de la investigación fue básico, no experimental y correlacional; aplicando para la recolección de datos, la técnica encuesta, mediante un cuestionario, el mismo que fue suministrado a un total de 180 servidores que conforman la muestra; obteniendo como resultado, desde la perspectiva de los encuestados, que la simplificación administrativa y la variable aplicación de las TIC, se encuentran en un nivel elevado en su institución (71.7%).

Finalmente, concluye con la existencia de una relación positiva entre simplificación administrativa y aplicación de tecnologías de información y comunicación, siendo esta una relación baja con un coeficiente de Rho igual a 0.388. La presente investigación se relaciona con la efectuada por Vásquez, porque es correlacional, una de las variables de estudio es igual (simplificación administrativa), mientras que la otra (aplicación de TIC), guarda dependencia con el Gobierno Electrónico y la institución pública pertenece al sector justicia.

Jara (2020), en su tesis de maestría titulada *Gobierno electrónico y participación ciudadana en el Poder Judicial, Lima, 2020*, se traza el objetivo

principal de establecer la relación entre las variables de gobierno electrónico y participación ciudadana. Con un enfoque cuantitativo y diseño correlacional, su muestra quedó constituida con 80 servidores, validando mediante expertos, los cuestionarios que les fueron aplicados. Los resultados mostraron que solo el 8.7% de los encuestados, manifiestan que la implementación del gobierno electrónico en la sede Lima del Poder Judicial, se encuentra en un nivel alto, 77.5% en nivel medio y 13.8% lo calificó como bajo.

Finalmente, concluye que existe una relación con nivel alto entre las variables de gobierno electrónico y participación ciudadana (Rho 0,700 y p-valor 0,000). La investigación realizada por Jara, se relaciona con la presente investigación, pues realiza un diagnóstico de la variable gobierno electrónico a nivel de la administración de justicia, con el mismo diseño y tipo de investigación.

Rojas (2019) en su tesis de maestría titulada *Gobierno electrónico y la administración de justicia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2019*, planteó como objetivo realizar un análisis de la relación que hay entre las variables gobierno electrónico y administración de justicia. La metodología de investigación utilizada fue no experimental, con un diseño correlacional y de enfoque cuantitativo; su población y muestra censal, está constituida por 132 colaboradores de la corte en estudio, a los cuales, mediante la técnica de la encuesta, se aplicaron cuestionarios con escala ordinal. Como resultado, el 56.06% de los encuestados manifestó que el gobierno electrónico es poco adecuado en la CSJL Norte.

Finalmente, concluye demostrando la presencia de relación significativa, de tipo moderada, entre la variable gobierno electrónico y la variable administración de justicia cuyo valor de correlación alcanzó un puntaje de 0,515. La relación de la presente investigación con el estudio de Rojas, radica en el análisis de la variable gobierno electrónico en una Corte Superior de Justicia, llevando en el mismo sentido, la investigación no experimental correlacional cuantitativa.

Rucoba (2019) en su tesis de maestría titulada *Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima-2019*, se traza como objetivo general determinar la relación entre gobierno electrónico y la simplificación administrativa, siendo el tipo y diseño de la

investigación básica y descriptiva correlacional, respectivamente. La población y muestra censal fue ajustada a 35 funcionarios pertenecientes a la DGITDF. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, a través del cuestionario. Los resultados manifestaron que existen datos directamente proporcionales en cuanto a deficiencias entre gobierno electrónico y simplificación administrativa (37.14% y 34.29%).

Finalmente, concluye con la existencia de una relación débil con significancia bilateral del 0.029 entre la variable gobierno electrónico y la variable simplificación administrativa en los funcionarios de la DGITDF del Ministerio de la Producción. La presente investigación se relaciona con la realizada por Cárdenas, puesto que relaciona las mismas variables y tiene igual diseño y tipo de investigación.

Arteaga (2016) en su tesis de maestría titulada *Relación de la simplificación administrativa en la carga procesal del juzgado mixto de San José de Sisa-2015*, planteó como objetivo principal, conocer si la simplificación administrativa se relaciona con la variable carga procesal. La muestra fue de tipo probabilística por conveniencia, la cual asciende a 30 personas usuarias. El tipo de investigación es no experimental transversal - correlacional. La técnica para el acopio de datos manejada fue la encuesta, mediante el cuestionario. Como resultado, muestra que solo un 37% de los encuestados, se mostró de acuerdo con la reducción de trámites que deben realizar en el Juzgado Mixto de San José de Sisa.

Finalmente, concluye que, existe relación entre la simplificación administrativa y la carga procesal, mostrada a partir del enfoque de usuarios en el juzgado materia de estudio. El estudio que llevó a cabo Arteaga, se toma como referencia para la presente investigación, pues tiene el mismo marco metodológico, tipo y diseño de investigación; además, la variable simplificación administrativa se incluye en este estudio del sector justicia.

La revisión de literatura, lleva a encontrar la propuesta de Means y Schneider (2000, p.121), quienes definen el gobierno electrónico como la manera de relacionarse del Estado entre gobiernos, con sus clientes y proveedores, utilizando medios electrónicos para lograrlo.



Para Brown y Budney (2021, p.1) el gobierno digital está orientado al uso de las tecnologías, de manera específica, las aplicaciones web y que tienen como objetivo la optimización de acceso a servicios públicos y la entrega eficiente de información gubernamental. Asimismo, realizan la categorización de gobierno digital en: gobierno a gobierno (G2G), gobierno a ciudadano (G2C) y gobierno a empresa (G2B).

Según Garson (2007, p.177), existen cuatro marcos conceptuales en los que se encuentra el gobierno digital. En primer término, se inserta el potencial de las tecnologías de información en la democratización y descentralización. El siguiente es el marco normativo-distópico que remarca las restricciones y contradicciones de la tecnología. En tercer lugar, la perspectiva de sistemas sociotécnicos resalta la interacción perenne y bidireccional de la tecnología y la organización-institucional. El último marco posiciona al gobierno electrónico inmerso en las teorías de la integración.

La Organización de los Estados Americanos (2014, p.2), define al gobierno electrónico como la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, con el fin de elevar las capacidades de las instituciones públicas, resultando estas eficientes, eficaces, brindan servicios de buena calidad y transparentan información. En el mismo sentido, colaboran a la reducción de costos de los trámites que realizan los usuarios (ciudadanos), instituciones y/o empresas.

Para Rodríguez et al. (2015, p.187), el gobierno digital está referido a la aplicación de las TIC's, con el objetivo de lograr que el flujo de información y los servicios que brinda el sector público se optimicen. Así, el propósito es incitar a los ciudadanos para que participen activamente en la etapa de toma de decisiones por parte del gobierno, haciéndolo desarrollarse en aspectos de responsabilidad, transparencia y eficacia.

Barragán y Guevara (2016, p.111), manifiestan que las tecnologías de la información y comunicación, junto al gobierno digital, coadyuvan al desarrollo de diversos aspectos en el sector público, como la economía, cultura, social, también

aportan a la modernización del Estado, hasta lograr que sea equitativo y capaz de construir programas de cooperación online. En adición a ello, aseveran que sirven como base para producir conocimiento, información y aprendizaje, estableciendo así los cimientos para el crecimiento social y económico de cualquier país.

Pérez et al. (2016), definen al gobierno digital como una manera reciente de los gobiernos, en los que se incluye el uso de la tecnología de información y comunicación, para planificar, gestionar y administrar a través del internet, con plataformas que contengan información relevante sobre la gestión pública en general y, además, ofrecer servicios y poner a disposición trámites mediante nuevos canales, con el fin de que la ciudadanía, tenga mayor acercamiento al Estado. Ante ello, la brecha digital ha proporcionado mejor acceso al gobierno digital para su gestión misma.

Según Gil y Luna (2008), citado por Luna et al. (2018, p.48), manifiestan que existen diversas maneras de definir el gobierno digital, siendo la primera que es un fenómeno evolutivo y que hace referencia a otras fases existentes durante su desarrollo; otra forma es la de enumerar diferencias y utilidades del gobierno digital en relación a otras instituciones. Por último, aseveran la existencia de un acercamiento abstracto al gobierno digital que registra y expone diferentes campos de aplicación.

En ese sentido, Bellantoni (2010, p.5), basándose en las definiciones de la OCDE sobre gobierno electrónico y simplificación administrativa, manifiesta que estas se relacionan en favor del gobierno, los ciudadanos y las empresas, para hacer que el estado, sea más eficiente y eficaz. De esta manera, sostiene que el gobierno electrónico, coadyuva a la eliminación de trámites repetitivos.

Por su parte, Náser y Concha (2011, p.11) manifiestan que el Gobierno digital es una noción de gestión que agrupa, entre otros, el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, planificación, tipos de gestión y administración, a manera de una nueva forma de gobernar. Consiste en transformar el gobierno como una variación de percepción de la gestión gubernamental.

De acuerdo con Rodríguez (2004, pp.8,20), el gobierno electrónico se caracteriza principalmente, por el uso de las tecnologías de la información y comunicación, prestación eficiente y expedita de los servicios públicos, fundamento legal de amparo y finalmente, por el favorecimiento a la transparencia de información por parte del gobierno hacia los ciudadanos.

La Carta Iberoamericana (2007), citada por Meza et al. (2017), señala que son siete los principios del gobierno electrónico: El principio de la igualdad, principio de legalidad, de la conservación, de transparencia y accesibilidad, que asegura la disponibilidad de la información, así como la facilidad de uso de los medios virtuales. Asimismo, están el principio de proporcionalidad, de responsabilidad y el de adecuación tecnológica, en el cual, cada entidad, deberá implementar las herramientas tecnológicas que se adapten a su realidad, sin que ello impida a los usuarios acceder a la información que proporciona la entidad pública.

Desde el punto de vista de Salvador (2002, pp.3-4), existen cuatro dimensiones del gobierno digital: externa, promoción, interna y relacional.

La dimensión externa se encuentra relacionada a los servicios ofrecidos a los ciudadanos y a la capacidad de respuesta por parte de los trabajadores del estado, para que se produzca una comunicación fluida a través de novedosos medios implementados, basados en TIC's. La habilitación de correos electrónicos institucionales, foros de consulta y otras herramientas en línea, se complementan como canales, con las páginas web. Los contenidos referidos a esta dimensión, se agrupan en tres colecciones. La primera, situaciones respecto a brindar a información a la población, de los servicios que ofrece dicha entidad y que son de su competencia; la segunda, respecto a asuntos relacionados a la atención virtual de diversos trámites y procedimientos a realizar por el público usuario y, la última, a temas concernientes a la participación de la ciudadanía en asuntos políticos que sirvan de base para la toma de decisiones, a través de canales digitales.

La dimensión promocional, radica en la particularidad de una institución que tiene injerencia a nivel local, concibe esta dimensión como básica, pues es indispensable para fortalecer la sociedad del conocimiento, teniendo como medio el progreso de cultura e infraestructura del gobierno digital. Es así que, de una parte, se promociona la infraestructura física, que permite acceder fácilmente a los ciudadanos, al correo electrónico; por otro lado, promocionar el uso adecuado de la información, para transformarla en conocimiento.

La dimensión interna consiste en la transformación organizacional, no solo desde el punto de vista de la adquisición e implementación del gobierno digital a través de instrumentos de las tecnologías de información y comunicación; sino que va más allá, a la transformación auténtica, que radica en el manejo de dichas herramientas.

Por último, la dimensión relacional se encuentra orientada a la articulación interinstitucional que propone el gobierno digital de manera tácita, pues facilita el apoyo y transferencia de información, haciendo que trámites en los que se podía demorar algunos días para hacer entregas presenciales, se pueden agilizar y llevar a cabo en poco tiempo, utilizando sistemas de información unificados.

En lo concerniente a las teorías relacionadas al Gobierno Digital, podemos mencionar las siguientes, para fines de la presente investigación:

Entre las teorías de la información y comunicación analizadas por Aguado (2004, p.40), se encuentra la cibernética, que es la encargada de realizar estudios sobre estructuras o redes con causalidad circular, esto es, incorporar resultados obtenidos de alguna intervención, para su corrección; lo mismo que conlleva a la instauración de matrices de autocontrol. Asimismo, menciona al feed-back, como un flujo de información circular.

Otero (2020, pp.4-5), describe la teoría de la comunicación, en la cual se distingue entre cuatro niveles, los cuales son interpersonal, grupal, medial y organizacional, acuñando para ellos diversos criterios, tales como la cantidad de

individuos que participan; el acercamiento físico, siendo esta menos importante en instituciones con alcance a nivel nacional; y finalmente, el criterio tecnológico, que resulta con un rol concluyente en organizaciones grandes, donde son utilizados como medio de comunicación oficial.

Criado et al. (2002, pp.31-32), propusieron un modelo nuevo que permite solucionar oportunamente las dificultades de la sociedad, instaurar normas para la transformación de las instituciones, con el fin de que la gestión pública genere acuerdos entre sus representantes que articulen dichas soluciones; de esta manera, se mejorará continuamente los servicios que ofrece el sector público. Para esto, manifiestan que las herramientas de tecnología de la información y comunicación más utilizadas son las páginas web, los portales, intranet, extranet y gestores de expedientes, que son herramientas tecnológicas que coadyuvan a alcanzar una organización eficiente y eficaz.

Los instrumentos mencionados en el párrafo precedente y otros, son utilizados por parte del gobierno con el fin de orientar la documentación e información que resulte relevante respecto a las actividades estatales. Ante ello, hallamos información de servicios en línea, la conectividad, la creación de programas y servicios nuevos, tomando como ejemplo, la educación virtual y servicios médicos a distancia, pues consiste en integrar las nuevas tecnologías a servicios que ya se daban de maneras distintas.

Las iniciativas respecto a la mejora de proyectos en torno al e-Gobierno, persisten con indicadores de tipo cuantitativo, con lo cual se calcula el nivel o grado de difusión y usabilidad de tecnologías de información y comunicación; asimismo, valorar el nivel de tratamiento de la información y de los servicios electrónicos, respecto a la innovación.

La propagación de TIC's en las organizaciones, permite elaborar aplicativos sencillos que sean utilizados por las organizaciones para hacer extensiva la información y la reciprocidad de opiniones. Entre ellos, tenemos el correo electrónico, que es uno de los canales que la ciudadanía emplea para comunicarse

con sus representantes en el gobierno, y de los cuales espera una contestación; las listas de distribución, los foros web y de noticias, chats en línea y las encuestas, son incluidas en los portales o páginas web de las instituciones, con el fin de consultar a la población sobre la calidad de determinados servicios que ofrece el estado.

Por otro lado, respecto a la variable simplificación administrativa, según Retortillo (1998, pp.7-8), luego de haber realizado la revisión del término simplificar en el Diccionario de la Academia, manifiesta que simplificar la administración, implica que esta sea menos engorrosa y a la vez, moderarla. Resalta también que es importante desatar al ciudadano de lo que supone el necesario vínculo con la administración y, además, exigirle a esta eficacia, pues un sistema administrativo en demasía complejo, conlleva a altos costos financieros que son innecesarios.

La Secretaría de Gestión Pública (2011, p.73), conceptualiza la simplificación administrativa, como una colección de elementos, operaciones y sus derivados, que tienen como fin confluir para la eliminación de trabas, reducción de tiempo y costos que resulten siendo excesivos para los ciudadanos y que, derivan en que las instituciones públicas trabajen de manera deficiente.

Según Gamero (2012, p.2), existen dos grupos en los que podrían clasificarse la simplificación de determinados procesos, siendo el primero de ellos, aquellos cuya pretensión es lograr la reducción de los trámites burocráticos que tiene que realizar la población, considerando importante la implementación de un modelo como Standard Cost Model (SCM). El segundo grupo, orientado al deseo de hacer eficiente la gestión de procedimientos, organizando y acelerándolos.

Otra definición fue dada por Alguacil (2014, p.185), quien indica que la simplificación administrativa involucra acciones destinadas a la disminución de procedimientos administrativos establecidos y de los trámites que son parte de dichos procedimientos. Asimismo, manifiesta que la simplificación administrativa ha sido la base de los procesos promovidos con el fin de lograr la modernización de la administración.

Por su lado, Velásquez (2015, p.5), enmarca la variable simplificación administrativa en el universo de una gestión pública que esté en el transcurso de modernizarse, tal es así, que define lo último, como un cambio constante en el que se replantean sus propósitos y su intención es que las instituciones del estado, se encuentren unificadas.

Matei y Chesaru (2016, pp.68-69) en su artículo respecto a las reformas de la gestión pública en la Unión Europea, en un medio de crisis económica, reconocen que tanto la simplificación administrativa como normativa, pueden aumentar la competitividad económica de los países que conforman la UE en conjunto, puesto que ofrecen soluciones a la carga que experimenta el sector privado.

Algunas cotas significativas sobre la simplificación administrativa en Perú, según Maraví (2000, p.289), son la Ley N°25035 – Ley de Simplificación Administrativa y reglamento (derogada por la Ley N°27444 en 2001), D.L. 757 - Ley Marco para el Crecimiento de la Inversión Privada y su reglamento, y la instauración de la Comisión de Acceso al Mercado del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual (INDECOPI).

Ahora bien, para efectos de la presente investigación, se ha tomado como referencia nociones de la Ley N°27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, para determinar las dimensiones de la variable simplificación administrativa, considerando cuatro. La primera es la regulación de requisitos, que para Flores (2015, p.11), integrar las tecnologías de información y comunicación como instrumento para coadyuvar la simplificación administrativa, en la implementación de ventanillas electrónicas únicas y reestructuración de los procesos administrativos, son de gran utilidad para la reducción de cargas administrativas.

La Ley N°27444 (2001, p.9), establece que se deben llevar a cabo procedimientos eficientes, eliminando formalismos que resulten innecesarios para los ciudadanos. El Análisis de Calidad Regulatoria (ACR), permite, después de haber realizado una evaluación, la simplificación o eliminación de mencionados

procedimientos, pero por el momento, solo es de carácter obligatorio en el Poder Judicial.

En segundo lugar, está la dimensión reducción de tiempos. Según Ríos (2009, p.2), gestionar adecuadamente el tiempo, lograría una administración pública eficiente. Para ello, plantea observar la situación de la entidad, con el fin de poder identificar los cuellos de botella, es decir, áreas en las se pierde tiempo, eliminando aquellas actividades que no generan valor público y que no estén orientadas a optimizar sus procedimientos para beneficio de la ciudadanía.

La dimensión reducción de costos implica la disminución de pagos por tasas de trámites innecesarios que realicen los usuarios (ciudadanos o empresas) en entidades del Estado. Según la Secretaría de Gestión Pública (2021, p.8), la implementación del Análisis de Impacto Regulatorio (AIR), tiene como objetivo evitar que se aprueben normas costosas, realizando una evaluación de beneficios y costos.

La última dimensión es la calidad de servicio. La Secretaría de Gestión Pública (2015, p.35) manifiesta que para que los ciudadanos puedan recibir servicios de calidad por parte de las entidades públicas al solicitar información o realizar algún procedimiento, se necesita tener una administración pública moderna, orientada a satisfacer las necesidades de sus usuarios, proporcionar mayores canales de atención, adecuando las TIC's para ello.

La Política Nacional de Simplificación Administrativa (2010, Anexo 1) proporciona las pautas con el fin de que los ciudadanos, reciban de parte de las instituciones estatales, servicios pertinentes; partiendo de un marco integral basado en la calidad, simplicidad y otros.

En el documento se señalan los principios en los que se enmarca la simplificación administrativa: orientación a la ciudadanía, alineada a poner por encima de todo, la satisfacción de los usuarios de servicios proporcionados por el gobierno. El principio de integridad de las soluciones, implica no dejar de lado la focalización, los problemas provenientes de la simplificación administrativa deben



abordarse como un todo, atendiendo al concepto de modernización. Como tercer principio está la gestión basada en procesos, pues el mejoramiento de procesos, tiene mayor importancia que los prototipos organizacionales que, en su mayoría son jerárquicos y estrictos.

Es importante mencionar que, para la regulación del gobierno digital y la simplificación administrativa en las entidades públicas, existen normas tales como la Política Nacional de la Modernización de la Gestión Pública al 2021 (2013), en la que, como uno de sus cinco pilares, considera a la simplificación administrativa y, por otro lado al gobierno electrónico (en la actualidad denominado gobierno digital), como un eje transversal; los que serán encargados de dar soporte a una gestión pública moderna encaminada a brindar mejores servicios a la ciudadanía y que estos, queden satisfechos.

En ese sentido, diversas instituciones estatales, están orientando esfuerzo a promover el uso de las tecnologías de información y comunicación para la atención de la ciudadanía y de las empresas, en poder lanzar plataformas interoperables que permitan simplificar trámites entre instituciones, dar respuestas fiables y oportunas.

La Política Nacional de la Modernización de la Gestión Pública al 2021 enfatiza también, en dar prioridad a los procedimientos que sean los más solicitados por los usuarios (ciudadanos), teniendo las entidades públicas, facultades para la adecuación de sus documentos de gestión, en base a dichos procedimientos.

Siguiendo este orden de ideas, el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial (2021), emite la Resolución Administrativa N°376-2021-CE-PJ, en la que se modifica el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Poder Judicial, en dos procedimientos, el 19 y 48, eliminando costos excesivos para los usuarios y, además, adaptando otros canales de atención, como el correo electrónico.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

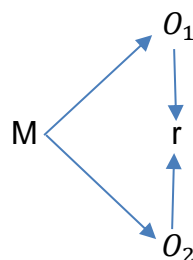
De acuerdo a su profundidad, esta investigación es de tipo básica. Ñaupas et al. (2018, p.134), define la investigación pura, básica o fundamental, como aquella que es el soporte de los estudios que son aplicados, pues su propósito es revelar conocimientos que, hasta el momento, son desconocidos.

El nivel de esta investigación es descriptivo-correlacional; descriptivo, pues se realizará una recolección de información referente a propiedades, características y otros, del gobierno digital y la simplificación administrativa; y es correlacional, ya que es medido el nivel o grado de correlación entre las variables de gobierno digital y simplificación administrativa.

Según el método para el estudio de las variables, la presente investigación es cuantitativa. Para Caballero (2014, p.39), en los estudios cuantitativos prevalece la cantidad y aplicación de herramientas matemáticas y estadísticas.

El diseño de la presente investigación es no experimental, porque solo se observarán los sucesos en su contexto natural, para luego realizar un análisis, sin modificar de manera premeditada la variable independiente (gobierno digital); por la temporalidad es transversal, porque los datos se tomarán en un determinado momento.

La forma gráfica de este diseño es la siguiente:



Dónde:

M: Muestra – Colaboradores de la CSJTU

$O_1$ : Variable Gobierno Digital

$O_2$ : Variable Simplificación Administrativa

r: Relación entre las variables

### 3.2. Variables y operacionalización

Esta investigación considera dos variables, las cuales son cuantitativas: gobierno digital y simplificación administrativa.

Náser y Concha (2011, p.11) definen el Gobierno Digital como una noción de gestión que agrupa, entre otros, el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, planificación, tipos de gestión y administración, a manera de una nueva forma de gobernar. Consiste en transformar el gobierno como una variación de percepción de la gestión gubernamental.

**Tabla 1. Operacionalización de variable 1 - Gobierno digital**

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Gobierno Digital	Náser y Concha (2011). El Gobierno Digital es una noción de gestión que agrupa, entre otros, el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, planificación, tipos de gestión y administración, a manera de una nueva forma de gobernar. Consiste en transformar el gobierno como una variación de percepción de la gestión gubernamental.	Esta variable se midió aplicando la escala de Likert, al descomponerla en 4 dimensiones: externa, promoción, interna y relacional	Externa	Página web actualizada	Escala de Likert 5 = Totalmente de acuerdo 4 = De acuerdo 3 = Ni acuerdo ni desacuerdo 2 = En desacuerdo 1 = Totalmente desacuerdo
			Promoción	Ventanillas electrónicas	
			Interna	Servicios en línea	
			Relacional	Difusión de contenidos	
				Personal capacitado	
				Dominio integral de las TIC	
				Compatibilidad de plataformas	
				Acuerdos interinstitucionales	

La definición conceptual de la variable 2 fue dada por Alguacil (2014, p.185), quien indica que la simplificación administrativa involucra acciones destinadas a la disminución de procedimientos administrativos establecidos y de los trámites que son parte de dichos procedimientos. Asimismo, manifiesta que la simplificación administrativa ha sido la base de los procesos promovidos con el fin de lograr la modernización de la administración y que los organismos internacionales tales como la Unión Europea y la OCDE han recomendado en sus informes.

**Tabla 2. Operacionalización de variable 2- Simplificación administrativa**

VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Simplificación Administrativa	Alguacil (2014), la simplificación administrativa involucra acciones destinadas a la disminución de procedimientos administrativos establecidos y de los trámites que son parte de dichos procedimientos; asimismo, ha sido la base de los procesos promovidos con el fin de lograr la modernización de la administración y que los organismos internacionales tales como la Unión Europea y la OCDE han recomendado en sus informes.	Es el proceso para evaluar las dimensiones de la variable simplificación administrativa, donde se articulen la regulación de requisitos, reducción de tiempos, reducción de costos y calidad de servicios.	Regulación de requisitos	Reducción de carga administrativa Eliminar formalidades	Escala de Likert  5 = Totalmente de acuerdo 4 = De acuerdo 3 = Ni acuerdo ni desacuerdo 2 = En desacuerdo 1 = Totalmente desacuerdo
			Reducción de tiempos	Productividad de los procesos Duración de trámite	
			Reducción de costos	Automatizar procesos Eficiencia en ejecución de trámites	
			Calidad de servicios	Acceso oportuno a la información Atención satisfactoria	

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### 3.3.1. Población

La población, para Ñaupas et al. (2018, p.334), es la totalidad de individuos, con determinadas características, que forman parte de la investigación.

La población de la presente investigación, estará determinada por los colaboradores que prestan servicios en la Corte Superior de Justicia de Tumbes en el año 2021, los cuales ascienden a un total de 352 individuos entre magistrados,

servidores jurisdiccionales y administrativos, de los regímenes laborales D.L. N°728, D.L. N°1057 y D.L. N°276.

### 3.3.2. Muestra

Según Ñaupas et al. (2018, p.334), la muestra es una parte de la población establecida y que contiene caracteres singulares, útiles para el estudio; sirve para extender los resultados que se puedan obtener, a la población en general.

La muestra de la presente investigación estará conformada por los colaboradores jurisdiccionales que desempeñan funciones en la sede central de la Corte Superior de Justicia de Tumbes, Haciendo uso de la técnica de muestreo no probabilístico, la unidad muestral, está representada por un colaborador público.

Criterios de inclusión:

- Puesto o cargo: secretarios y asistentes judiciales.
- Lugar en que presta servicios: Sede central de la CSJTU.
- Edad: El grupo etario se encuentra entre 25 a 60 años.
- Sexo: Ambos sexos.
- Años de experiencia: 2 años en el puesto.
- Régimen laboral: D.L. N°728, D.L. N°1057 y D.L. N°276.

Criterios de exclusión: Sin criterios de exclusión.

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

Para Ñaupas et al. (2018, pp.273-274), las técnicas son la normatividad y procedimientos que se vinculan para la regularización de procesos y lograr alcanzar los objetivos establecidos, verificando hipótesis. Asimismo, realiza una clasificación de técnicas, de acuerdo al enfoque, destacando observación directa, cuestionario y entrevistas.

Para términos de esta investigación y de acuerdo a la clasificación de Ñaupas et al., la técnica con enfoque cuantitativo a utilizar será la encuesta - cuestionario.

Respecto a los instrumentos con los que se recolectan datos, Ñaupas et al. (2018, pp.273-274), lo definen como los mecanismos ya sean de tipo conceptual o material, a través de los que se realiza el recojo de información, consignando interrogantes, que demanden al investigado, emitir réplicas. Las interrogantes pueden estar orientadas a objetivos cuando se trata de una investigación cualitativa y, por otro lado, a hipótesis y variables cuando el enfoque de la investigación sea cuantitativo.

Con la definición y clasificación efectuada por Ñaupas et al., el instrumento que corresponde a la técnica seleccionada será la cédula de cuestionario.

Para la variable gobierno digital, el cuestionario a aplicar estará constituido por 29 preguntas y recogerá las impresiones de los colaboradores que brindan sus servicios en la Corte Superior de Justicia, en relación a la dimensión externa, promocional, interna y relacional.

En relación a la variable simplificación administrativa, se hará uso de un cuestionario, el cual consta de 22 preguntas, que medirán las dimensiones de la variable (regulación de requisitos, reducción de tiempo, reducción de costos y calidad de servicio).

**Tabla 3.** *Ficha técnica del cuestionario variable 1: Gobierno digital*

<b>Nombre del instrumento</b>	<b>Cuestionario sobre el gobierno digital</b>
Autor (a) original	Br. May Sue Rucoba Reategui
Adaptado por:	Br. Brenda Lisett Loaiza Rengifo
Año	2019
Tipo de instrumento	Cuestionario
Objetivo	Identificar el nivel de uso del gobierno digital en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Tumbes.
Población	50 colaboradores
Número de ítem	29
Aplicación	Individual

**Tabla 4.** *Ficha técnica del cuestionario variable 2: Simplificación administrativa*

<b>Nombre del instrumento</b>	<b>Cuestionario sobre la simplificación administrativa</b>
Autor (a) original	Br. Edwin Emilio Florian Hora
Adaptado por:	Br. Brenda Lisett Loaiza Rengifo
Año	2019
Tipo de instrumento	Cuestionario
Objetivo	Identificar las características y nivel de la simplificación administrativa en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Tumbes.
Población	50 colaboradores
Número de ítem	22
Aplicación	Individual

Hernández y Mendoza (2018, p.229), definen la validez como el nivel en el que una herramienta puede medir de manera exacta y precisa, la variable de estudio de la cual se necesita recopilar datos. Se alcanzará la validez al comprobar que el instrumento que se ha utilizado, manifiesta la concepción teórica, mediante indicadores.

Para la presente investigación, se considerará para la validación de los instrumentos aplicados, el juicio de expertos, los cuales manifestarán si los cuestionarios son claros y relevantes.

Ñaupas et al. (2018, p.277), define la confiabilidad de los instrumentos al verificar que los resultados obtenidos no cambian de manera significativa, a lo largo del tiempo, para una misma muestra.

### 3.5. Procedimiento

Con el fin de recaudar datos, se aplicarán dos cuestionarios, uno relacionado a la variable gobierno digital y el otro, a la simplificación administrativa; ambos, en escala de Likert (1-5). Posterior a ello, se tabularán los datos recogidos en Excel (hojas de cálculo) y en programas estadísticos. Esta información permitirá la construcción de tablas y gráficos en relación al grado predeterminado. Por último, se hará la contrastación de hipótesis.

### 3.6. Método de análisis de datos

En la presente investigación, se realizará la caracterización de las variables y sus dimensiones, a través de gráficas y tablas. Asimismo, se comprobarán las hipótesis general y específica, donde se hizo uso de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

Para Ñaupas et al. (2018, pp.419,430), la estadística descriptiva resulta ser útil en ámbitos de las investigaciones cuantitativas; en ramas como la ingeniería, administración, etc. Con el fin de caracterizar la información recogida, emplea tablas o figuras y resúmenes.

En la misma línea, define la estadística inferencial como un fragmento de la estadística general, que tiene por finalidad deducir, a través de modelos estadísticos, extender las particularidades de una muestra, a la población. Es empleado para realizar la estimación de indicadores y para corroborar hipótesis, la misma que se lleva a cabo a través de estudios paramétricos y no paramétricos.

### 3.7. Aspectos éticos

La presente investigación ha cumplido con los lineamientos y requerimientos de la Universidad César Vallejo, en relación a las líneas de investigación y estructura de un estudio cuantitativo, incluyendo formatos. Asimismo, se respetan las condiciones establecidas por la institución, respecto a la discrecionalidad de la información que proporcionan, la cual será utilizada solo con fines académicos.

Por el lado de la información teórica que se ha recopilado para contextualizar el presente trabajo de investigación, se ha realizado respetando los derechos intelectuales de los autores, los mismos que fueron citados y referenciados según corresponde.



#### IV. RESULTADOS

Para el objetivo general planteado que fue el de determinar la relación entre el gobierno digital y la simplificación administrativa en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Tumbes en el año 2021, se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 5. Nivel de distribución de gobierno digital y simplificación administrativa**

		Simplificación administrativa						
		Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo	Total	
Gobierno digital	Muy Alto	Recuento	2	1	1	2	6	12
		% del total	4,0%	2,0%	2,0%	4,0%	12,0%	24,0%
	Alto	Recuento	4	0	1	0	1	6
		% del total	8,0%	0,0%	2,0%	0,0%	2,0%	12,0%
	Medio	Recuento	4	0	1	0	0	5
		% del total	8,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	10,0%
	Bajo	Recuento	8	0	0	0	0	8
		% del total	16,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	16,0%
	Muy bajo	Recuento	18	1	0	0	0	19
		% del total	36,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	38,0%
	Total	Recuento	36	2	3	2	7	50
		% del total	72,0%	4,0%	6,0%	4,0%	14,0%	100,0%

Nota: Cuestionario sobre gobierno electrónico y simplificación administrativa (2021)

En la tabla 5, se puede apreciar que el 36% (18) de los colaboradores jurisdiccionales encuestados y que desempeñaron funciones en la sede central de la Corte Superior de Justicia de Tumbes en el año 2021, calificaron en nivel muy bajo el gobierno digital y, por otro lado, a la simplificación administrativa en nivel muy alta.

Se realizó también el análisis de datos para el primer objetivo específico que fue “identificar la relación entre la dimensión externa del gobierno digital y la simplificación administrativa en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Tumbes en el año 2021”, dando como resultados, lo siguiente:

Ahora bien, con el fin de realizar un análisis de la distribución de los datos obtenidos a través de las encuestas, se efectuó la prueba de normalidad.

**Tabla 6.** Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno digital	,805	50	,000
Simplificación administrativa	,590	50	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se optó por la aplicación de la prueba de Shapiro Wilk, pues la muestra de esta investigación no excedía los 50 colaboradores. Los resultados de las variables gobierno digital y simplificación administrativa que se proyectaron al realizar la prueba de normalidad, mostraron valores inferiores a 0.05 (Sig. V1 =,000 Sig. V2=,000). Esto se interpreta como que los datos no tienen una distribución normal, es por ello que se prefiere hacer uso del estadístico no paramétrico Rho de Spearman, con el fin de demostrar las hipótesis de la investigación.

Para la hipótesis nula “existe relación significativa entre el gobierno digital y la simplificación administrativa en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Tumbes en el año 2021” y la hipótesis alternativa “no existe relación significativa entre el gobierno digital y la simplificación administrativa en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Tumbes en el año 2021”, se obtuvieron los siguientes valores:

**Tabla 7.** Nivel de relación de gobierno digital y simplificación administrativa

			Gobierno digital	Simplificación administrativa
Rho de Spearman	Gobierno digital	Coefficiente de correlación	1,000	-,662**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Simplificación administrativa	Coefficiente de correlación	-,662**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

La información que se aprecia en la tabla 7, se interpreta como la existencia de una correlación negativa y moderada entre las variables gobierno digital y simplificación administrativa, pues el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, tuvo un valor de -0.662. Asimismo, el nivel de significancia (Sig. bilateral) es ,000, menos que 0,01, evidenciándose una relación muy significativa. Ante ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

La primera hipótesis nula específica es: “existe relación significativa entre la dimensión externa del gobierno digital y la simplificación administrativa en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Tumbes en el año 2021” y la hipótesis alternativa específica es “no existe relación significativa entre la dimensión externa del gobierno digital y la simplificación administrativa en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Tumbes en el año 2021”. Para estas, se consiguió los valores siguientes:

**Tabla 8.** Nivel de relación de dimensión externa y simplificación administrativa

			Externa	Simplificación administrativa
Rho de Spearman	Externa	Coeficiente de correlación	1,000	-,635**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Simplificación administrativa	Coeficiente de correlación	-,635**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Los datos expuestos en la tabla 8, evidencian que, existe una correlación negativa moderada, pues el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, alcanzó un valor igual a -0.635. En el mismo sentido, se confirma la existencia de una relación significativa, debido a que el nivel de Significancia (Sig. bilateral) es ,000<0,01. Lo antes descrito, permite rechazar la primera hipótesis nula específica y aceptar la primera hipótesis alternativa específica.

La segunda hipótesis nula específica es: existe relación significativa entre la dimensión promoción del gobierno digital y la simplificación administrativa en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Tumbes en el año 2021 y la hipótesis alternativa específica es: no existe relación significativa entre la dimensión promoción del gobierno digital y la simplificación administrativa en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Tumbes en el año 2021. Para estas, se consiguió los valores siguientes:

**Tabla 9.** Nivel de relación de dimensión promoción y simplificación administrativa

		Promoción	Simplificación administrativa
Rho de Spearman	Promoción	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	50
	Simplificación administrativa	Coeficiente de correlación	-,644**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	50

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

Los datos que muestra la tabla 9, muestran que entre la dimensión promoción del gobierno digital y la simplificación, existe un coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0.644, lo cual expone una correlación negativa moderada; también revela que el nivel de significancia es menor a 0,01, teniendo así, una relación muy significativa. Estos valores son suficientes para y rechazar la segunda hipótesis nula específica y aceptar la hipótesis alternativa.

La hipótesis nula específica número tres es: existe relación significativa entre la dimensión interna del gobierno digital y la simplificación administrativa en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Tumbes en el año 2021 y la hipótesis alternativa específica es: no existe relación significativa entre la dimensión interna del gobierno digital y la simplificación administrativa en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Tumbes en el año 2021. Los valores obtenidos como resultado de contrastar esta hipótesis, fueron:

**Tabla 10.** Nivel de relación de dimensión interna y simplificación administrativa

			Interna	Simplificación administrativa
Rho de Spearman	Interna	Coeficiente de correlación	1,000	-,660**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Simplificación administrativa	Coeficiente de correlación	-,660**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Los datos obtenidos de la tabla 10, se pueden interpretar como la existencia de una relación negativa moderada entre la dimensión interna del gobierno digital y la simplificación administrativa, pues el coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a -0.660; asimismo, se verificó que existe una relación muy significativa, ya que el nivel de significancia (Sig. bilateral) es ,000<0,01. Frente a estos resultados, se precisa que se rechaza la tercera hipótesis nula específica y se acepta la hipótesis alternativa.

Finalmente, la cuarta hipótesis nula específica es: existe relación significativa entre la dimensión relacional del gobierno digital y la simplificación administrativa en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Tumbes en el año 2021 y la hipótesis alternativa específica es: no existe relación significativa entre la dimensión relacional del gobierno digital y la simplificación administrativa en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Tumbes en el año 2021. Como resultados, se obtuvo lo siguiente:

**Tabla 11.** Nivel de relación de dimensión relacional y simplificación administrativa

			Relacion al	Simplificación administrativa
Rho de Spearman	Relacional	Coeficiente de correlación	1,000	-,629**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Simplificación administrativa	Coeficiente de correlación	-,629**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

La tabla 11, muestra un coeficiente de correlación de Rho de Spearman igual a -0.629, lo que quiere decir que hay relación negativa moderada entre la dimensión relacional del gobierno digital y la simplificación administrativa. Al ser el nivel de significancia (Sig. Bilateral) menor a 0.01, se infiere una relación muy significativa, por lo que se admite rechazar la cuarta hipótesis nula específica y aceptar la hipótesis alternativa.

## V. DISCUSIÓN

Con respecto al objetivo general de este estudio fue identificar el nivel de relación entre gobierno digital y simplificación administrativa, para Náser y Concha (2011) manifiestan que el Gobierno digital es una noción de gestión que agrupa, entre otros, el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, planificación, tipos de gestión y administración, a manera de una nueva forma de gobernar. Consiste en transformar el gobierno como una variación de percepción de la gestión gubernamental. El gobierno electrónico apoya su aplicabilidad en la gestión del Estado, sosteniendo como fin, coadyuvar a la utilización de las TIC para el mejoramiento de servicios e información brindada a los pobladores y empresas, perfeccionar y facilitar procedimientos de apoyo institucional y agilizar la construcción de canales que admitan elevar la transparencia y participación de la ciudadanía y para Otero (2020) describe la teoría de la comunicación, en la cual se distingue entre cuatro niveles, los cuales son interpersonal, grupal, medial y organizacional, acuñando para ellos diversos criterios, tales como la cantidad de individuos que participan, por ejemplo los trabajadores y funcionarios de una entidad; el acercamiento físico, siendo esta menos importante en instituciones con alcance a nivel nacional; y finalmente, el criterio tecnológico, que resulta con un rol concluyente en organizaciones grandes, donde son utilizados como medio de comunicación oficial, ya sea mediante correos o llamadas telefónicas a través de anexos. En los resultados de la tabla 1 el 36% (18) colaboradores jurisdiccionales que desempeñan funciones en la sede central de la Corte Superior de Justicia de Tumbes, calificaron en nivel muy bajo el gobierno digital y por lo tanto la simplificación administrativa es muy alta y entre las dos variables de estudio se manifiesta existencia de una correlación negativa y moderada entre las variables gobierno digital y simplificación administrativa, pues el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, tuvo un valor de -0.662. Asimismo, el nivel de significancia (Sig. bilateral) es ,000, menos que 0,01, evidenciándose una relación muy significativa. Ante ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Estos resultados tienen similitud con los encontrados en la investigación de Rivas (2018), en su tesis titulada el Rol de las Tecnologías de Información y Comunicación-TIC- en la Administración de Justicia en la Provincia de Manabí en el Periodo 2011-2017,

planteó la hipótesis de que el papel que desempeñan las tecnologías de información y comunicación (TIC's) en el ámbito de la Administración de Justicia contribuye a transparentar el servicio y política de justicia, haciéndolo más eficiente y eficaz. Como resultado, mostró que los colaboradores de jurisdiccionales manifiestan que el uso de instrumentos informáticos optimiza procesar la información, siendo que el 2% consideran que no es útil y el 83% que si lo es. Se confirmó la hipótesis, concluyendo que al utilizar las TIC's para impartir justicia, existe un efecto positivo, contribuyendo de esta manera, a la modernización del servicio de justicia.

Con respecto al objetivo específico 1 de este estudio fue identificar el nivel de relación entre externa y simplificación administrativa, para Salvador (2002) se encuentra relacionada a los servicios ofrecidos a los ciudadanos y a la capacidad de respuesta por parte de los trabajadores del estado, para que se produzca una comunicación fluida a través de novedosos medios implementados, basados en TIC's. La habilitación de correos electrónicos institucionales, foros de consulta y otras herramientas en línea, se complementan como canales, con las páginas web. En los resultados de la tabla 2 el 36% (18) colaboradores jurisdiccionales que desempeñan funciones en la sede central de la Corte Superior de Justicia de Tumbes, calificaron en nivel muy bajo su gobierno externa y por lo tanto la simplificación administrativa es muy alta y entre las dos variables de estudio existe una correlación negativa moderada, pues el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, alcanzó un valor igual a -0.635. En el mismo sentido, se confirma la existencia de una relación significativa, debido a que el nivel de Significancia (Sig. bilateral) es ,000<0,01. Lo antes descrito, permite rechazar la primera hipótesis nula específica y aceptar la primera hipótesis alternativa específica. Los resultados encontrados guardan similitud con las consecuencias del examen de Lizardo (2018) en su tesis doctoral titulada Gobierno Electrónico y Percepción sobre la Corrupción. Un estudio Comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica, busca precisar el nivel de correlación existente entre el gobierno electrónico y la percepción de la corrupción desde la perspectiva ciudadana, de 18 países de Latinoamérica (Paraguay, Republica Dominicana, Venezuela, Argentina, Perú, México, entre otros). Para tales efectos, llevó a cabo un diseño no experimental,



cuantitativo y correlacional, apoyado en el análisis documental. Los resultados obtenidos muestran que el valor 1 de la variable gobierno electrónico, en una escala del 0 al 1, se expresa en la disminución de la perspectiva de corrupción en 2.17, para una escala de 1 a 10. Finalmente, muestra que el nivel de influencia del eGobierno sobre la disminución de sensación de la corrupción es del 38.8% en los países latinoamericanos. Asimismo, la correlación entre las dos variables es de 0.63 y explica que, solo por un punto (con rango de 0 a 1) en la evolución del eGobierno, la percepción de la corrupción disminuye 2.68 puntos (para una escala de 0 a 10). La presente investigación se relaciona con la realizada con Galvá, pues realiza un estudio de la variable gobierno electrónico y la metodología empleada es la misma.

Con respecto al objetivo específico 2 de este estudio fue identificar el nivel de relación entre promoción y simplificación administrativa, para Salvador (2002) La particularidad de una institución que tiene injerencia a nivel local, concibe esta dimensión como básica, pues es indispensable para fortalecer la sociedad del conocimiento, teniendo como medio el progreso de cultura e infraestructura del gobierno digital. En los resultados de la tabla 3 el 38% (19) colaboradores jurisdiccionales que desempeñan funciones en la sede central de la Corte Superior de Justicia de Tumbes, calificaron en nivel muy bajo el gobierno promocional y por lo tanto la simplificación administrativa es muy alta y existe un coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0.644 entre las variables de la investigación, lo cual expone una correlación negativa moderada; también revela que el nivel de significancia es menor a 0,01, teniendo así, una relación muy significativa. Estos valores son suficientes para y rechazar la segunda hipótesis nula específica y aceptar la hipótesis alternativa. Siendo los resultados encontrados existiendo una similitud con las consecuencias del examen de Cano (2017) en la tesis titulada Gobierno Electrónico como medio para la mejora de los servicios públicos en el GAD Municipal del Cantón Loja durante el periodo abril-agosto 2016, considera como objetivo de su investigación establecer las ventajas de la utilización del gobierno electrónico y tecnologías de la información y comunicación en las entidades públicas. El método de la investigación es cuantitativo, utilizando la técnica de encuesta, a través de un cuestionario que fue aplicado a una muestra

de 398 usuarios que realizan algún trámite en la municipalidad. Como resultado obtuvo, que solo el 25% de los usuarios, conoce las herramientas proporcionadas por el gobierno electrónico (página web y redes sociales). Finalmente, concluye su investigación afirmando que el público usuario de la municipalidad acepta con un alto nivel, las herramientas que proporciona el gobierno electrónico, a pesar de que no son distinguidos por todos. Esta investigación se relaciona con la de Cano por el tipo de investigación y la variable estudiada Gobierno Electrónico en una entidad pública.

Con respecto al objetivo específico 3 de este estudio fue identificar el nivel de relación entre interna y simplificación administrativa, para Salvador (2002) Consiste en la transformación organizacional, no solo desde la perspectiva de la adquisición e incorporación del gobierno digital a través de instrumentos de las tecnologías de información y comunicación; sino que va más allá, a la transformación auténtica, que radica en el manejo de dichas herramientas. En los resultados de la tabla 4 el 36% (18) colaboradores jurisdiccionales que desempeñan labores en la sede central de la Corte Superior de Justicia de Tumbes, calificaron en nivel muy bajo el gobierno interna y por lo tanto la simplificación administrativa es muy alta. El coeficiente de correlación entre las variables gobierno digital y simplificación administrativa (Rho Spearman) es -0.660, interpretándolo como una relación negativa y moderada; también se encontró el nivel de significancia, cuyo valor es menor de 0.01, es decir, la relación es muy significativa. Estos resultados facultan la aceptación de la hipótesis alternativa y el rechazo de la hipótesis nula. Asimismo, los resultados evidencian una similitud con las consecuencias del examen de Cáceres (2017) en la tesis de maestría titulada Gestión Pública Postmoderna: aproximación comparada al Gobierno electrónico en Chile desde la perspectiva de la Virtualización Organizacional, en el cual se planteó como objetivo señalar semejanzas y diferencias del gobierno electrónico de Chile con otros países integrantes de OCDE (Corea, Estonia, España y México); utiliza el método comparativo en su investigación, indicando que la selección de casos se realizó de manera no probabilística. Como resultados encontró que, en Chile, ha venido decayendo el uso de los servicios en línea, causada por una limitada gestión y voluntad de innovar del gobierno; asimismo, Estonia, el 99% de los servicios que

presta el gobierno, se encuentran en línea; pero solo el 1% de la población, visita y utiliza los sitios webs. Finalmente, se concluye que la capacidad de flexibilización de las organizaciones de los países de Estonia y Corea, contrastan con la rigidez de las estructuras organizativas en temas administrativos de los Gobiernos chileno, mexicano y español, deduciendo esto, de acuerdo a diversos criterios de virtualización organizacional; el éxito de Estonia y Corea, se atribuye a la innovación y reinención del sector público, así como los procesos de desintegración vertical y reintegración virtual. Esta investigación se relaciona con la realizada por Cáceres, al estudiar la situación de la variable gobierno electrónico de un país Latinoamericano.

Con respecto al objetivo específico 4 de este estudio fue identificar el nivel de relación entre relacional y simplificación administrativa, para Salvador (2002) se encuentra orientada a la articulación interinstitucional que propone el gobierno digital de manera tácita, pues facilita el apoyo y transferencia de información, haciendo que trámites en los que se podía demorar algunos días para hacer entregas presenciales, se pueden agilizar y llevar a cabo en poco tiempo, utilizando sistemas de información unificados. En los resultados de la tabla 5 el 36% (18) colaboradores jurisdiccionales que desempeñan funciones en la sede central de la Corte Superior de Justicia de Tumbes, calificaron en nivel muy bajo el gobierno relacional y por lo tanto la simplificación administrativa es muy alta. Entre las variables que son materia de esta investigación, se halló un coeficiente de correlación Rho de Spearman que tiene un valor de -0.629, que está referido a una correlación negativa-moderada. Así también, el nivel de significancia es menor a 0.001, asumiendo una relación muy significativa. Estos valores dan soporte para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Los resultados de esta investigación tienen similitud con las consecuencias del examen de Cano (2016) en su tesis doctoral titulada Ciudadanía, Administración y Transparencia. Del Gobierno Electrónico al Gobierno Abierto. Un estudio sociopolítico de las webs de los Ayuntamientos de la Provincia de Alicante, se plantea en el objetivo evaluar y caracterizar el eGobierno y gobierno abierto; para ello tomó como muestra a entidades públicas a nivel local en España (144), como municipalidades de la Provincia de Alicante, entre otros. Como resultados obtuvo que en el 82% de las

organizaciones evaluadas, se ofrecen servicios en línea, limitando la información que se brinda al ciudadano mediante las páginas web. Finalmente, concluye que el gobierno electrónico, ha servido para optimizar los servicios que brinda el estado a la ciudadanía, mediante las tecnologías de información y comunicación. Asimismo, asevera que el gobierno electrónico, ha ayudado en transparentar información y a la implementación de gobierno abierto.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Con respecto al objetivo general de este estudio fue identificar el nivel de relación entre gobierno digital y simplificación administrativa, se concluye con la existencia de una relación significativa, de tipo negativa y moderada.
2. Con respecto al objetivo específico 1 de este estudio fue identificar el nivel de relación entre la dimensión externa del gobierno digital y simplificación administrativa, se concluye con la existencia de una relación significativa, de tipo negativa y moderada.
3. Con respecto al objetivo específico 2 de este estudio fue identificar el nivel de relación entre la dimensión promoción del gobierno digital y simplificación administrativa, se concluye con la existencia de una relación significativa, de tipo negativa y moderada.
4. Con respecto al objetivo específico 3 de este estudio que se trazó la identificación del nivel de relación que existe entre la dimensión interna del gobierno digital y simplificación administrativa, se concluye con la existencia de una relación significativa, de tipo negativa y moderada.
5. Con respecto al objetivo específico 4 de este estudio fue identificar el nivel de relación entre la dimensión relacional del gobierno digital y simplificación administrativa, se concluye con la existencia de una relación significativa, de tipo negativa y moderada.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Maximizar la utilización de tecnologías de información, así como de sistemas, de acuerdo a las necesidades y funcionalidades de la institución, de modo que, al introducir cambios en los procedimientos, este se lleve a cabo de manera favorable; pudiendo adecuado para otros procesos que se lleven a cabo en la Corte Superior de Justicia de Tumbes.
2. Realizar evaluaciones constantes a los documentos de gestión y normatividad vigente del sector respecto al gobierno digital y simplificación administrativa, de modo tal que los servicios brindados a la ciudadanía, sean los adecuados y se encuentren orientados a cumplir los objetivos estratégicos de la institución.
3. Impulsar nuevos acuerdos interinstitucionales, no solo con entidades del sector, que permitan tener una adecuada circulación de la información que posee cada una de ella, sin descuidar la protección de datos personales; lo cual, conllevará a brindar respuestas oportunas a los usuarios.

## REFERENCIAS

- Aguado, J. (2004). *Introducción a las teorías de la comunicación y la información*. [https://www.um.es/tic/Txtguia/Introduccion%20a%20las%20Teorias%20de%20la%20Informa%20\(20\)/TIC%20texto%20guia%20completo.pdf](https://www.um.es/tic/Txtguia/Introduccion%20a%20las%20Teorias%20de%20la%20Informa%20(20)/TIC%20texto%20guia%20completo.pdf)
- Alguacil. (2014). *La Simplificación Administrativa. Declaración responsable y comunicación previa*. Instituto Nacional de Administración Pública, 184-197. <https://app.vlex.com/#vid/670784997>
- Arteaga García, C.E. (2016). *Relación de la simplificación administrativa en la carga procesal del juzgado mixto de San José de Sisa-2015* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28695>
- Barragán, X. & Guevara, F. (2016). El Gobierno Electrónico en Ecuador. *Revista Ciencia UNEMI*, vol.9, N°19, pp. 110-127. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5826/582661268014/582661268014.pdf>
- Bellantoni, A. (Septiembre de 2010). *E-Government and Administrative Simplification* [Presentación en PowerPoint]. Organisation for Economic Co-operation and Development. <https://www.oecd.org/mena/governance/46384127.pdf>
- Brown, M. y Brudney, J. (2001). *Lograr servicios avanzados de gobierno electrónico: un examen de los obstáculos y las implicaciones desde una perspectiva internacional*. Documento presentado en la Conferencia Nacional de Investigación en Gestión Pública, Bloomington, IN.
- Caballero, A. (2014). *Metodología integral innovadora para planes y tesis. La metodología del cómo formularlos*. Cengage Learning Editores. <https://www.grupoases.pe/libros/4.pdf>
- Cáceres Riquelme, J. (2017). *Gestión Pública Postmoderna: Aproximación comparada al Gobierno Electrónico en Chile desde la Perspectiva de la Virtualización Organizacional*. [Tesis de maestría, Universidad Alberto Hurtado]. Repositorio Institucional de Universidad Alberto Hurtado. Chile. <https://repositorio.uahurtado.cl/bitstream/handle/11242/10605/MGSCaceres.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Cano Sansano, C. (2016). *Ciudadanía, Administración y Transparencia. Del Gobierno Electrónico al Gobierno Abierto. Un estudio sociopolítico de las webs de los Ayuntamientos de la Provincia de Alicante* [Tesis doctoral, Universidad de Alicante]. Repositorio Institucional de la Universidad de Alicante-España. <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/66711>
- Cano Zambrano, C.J. (2017). *Gobierno Electrónico como medio para la mejora de los servicios públicos en el GAD Municipal del Cantón Loja durante el periodo abril-agosto 2016* [Tesis de grado, Universidad Nacional de Loja]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Loja. <http://dspace.unl.edu.ec:9001/jspui/bitstream/123456789/18562/1/Cano%20Zambrano%2C%20Christian%20Jos%C3%A9.pdf>
- Criado, J., Ramilo, M. & Salvador, M. (2002). *La necesidad de Teoría(s) sobre Gobierno Electrónico. Una Propuesta Integradora* [Presentación en papel]. XVI Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública "Gobierno Electrónico". Caracas. [https://www.urbe.edu/info-consultas/web-profesor/12697883/articulos/Comercio%20Electronico/la-necesidad-de-teoria\(s\)sobre-gobierno-electronico-una-propuesta-integradora.pdf](https://www.urbe.edu/info-consultas/web-profesor/12697883/articulos/Comercio%20Electronico/la-necesidad-de-teoria(s)sobre-gobierno-electronico-una-propuesta-integradora.pdf)
- European Commission. (2019). *eGovernment factsheets anniversary report*. [https://ec.europa.eu/isa2/sites/isa2/files/docs/news/10egov\\_anniv\\_report.pdf](https://ec.europa.eu/isa2/sites/isa2/files/docs/news/10egov_anniv_report.pdf)
- Flores, M. (Noviembre de 2015). *Reducción de trámites: ¿por qué es tan complicada la simplificación administrativa? Orientación de políticas futuras para la reducción de cargas administrativas* [Presentación en papel]. XX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lima, Perú. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/9740340EED04E4C605257F4200761AF9/\\$FILE/florerom.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9740340EED04E4C605257F4200761AF9/$FILE/florerom.pdf)
- Gamero, E. (2012). *Simplificación del procedimiento administrativo. Una respuesta idónea desde el Derecho Administrativo ante la crisis*. <http://laadministracionaldia.inap.es/noticia.asp?id=1105817>
- Garson (2007), Handbook of Public Information Systems. *Public Administration*, [http://sutlib2.sut.ac.th/sut\\_contents/H99552.pdf](http://sutlib2.sut.ac.th/sut_contents/H99552.pdf)
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education.



[https://www.academia.edu/44382737/METODOLOG%C3%8DA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACION\\_LAS\\_RUTAS\\_CUANTITATIVA\\_CUALITATIVA\\_Y\\_MIXTA](https://www.academia.edu/44382737/METODOLOG%C3%8DA_DE_LA_INVESTIGACION_LAS_RUTAS_CUANTITATIVA_CUALITATIVA_Y_MIXTA)

Jara Orna, J.L. (2020). *Gobierno electrónico y participación ciudadana en el Poder Judicial, Lima, 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48351>

Ley N°27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. (11 de abril de 2001). <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/09/Ley-de-Procedimiento-Administrativo-de-PersonalLey27444.pdf>

Lizardo Galv, R. (2018). *Gobierno Electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica*. [Tesis doctoral]. Universidad Complutense de Madrid. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/47393/1/T39870.pdf>

Luna, L., Gil, J. & Sandoval, R. (2018). *Avances y Retos del Gobierno Digital en México*. Iapem. <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/41353/Avances%20y%20Retos%20del%20Gobierno%20Digital%20en%20Mexico%20OK%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Maraví. (2000). *La simplificación administrativa, un asunto complejo*. Themis, 40, 289-299. [https://revistas.pucp.edu.pe/imagenes/themis/themis\\_040.html](https://revistas.pucp.edu.pe/imagenes/themis/themis_040.html)

Matei A. I. & Chesaru O. M. (2016). Long-Term Responses of the European Commission in the Context of the Economic Crisis. *Estudios Legales de Europa Central y Oriental*, 1, 47-74. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2867009](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2867009)

Means, G. & Schneider, D. (2000). *Metacapitalismo: la revolución del comercio electrónico y el diseño de empresas y mercados del siglo XXI*. John Wiley & Sons Inc. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=218363>

Meza, C. & Gomez, G. (2017). Principios inspiradores del gobierno electrnicopresentes en la alcaldía de Valledupar. *Revista Espacios*, 51, 18. <https://www.revistaespacios.com/a17v38n51/a17v38n51p18.pdf>

Nser, A. & Concha, G. (2011). El Gobierno Electrónico en la gestión Pública. *Gestión Pública*, 73, 11-20. [https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/7330/S1100145\\_es.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/7330/S1100145_es.pdf)

- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis (5.ªed)*. Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Ojeda Vargas, V. (2021). *Gobierno Digital y Satisfacción del Usuario de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65307/Ojeda\\_VVJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65307/Ojeda_VVJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Organización de los Estados Americanos. (2014). Gobierno electrónico: una visión crítica sobre inversiones e impacto. *Foro e-Gobierno OEA / RedGEALC*, N°94. <http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=msylyGugSjo%3d&tabid=1729>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). (2016). *Estudio de la OCDE sobre la Política Regulatoria en Chile: la Capacidad del Gobierno para asegurar una regulación de Alta Calidad*. <https://doi.org/10.1787/9789264267060-15-es>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). (2016). *Regulatory Policy in Perú: Assembling the Framework for Regulatory Quality*. <https://doi.org/10.1787/9789264260054-en>
- Otero, E. (2020). *Teorías de la comunicación*. Centro de Publicaciones PUCE. [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=eg\\_xDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=teor%C3%ADa+de+la+comunicaci%C3%B3n&ots=27tfzStEhw&sig=k8UsbBGt5SiknXFA-jW5XrQsv94#v=onepage&q=teor%C3%ADa%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=eg_xDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=teor%C3%ADa+de+la+comunicaci%C3%B3n&ots=27tfzStEhw&sig=k8UsbBGt5SiknXFA-jW5XrQsv94#v=onepage&q=teor%C3%ADa%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n&f=false)
- Pérez, R., Camacho, O., Mena, O. & Arroyo, G. (2016). Análisis general del gobierno electrónico en México. *Paakat: Revista de Tecnología y Sociedad*, N°9. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5695399>
- Política Nacional de la Modernización de la Gestión Pública (09 de enero de 2013). <https://sinia.minam.gob.pe/normas/aprueba-politica-nacional-modernizacion-gestion-publica>
- Política Nacional de Simplificación Administrativa (12 de febrero de 2010). <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/292319-025-2010-pcm>

- Resolución Administrativa N°213-2017 (Lima). (5 de julio de 2017). Poder Judicial: Consejo Ejecutivo. [https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/50105280423e67d282faf30655a61feb/RA\\_213\\_2017\\_CE\\_PJ+-+05\\_07\\_2017.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=50105280423e67d282faf30655a61feb](https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/50105280423e67d282faf30655a61feb/RA_213_2017_CE_PJ+-+05_07_2017.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=50105280423e67d282faf30655a61feb)
- Resolución Administrativa N°376-2021 (Lima). (15 de noviembre de 2021). Poder Judicial: Consejo Ejecutivo. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/modifican-el-nuevo-texto-unico-de-procedimientos-administra-resolucion-administrativa-no-000376-2021-ce-pj-2011492-5/>
- Retortillo, S. (1998). *De la Simplificación de la Administración Pública*. Revista de Administración Pública, 147, 7-37. <http://www.cepc.gob.es/publicaciones/revistas/revistaselectronicas?IDR=1&IDN=145&IDA=24195>
- Ríos, A. (2009). Gestión de Calidad y mejora continua en la Administración Pública. *Actualidad Gubernamental*, 11, 1-6. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/7A0D92B8B03202BA05257C310078B24D/\\$FILE/11\\_24\\_SEHUUHANIOFCFJXIULZDFPGJGJIXMCQFHXZBFAPNPUQUENCZZC.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7A0D92B8B03202BA05257C310078B24D/$FILE/11_24_SEHUUHANIOFCFJXIULZDFPGJGJIXMCQFHXZBFAPNPUQUENCZZC.pdf)
- Rivas Alemán, M. (2018). *El Rol de las Tecnologías de Información y Comunicación– TIC– en la Administración de Justicia en la Provincia de Manabi en el Periodo 2011-2017* [Tesis de maestría, Instituto de Altos Estudios Nacionales]. Repositorio Digital IAEN. <https://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/4912>
- Rodríguez, G. (2004). Gobierno electrónico hacia la modernización y transferencia de la gestión pública. *Revista de derecho. División de Ciencias Jurídicas de la Universidad del Norte*, 21, 1-23. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2347452>
- Rodríguez, R., Vera, P., Marko, I., Alderete, C. & Conca, A. (2015). El Gobierno Electrónico y la Implementación de las TIC para Brindar Nuevos Canales de Comunicación. *Revista Latinoamericana de Ingeniería de Software*, N°3, pp.187-196. <https://doi.org/10.18294/relais.2015.187-196>

- Rojas Zárate, A.C. (2019). *Gobierno electrónico y la administración de justicia en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36914>
- Rucoba Reátegui, M.S. (2019). *Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima-2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40747>
- Salvador, M. (2002). *Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas* [Presentación en papel]. VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lisboa, Portugal. <https://silo.tips/download/gobierno-electronico-y-gobiernos-locales-transformaciones-integrales-y-nuevos-mo>
- Secretaría de Gestión Pública. (2011). Metodología de Simplificación Administrativa. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/02/Anexo-DS-007-2011-PCM.pdf>
- Secretaría de Gestión Pública. (2015). *Manual para mejorar la atención ciudadana en las entidades de la administración pública*. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>
- Secretaría de Gestión Pública. (2021). *Calidad Regulatoria en el Perú avances y agenda futura*. [https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2021/07/Calidad\\_Regulatoria.pdf](https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2021/07/Calidad_Regulatoria.pdf)
- Secretaría de Gobierno Digital (04 de enero de 2021). *Plataforma Nacional de Interoperabilidad*. <https://www.gob.pe/741-plataforma-de-interoperabilidad-del-estado>
- Vásquez Pampañaupa, N. (2021). *Simplificación administrativa y aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación en la Fiscalía Anticorrupción de Abancay, 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63862>
- Velásquez, L. (noviembre de 2015). *¿Cómo mejorar la tramitología en los Gobiernos subnacionales?* [Presentación en papel]. XX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lima, Perú.

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/477E055069DD89DB05257F31007B0776/\\$FILE/velasarr.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/477E055069DD89DB05257F31007B0776/$FILE/velasarr.pdf)

## ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Gobierno Digital</b>	Náser y Concha (2011). El gobierno digital apoya su aplicación en la administración pública, teniendo como fin, coadyuvar al uso de las TIC para el mejoramiento de servicios e información brindada a los ciudadanos y organizaciones, perfeccionar y simplificar procesos de soporte institucional y agilizar la construcción de canales que admitan elevar la transparencia y participación de la ciudadanía.	Esta variable se midió aplicando la escala de Likert, al descomponerla en 4 dimensiones: externa, promoción, interna y relacional	Externa	Ventanilla electrónica	Escala de Likert 5 = Totalmente de acuerdo 4 = De acuerdo 3 = Ni acuerdo ni desacuerdo 2 = En desacuerdo 1 = Totalmente desacuerdo
				Página web actualizada	
			Promoción	Servicios en línea	
				Difusión de contenidos	
			Interna	Adaptar las TIC	
				Personal capacitado	
			Relacional	Compatibilidad de plataformas	
				Acuerdos interinstitucionales	
<b>Simplificación Administrativa</b>	Alguacil (2014) La simplificación administrativa se refiere a aquellas actuaciones que persiguen reducir el número de procedimientos administrativos existentes, así como los trámites que conforman cada procedimiento.	Es el proceso para evaluar las dimensiones de la variable simplificación administrativa, donde se articulen la regulación de requisitos, reducción de tiempos, reducción de costos y calidad de servicios.	Regulación de requisitos	Reducción de carga administrativa	
				Eliminar formalidades	
			Reducción de tiempos	Productividad de los procesos	
				Duración de trámite	
			Reducción de costos	Automatizar procesos	
				Eficiencia en ejecución de trámites	
			Calidad de servicios	Acceso oportuno a la información	
				Atención satisfactoria	

## Anexo 2: Cuestionario sobre gobierno digital

El presente cuestionario, tiene por finalidad identificar el nivel de uso del gobierno digital en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Tumbes. Ante ello, se solicita su apoyo, marcando las casillas, de acuerdo a su consideración. La encuesta es anónima, siendo la escala de medición, la siguiente:

1 = Totalmente desacuerdo, 2 = Desacuerdo, 3 = Ni acuerdo ni desacuerdo, 4 = De acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
<b>Dimensión externa</b>						
1	El personal brinda atención en menor tiempo debido al uso del internet y de las TIC en la institución					
2	La implementación de las plataformas informáticas y los TIC ha mejorado la gestión administrativa externa					
3	Existe una ventanilla electrónica para la presentación de documentos de manera digital.					
4	La institución impulsa el uso de las TIC y trámites por internet.					
5	La información respecto a las disposiciones efectuadas por la máxima autoridad de la institución se encuentran disponibles en la página web.					
6	El uso de canales informáticos es eficiente en servicios y trámites que brinda la página web de la institución					
7	Los trámites brindados a través de las plataformas informáticas implementadas son complejos y burocráticos.					
8	La institución cumple con prestar servicios y trámites que permiten una mejor información y comunicación.					
<b>Dimensión promoción</b>						
9	El desarrollo de aplicativos en línea favorece a la simplificación administrativa					
10	La implementación del gobierno electrónico facilita el acceso a la información dentro de la institución.					
11	La institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del Gobierno Digital dentro de su gestión.					
12	La institución ha promovido en los ciudadanos y administrados el correcto uso de las herramientas					

	informáticas y utilización de las TIC a la hora de realizarsus trámites y servicios utilizados.					
13	La institución ha promovido de manera eficiente y correcta el uso del Gobierno Digital dentro de sus trámites y servicios ofrecidos al público					
<b>Dimensión interna</b>						
14	Existe reducción de tiempos de trámite y respuesta al ciudadano gracias a las TIC implementadas en la institución					
15	Existe ahorro administrativo al implementar las plataformas informáticas y las TIC en la institución					
16	Se realizó rediseños de funciones al implementar las plataformas informáticas y los TIC					
17	Se descentralizan los procesos al implementar las plataformas informáticas y los TIC en la institución					
18	La tecnología que utiliza la institución es eficiente.					
19	El proceso de adaptación a las TICs en la institución fue rápido					
20	Se cuenta con conocimiento previo de las TICs por parte del personal de la institución.					
21	Se realizan capacitaciones periódicas al personal sobre el uso de las TICs					
<b>Dimensión relacional</b>						
22	El uso de las aplicaciones y herramientas informáticas implementadas por la institución ser utilizadas por otras entidades.					
23	La implementación de las herramientas informáticas, el uso de las TIC y del uso de la web, se encuentra dentro del proceso de modernización del estado peruano.					
24	Fueron necesarios los cambios y adecuaciones legales dentro de la institución para la implementación del Gobierno Digital.					
25	Los servicios y trámites brindados por la institución pueden ser replicados por otras entidades.					
26	La plataforma Módulo de Consulta de Casos Fiscales a Nivel Nacional Web, permite agilizar el cumplimiento de funciones institucionales					
27	Existe una plataforma web que permite el acceso a instituciones externas al Poder Judicial, para obtener información de antecedentes penales.					
28	La implementación del expediente único electrónico facilitará los trámites y servicios de la institución					
29	La utilización de plataformas interoperables permite la cooperación entre instituciones públicas, sin distinción de su nivel de desarrollo tecnológico.					



### Anexo 3: Cuestionario sobre simplificación administrativa

El presente cuestionario, tiene por finalidad identificar las características y nivel de la simplificación administrativa en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Tumbes. Ante ello, se solicita su apoyo, marcando las casillas, de acuerdo a su consideración. La encuesta es anónima, siendo la escala de medición, la siguiente: 1 = Totalmente desacuerdo, 2 = Desacuerdo, 3 = Ni acuerdo ni desacuerdo, 4 = De acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
<b>Regulación de requisitos</b>						
1	¿Se reduce la carga administrativa al hacer uso de las TICs, digitalizando los documentos?					
2	¿Considera usted que es pertinente no requerir información a los usuarios cuando esta se encuentra en poder de la entidad?					
3	¿Se reducen o simplifican algunos requisitos y trámites administrativos en la entidad?					
4	¿Considera usted que algunos requisitos establecidos en el TUPA son innecesarios?					
5	¿Cree usted que la eliminación de algunos trámites administrativos beneficiaría a los usuarios?					
<b>Reducción de tiempos</b>						
6	¿Los tiempos de espera de las actividades afectan a la resolución de casos en el plazo establecido?					
7	¿Cuentan con la logística necesaria para optimizar los tiempos en la resolución de los casos?					
8	¿Considera usted que hay actividades que consumen tiempos y recursos y no contribuyen a satisfacer los requerimientos del usuario final?					
9	¿Se debe reducir o eliminar el tiempo de las actividades de mayor duración que no agregan valor como tiempos de espera y traslados?					
10	¿Se cumple con el tiempo de ciclo o tiempo de respuesta de los trámites a los usuarios según el TUPA, aprobado mediante Resolución Administrativa N°213-2017-CE-PJ?					
<b>Reducción de costos</b>						
11	¿La entidad se preocupa por la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para los usuarios?					

12	¿Considera usted que la automatización de procesos puede ayudar a reducir los costos de la entidad?					
13	¿Es posible simplificar, reduciendo o eliminando actividades que no agregan valor, sin afectar la funcionalidad del servicio?					
14	¿Considera usted que la eliminación o reducción de costos mejora la eficiencia de los servicios administrativos?					
15	¿Considera usted que minimizar los errores de personal en los procesos ayudan a reducir los costos en la entidad?					
<b>Calidad de Servicio</b>						
16	¿El personal responde rápidamente a las consultas de los usuarios?					
17	¿La entidad tiene horarios convenientes para la atención al público?					
18	¿Se atiende a tiempo las quejas y reclamos de los usuarios?					
19	¿El personal brinda información adecuada de acuerdo al trámite del usuario?					
20	¿El personal soluciona eficazmente los problemas de los trámites?					
21	¿El trato del personal con los usuarios es cortés y amable?					
22	¿La infraestructura y equipamiento son adecuados para brindar el servicio?					

## Anexo 4: Validación de expertos para el cuestionario sobre gobierno digital

### FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gobierno digital y simplificación administrativa en la Corte Superior de Justicia de Tumbes

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	
GOBIERNO DIGITAL	EXTERNA	VENTANILLA ELECTRÓNICA	El personal brinda atención en menor tiempo debido al uso del internet y de las TIC en la institución	X		X		X		X			
			La implementación de las plataformas informáticas y losTIC ha mejorado la gestión administrativa externa	X		X		X		X			
			Existe una ventanilla electrónica para la presentación de documentos de manera digital.	X		X		X		X			
			La institución impulsa el uso de las TIC y trámites porinternet.	X		X		X		X			
	PÁGINA WEB ACTUALIZADA	La información respecto a las disposiciones efectuadas por la máxima autoridad de la institución se encuentran disponibles en la página web.	X		X		X		X				
		El uso de canales informáticos es eficiente en servicios y trámites que brinda la página web de la institución	X		X		X		X				
		Los trámites brindados a través de las plataformas informáticas implementadas son complejos y burocráticos.	X		X		X		X				
		La institución cumple con prestar servicios y trámites que permiten una mejor información y comunicación.	X		X		X		X				
	SERVICIOS EN LÍNEA	El desarrollo de aplicativos en línea favorece a la simplificación administrativa	X		X		X		X				
		La implementación del gobierno electrónico facilita el acceso a la información dentro de la institución.	X		X		X		X				
	DIFUSIÓN DE CONTENIDOS	La institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del Gobierno Digital dentro de su gestión.	X		X		X		X				
		La institución ha promovido en los ciudadanos y administrados el correcto uso de las herramientas informáticas y utilización de las TIC a la hora de realizar sus trámites y servicios utilizados.	X		X		X		X				
La institución ha promovido de manera eficiente y correcta el uso del Gobierno Digital dentro de sus trámites y servicios ofrecidos al público		X		X		X		X					

INTERNA	ADECUAR LAS TICs	Existe reducción de tiempos de trámite y respuesta al ciudadano gracias a las TIC implementadas en la institución	X		X		X		X		
		Existe ahorro administrativo al implementar las plataformas informáticas y las TIC en la institución	X		X		X		X		
		Se realizó rediseños de funciones al implementar las plataformas informáticas y los TIC	X		X		X		X		
		Se descentralizan los procesos al implementar las plataformas informáticas y los TIC en la institución	X		X		X		X		
		La tecnología que utiliza la institución es eficiente.	X		X		X		X		
	PERSONAL CAPACITADO	El proceso de adaptación a las TICs en la institución fue rápido	X		X		X		X		
		Se cuenta con conocimiento previo de las TICs por parte del personal de la institución.	X		X		X		X		
		Se realizan capacitaciones periódicas al personal sobre el uso de las TICs	X		X		X		X		
	RELACIONAL	COMPATIBILIDAD DE PLATAFORMAS	El uso de las aplicaciones y herramientas informáticas implementadas por la institución ser utilizadas por otras entidades.	X		X		X		X	
			La implementación de las herramientas informáticas, el uso de las TIC y del uso de la web, se encuentra dentro del proceso de modernización del estado peruano.	X		X		X		X	
Fueron necesarios los cambios y adecuaciones legales dentro de la institución para la implementación del Gobierno Digital.			X		X		X		X		
Los servicios y trámites brindados por la institución pueden ser replicados por otras entidades.			X		X		X		X		
ACUERDOS INTERINSTITUCIONALES		La plataforma Módulo de Consulta de Casos Fiscales a Nivel Nacional Web, permite agilizar el cumplimiento de funciones institucionales	X		X		X		X		
		Existe una plataforma web que permite el acceso a instituciones externas al Poder Judicial, para obtener información de antecedentes penales.	X		X		X		X		
		La implementación del expediente único electrónico facilitará los trámites y servicios de la institución	X		X		X		X		
		La utilización de plataformas interoperables permite la cooperación entre instituciones públicas, sin distinción de su nivel de desarrollo tecnológico.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: M. Sc. Ing. Gilberto Martin Ampuero Pasco

Firma del experto :



M. Sc. Ing. Gilberto Martin Ampuero Pasco  
DNI: 16734323

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gobierno digital y simplificación administrativa en la Corte Superior de Justicia de Tumbes

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre el Gobierno Digital

### 3. TESISISTA:

Br. : Brenda Lisett Loaiza Rengifo

### 4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 04 de noviembre de 2021



---

*M. Sc. Ing. Gilberto Martin Ampuero Pasco*

*DNI: 16734323*

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE LA TESIS:** Gobierno digital y simplificación administrativa en la Corte Superior de Justicia de Tumbes

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GOBIERNO DIGITAL	EXTERNA	VENTANILLA ELECTRÓNICA	El personal brinda atención en menor tiempo debido al uso del internet y de las TIC en la institución	X		X		X		X		
			La implementación de las plataformas informáticas y los TIC ha mejorado la gestión administrativa externa	X		X		X		X		
			Existe una ventanilla electrónica para la presentación de documentos de manera digital.	X		X		X		X		
			La institución impulsa el uso de las TIC y trámites por internet.	X		X		X		X		
		PÁGINA WEB ACTUALIZADA	La información respecto a las disposiciones efectuadas por la máxima autoridad de la institución se encuentran disponibles en la página web.	X		X		X		X		
			El uso de canales informáticos es eficiente en servicios y trámites que brinda la página web de la institución	X		X		X		X		
			Los trámites brindados a través de las plataformas informáticas implementadas son complejos y burocráticos.	X		X		X		X		
			La institución cumple con prestar servicios y trámites que permiten una mejor información y comunicación.	X		X		X		X		
	PROMOCIÓN	SERVICIOS EN LÍNEA	El desarrollo de aplicativos en línea favorece a la simplificación administrativa	X		X		X		X		
			La implementación del gobierno electrónico facilita el acceso a la información dentro de la institución.	X		X		X		X		
		DIFUSIÓN DE CONTENIDOS	La institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del Gobierno Digital dentro de su gestión.	X		X		X		X		
			La institución ha promovido en los ciudadanos y administrados el correcto uso de las herramientas informáticas y utilización de las TIC a la hora de realizar sus trámites y servicios utilizados.	X		X		X		X		
			La institución ha promovido de manera eficiente y correcta el uso del Gobierno Digital dentro de sus trámites y servicios ofrecidos al público	X		X		X		X		

INTERNA	ADECUAR LAS TICs	Existe reducción de tiempos de trámite y respuesta al ciudadano gracias a las TIC implementadas en la institución	X		X		X		X		
		Existe ahorro administrativo al implementar las plataformas informáticas y las TIC en la institución	X		X		X		X		
		Se realizó rediseños de funciones al implementar las plataformas informáticas y los TIC	X		X		X		X		
		Se descentralizan los procesos al implementar las plataformas informáticas y los TIC en la institución	X		X		X		X		
		La tecnología que utiliza la institución es eficiente.	X		X		X		X		
	PERSONAL CAPACITADO	El proceso de adaptación a las TICs en la institución fue rápido	X		X		X		X		
		Se cuenta con conocimiento previo de las TICs por parte del personal de la institución.	X		X		X		X		
		Se realizan capacitaciones periódicas al personal sobre el uso de las TICs	X		X		X		X		
	RELACIONAL	COMPATIBILIDAD DE PLATAFORMAS	El uso de las aplicaciones y herramientas informáticas implementadas por la institución ser utilizadas por otras entidades.	X		X		X		X	
			La implementación de las herramientas informáticas, el uso de las TIC y del uso de la web, se encuentra dentro del proceso de modernización del estado peruano.	X		X		X		X	
			Fueron necesarios los cambios y adecuaciones legales dentro de la institución para la implementación del Gobierno Digital.	X		X		X		X	
			Los servicios y trámites brindados por la institución pueden ser replicados por otras entidades.	X		X		X		X	
		ACUERDOS INTERINSTITUCIONALES	La plataforma Módulo de Consulta de Casos Fiscales a Nivel Nacional Web, permite agilizar el cumplimiento de funciones institucionales	X		X		X		X	
			Existe una plataforma web que permite el acceso a instituciones externas al Poder Judicial, para obtener información de antecedentes penales.	X		X		X		X	
La implementación del expediente único electrónico facilitará los trámites y servicios de la institución			X		X		X		X		
La utilización de plataformas interoperables permite la cooperación entre instituciones públicas, sin distinción de su nivel de desarrollo tecnológico.			X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: *Dr. Luis Montenegro Camacho*

Firma del experto :

Dr. Luis Montenegro Camacho  
DNI: 16672474

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gobierno digital y simplificación administrativa en la Corte Superior de Justicia de Tumbes

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre el Gobierno Digital

### TESISTA:

Br. : Brenda Lisett Loaiza Rengifo

### DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 08 de noviembre de 2021



---

*Dr. Luis Montenegro Camacho*  
DNI: 16672474



Anexo 5: Validación de expertos para el cuestionario sobre simplificación administrativa

**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

**TÍTULO DE LA TESIS:** Gobierno digital y simplificación administrativa en la Corte Superior de Justicia de Tumbes

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	REGULACIÓN DE REQUISITOS	Reducción de carga administrativa	¿Se reduce la carga administrativa al hacer uso de las TICs, digitalizando los documentos?	X		X		X		X		
			¿Considera usted que es pertinente no requerir información a los usuarios cuando esta se encuentra en poder de la entidad?	X		X		X		X		
	Eliminar formalidades	¿Se reducen o simplifican algunos requisitos y trámites administrativos en la entidad?	X		X		X		X			
		¿Considera usted que algunos requisitos establecidos en el TUPA son innecesarios?	X		X		X		X			
		¿Cree usted que la eliminación de algunos trámites administrativos beneficiaría a los usuarios?	X		X		X		X			
	REDUCCIÓN DE TIEMPOS	Productividad de los procesos	¿Los tiempos de espera de las actividades afectan a la resolución de casos en el plazo establecido?	X		X		X		X		
			¿Cuentan con la logística necesaria para optimizar los tiempos en la resolución de los casos?	X		X		X		X		
			¿Considera usted que hay actividades que consumen tiempos y recursos y no contribuyen a satisfacer los requerimientos del usuario final?	X		X		X		X		
	Duración de trámite	¿Se debe reducir o eliminar el tiempo de las actividades de mayor duración que no agregan valor como tiempos de espera y traslados?	X		X		X		X			
		¿Se cumple con el tiempo de ciclo o tiempo de respuesta de los trámites a los usuarios según el TUPA, aprobado mediante Resolución Administrativa N°213-2017-CE-PJ?	X		X		X		X			
	REDUCCIÓN DE COSTOS	Automatizar procesos	¿La entidad se preocupa por la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para los usuarios?	X		X		X		X		
			¿Considera usted que la automatización de procesos puede ayudar a reducir los costos de la entidad?	X		X		X		X		

CALIDAD DE SERVICIO	Eficiencia en ejecución de trámites	¿Es posible simplificar, reduciendo o eliminando actividades que no agregan valor, sin afectar la funcionalidad del servicio?	X		X		X		X	
		¿Considera usted que la eliminación o reducción de costos mejora la eficiencia de los servicios administrativos?	X		X		X		X	
		¿Considera usted que minimizar los errores de personal en los procesos ayudan a reducir los costos en la entidad?	X		X		X		X	
	Acceso oportuno a la información	¿El personal responde rápidamente a las consultas de los usuarios?	X		X		X		X	
		¿La entidad tiene horarios convenientes para la atención al público?	X		X		X		X	
		¿Se atiende a tiempo las quejas y reclamos de los usuarios?	X		X		X		X	
	Atención satisfactoria	¿El personal brinda información adecuada de acuerdo al trámite del usuario?	X		X		X		X	
		¿El personal soluciona eficazmente los problemas de los trámites?	X		X		X		X	
		¿El trato del personal con los usuarios es cortés y amable?	X		X		X		X	
		¿La infraestructura y equipamiento son adecuados para brindar el servicio?	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: *M. Sc. Ing. Gilberto Martin Ampuero Pasco*

Firma del experto :



M. Sc. Ing. Gilberto Martin Ampuero Pasco  
DNI: 16734323

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gobierno digital y simplificación administrativa en la Corte Superior de Justicia de Tumbes

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre simplificación administrativa

### TESISTA:

Br. : Brenda Lisett Loaiza Rengifo

### DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 04 de noviembre de 2021



---

M. Sc. Ing. Gilberto Martin Ampuero Pasco  
DNI: 16734323

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**TÍTULO DE LA TESIS:** Gobierno digital y simplificación administrativa en la Corte Superior de Justicia de Tumbes

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	REGULACIÓN DE REQUISITOS	Reducción de carga administrativa	¿Se reduce la carga administrativa al hacer uso de las TICs, digitalizando los documentos?	X		X		X		X			
			¿Considera usted que es pertinente no requerir información a los usuarios cuando esta se encuentra en poder de la entidad?	X		X		X		X			
		Eliminar formalidades	¿Se reducen o simplifican algunos requisitos y trámites administrativos en la entidad?	X		X		X		X			
			¿Considera usted que algunos requisitos establecidos en el TUPA son innecesarios?	X		X		X		X			
			¿Cree usted que la eliminación de algunos trámites administrativos beneficiaría a los usuarios?	X		X		X		X			
	REDUCCIÓN DE TIEMPOS	Productividad de los procesos	¿Los tiempos de espera de las actividades afectan a la resolución de casos en el plazo establecido?	X		X		X		X			
			¿Cuentan con la logística necesaria para optimizar los tiempos en la resolución de los casos?	X		X		X		X			
			¿Considera usted que hay actividades que consumen tiempos y recursos y no contribuyen a satisfacer los requerimientos del usuario final?	X		X		X		X			
	REDUCCIÓN DE TIEMPOS	Duración de trámite	¿Se debe reducir o eliminar el tiempo de las actividades de mayor duración que no agregan valor como tiempos de espera y traslados?	X		X		X		X			
			¿Se cumple con el tiempo de ciclo o tiempo de respuesta de los trámites a los usuarios según el TUPA, aprobado mediante Resolución Administrativa N°213-2017-CE-PJ?	X		X		X		X			
	REDUCCIÓN DE COSTOS	Automatizar procesos	¿La entidad se preocupa por la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para los usuarios?	X		X		X		X			
			¿Considera usted que la automatización de procesos puede ayudar a reducir los costos de la entidad?	X		X		X		X			
			¿Es posible simplificar, reduciendo o eliminando actividades que no agregan valor, sin afectar la funcionalidad del servicio?	X		X		X		X			

CALIDAD DE SERVICIO	Eficiencia en ejecución de trámites	¿Considera usted que la eliminación o reducción de costos mejora la eficiencia de los servicios administrativos?	X		X		X		X	
		¿Considera usted que minimizar los errores de personal en los procesos ayudan a reducir los costos en la entidad?	X		X		X		X	
	Acceso oportuno a la información	¿El personal responde rápidamente a las consultas de los usuarios?	X		X		X		X	
		¿La entidad tiene horarios convenientes para la atención al público?	X		X		X		X	
		¿Se atiende a tiempo las quejas y reclamos de los usuarios?	X		X		X		X	
	Atención satisfactoria	¿El personal brinda información adecuada de acuerdo al trámite del usuario?	X		X		X		X	
		¿El personal soluciona eficazmente los problemas de los trámites?	X		X		X		X	
		¿El trato del personal con los usuarios es cortés y amable?	X		X		X		X	
		¿La infraestructura y equipamiento son adecuados para brindar el servicio?	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: *M. Sc. Ing. Gilberto Martin Ampuero Pasco*

Firma del experto :

Dr. Luis Montengro Camacho

DNI: 16672474

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gobierno digital y simplificación administrativa en la Corte Superior de Justicia de Tumbes

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre simplificación administrativa

### TESISTA:

Br. : Brenda Lisett Loaiza Rengifo

### DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 08 de noviembre de 2021



---

*Dr. Luis Montenegro Camacho*  
DNI: 16672474

## ANEXO 6: CARTA DE AUTORIZACIÓN



Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Tumbes  
Secretaría General

*"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"*

Tumbes, 27 de Enero del 2022

**CARTA N° 000001-2022-SG-CSJTU-PJ**



Firmado digitalmente por JARA  
HUAHUAMULLO Claudia Pamela  
FAU 20159981216 soft  
Secretaría General De Presidencia De  
La Csj De Tumbes  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 27.01.2022 19:30:07 -05:00

Sr(a).

**BRENDA LISETT LOAIZA RENGIFO**

**Asunto** : Pone de conocimiento.

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarla muy cordialmente y manifestarle que, en atención al asunto, por disposición Superior, se remite el proveído del señor Presidente de esta Corte Superior de Justicia, en la cual se le **AUTORIZA** para que se brinde las facilidades para que realice la recolección de información, para fines académicos y pueda lograr culminar su proyecto de investigación en Universidad César Vallejo.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad, para reiterar a usted los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

**CLAUDIA PAMELA JARA HUAHUAMULLO**

Secretaría General de Presidencia de la CSJ de Tumbes  
Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Tumbes

CJH



## ANEXO 7: MATRIZ DE CONSISTENCIA:

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<b>Problema Principal:</b>	<b>Objetivo Principal:</b>			<b>UNIDAD DE ANÁLISIS</b>  Corte Superior de Justicia de Tumbes	<b>Enfoque de investigación:</b> Cuantitativo	
¿Cuál es la relación entre el Gobierno Digital y la Simplificación Administrativa en la Corte Superior de Justicia de Tumbes en el año 2021?	Determinar la relación entre el Gobierno digital y la Simplificación Administrativa en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Tumbes en el año 2021.					
<b>Problemas específicos:</b>	<b>Objetivos Específicos:</b>	Existe relación significativa entre el gobierno digital y la simplificación administrativa en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Tumbes en el año 2021.	V.I.: Gobierno digital	<b>POBLACIÓN</b>  Magistrados y servidores de la Corte Superior de Justicia de Tumbes (352)	<b>Diseño de investigación:</b>  No experimental - Transversal	<b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> Cuestionario
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuál es relación entre la dimensión externa del gobierno digital y la simplificación administrativa en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Tumbes en el año 2021?</li> <li>2. ¿Cuál es relación entre la dimensión promoción del gobierno digital y la simplificación administrativa en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Tumbes en el año 2021?</li> <li>3. ¿Cuál es relación entre la dimensión interna del gobierno digital y la simplificación administrativa en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Tumbes en el año 2021?</li> <li>4. ¿Cuál es relación entre la dimensión relacional del gobierno digital y la simplificación administrativa en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Tumbes en el año 2021?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar la relación entre la dimensión externa del gobierno digital y la simplificación administrativa en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Tumbes en el año 2021</li> <li>2. Relacionar la dimensión promoción del gobierno digital y la simplificación administrativa en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Tumbes en el año 2021</li> <li>3. Establecer la relación entre la dimensión interna del gobierno digital y la simplificación administrativa en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Tumbes en el año 2021</li> <li>4. Establecer la relación entre la dimensión relacional del gobierno digital y la simplificación administrativa en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Tumbes en el año 2021.</li> </ol>		V.D.: Simplificación Administrativa	<b>MUESTRA</b>  Colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Tumbes (50)	<b>Tipo de investigación:</b> Correlacional	



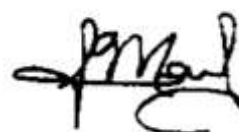
## ANEXO 8: ABSTRACT

### **Abstract**

The present research was proposed as a general objective to determine the relationship between digital government and administrative simplification in the collaborators of the Superior Court of Justice of Tumbes in the year 2021; that's why the methodology used was a primary type, descriptive – correlational level, with a quantitative approach and a non-experimental design. The sample consisted of 50 collaborators from the Superior Court of Justice of Tumbes. The data collection instrument was validated by the judgment of three experts in this matter.

As a result, it was obtained that the digital government variable and the administrative simplification variable have a moderate negative correlation, according to the jurisdictional collaborators of the headquarters of the Superior Court of Justice of Tumbes, since Spearman's Rho correlation coefficient is - 0.662. Therefore, these data empower the researcher to reject the null hypothesis and accept the alternative hypothesis proposed.

**Keywords:** digital government, administrative simplification, correlational dimension, promotion dimension.



Marilú Saldaña Delgado  
Lic. Educación-Idiomas Extranjeros