



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Plataforma digital y eficiencia administrativa en la
Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Ponce Malpartida, Miguel Angel (ORCID: 0000-0001-9409-0630)

ASESORA:

Mg. Robladillo Bravo, Liz Maribel (ORCID: 0000-0002-8613-1882)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A nuestro creador por ser inspiración, a mi madre por brindarme las fuerzas para lograr esta meta y a todas esas personas que me enseñaron que incluso la tarea más grande se puede lograr, si se hace un paso a la vez.

Agradecimiento

Agradezco a los todos docentes que con su sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron a desarrollarme como persona y profesional.

A nuestra asesora Dra. Liz Robladillo Bravo, por su paciencia, orientación dedicada y profesional.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III.METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y Operacionalizacion	18
3.3. Población, muestra y muestreo.....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos.....	24
IV. RESULTADOS.....	26
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES.....	45
REFERENCIAS.....	46
ANEXOS	52

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización variable 1 Plataforma digital	19
Tabla 2: Operacionalización variable 2 Eficiencia administrativa	20
Tabla 3: Población sede Breña de Migraciones	21
Tabla 4: Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento.....	22
Tabla 5: Estadísticas de fiabilidad	23
Tabla 6: Tablas de resultados descriptivos de la variable Plataforma Digital y sus dimensiones.....	26
Tabla 7: Tablas de resultados descriptivos de la variable Eficiencia administrativa y sus dimensiones	27
Tabla 8: Tablas cruzadas, relación entre Plataforma digital y eficiencia administrativa	28
Tabla 9: Tablas cruzadas, relación entre Plataforma digital y la dimensión ambiente de trabajo.....	29
Tabla 10: Tablas cruzadas, relación entre Plataforma digital y la dimensión interacción	31
Tabla 11: Tablas cruzadas, relación entre Plataforma digital y la dimensión bienestar.....	32
Tabla 12: Correlaciones: hipótesis general	34
Tabla 13: Correlaciones: hipótesis específica 1	35
Tabla 14: Correlaciones: hipótesis específica 2	36
Tabla 15: Correlaciones: hipótesis específica 3	37

Índice de figuras

Figura 1: Esquema del diseño	18
Figura 2: Relacion entre Plataforma digital y eficiencia administrativa	28
Figura 3: Relacion entre Plataforma digital y ambiente de trabajo	30
Figura 4: Relacion entre Plataforma digital y dimensión interacción	31
Figura 5: Relacion entre Plataforma digital y dimensión bienestar	33

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo: Determinar qué relación existe entre la plataforma digital y la eficiencia administrativa en la sede central de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021. La investigación fue enfocada en cuantitativo, de tipo aplicada, el método utilizado fue hipotético deductivo, el diseño utilizado fue el no experimental transversal y de un nivel descriptivo correlacional.

Se contó con una muestra censal de 80 personas, todos ellos trabajadores en el área de extranjería, a los cuales se les aplicó la técnica de la encuesta con la utilización del instrumento cuestionario que fue corroborado por juicio de expertos, se realizó una prueba piloto con 15 personas, se utilizó el Alfa de Cronbach en nuestras variables, obteniendo por resultado 0,876 y 0,892, por ende una confiabilidad alta. Se utilizó el software estadístico SPSS V26 y la estadística descriptiva e inferencial fue mediante el Rho de Spearman.

Después del procesamiento de datos y análisis respectivos, los resultados que se obtuvieron indicaron que: Existe relación entre la plataforma digital y la eficiencia administrativa, por haber obtenido un nivel de significancia menor a 0,05.

Palabras clave: Eficiencia administrativa, medios tecnológicos, modernización, plataforma digital, servicio al ciudadano.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between the digital platform and administrative efficiency at the headquarters of the National Superintendence of Migration, Lima 2021. The research was focused on quantitative, applied type, the method used was hypothetical deductive fuel, the design used was non-experimental cross-sectional and descriptive correlational level.

There was a census sample of 80 people, all of them workers in the area of foreigners, to whom the survey technique was applied with the use of the questionnaire instrument that was corroborated by expert judgment, a pilot test was conducted with 15 people, for which Cronbach's Alpha was used in our variables, obtaining a result of 0.876 and 0.892, thus a high reliability. SPSS V26 statistical software was used and the descriptive and inferential statistics was by means of Spearman's Rho.

After the respective data processing and analysis, the results obtained indicated that: There is a relationship between the digital platform and administrative efficiency, having obtained a significance level of less than 0.05.

Keywords: Administrative efficiency, technological means, modernization, digital platform, citizen service.

I. INTRODUCCIÓN

El uso de las tecnologías y medios informáticos, han venido cambiando la forma de acceder a gran información, cualquiera que sea esta el área en nuestra vida cotidiana, el trabajo, la casa y demás sistemas en los cuales se involucra su manejo. Más aun su usabilidad fue primordial en esta época de pandemia, donde la tecnología juega un rol muy importante e imprescindible al momento de realizar gestiones administrativas, ya que nos permite realizarlas de forma remota y de la comodidad de nuestros hogares.

En la Superintendencia Nacional de Migraciones, específicamente en el área de extranjería, a raíz de la implementación y puesta en funcionamiento de la nueva plataforma digital, muchos de los tramites y solicitudes que se realizaba de forma presencial, fueron activados en ésta. Esto a razón de la pandemia mundial de salud que se vivía y que nuestro país no fue ajeno. Es en ese sentido que se tuvo que buscar una forma en la cual esta entidad del estado, reactivara el ingreso de solicitudes de las diferentes áreas, considerando tener en cuenta que los usuarios no podían proceder de forma presencial, es por ello de crear un mecanismo digital óptimo para la atención a los ciudadanos, en su mayoría extranjeros.

De lo vertido con anterioridad se pudo notar algunas dificultades y deficiencias en aspectos tecnológicos y administrativos al momento de resolver las diferentes solicitudes realizadas por los usuarios extranjeros, las cuales vendrían causando retraso en la gestión administrativa y por ende una deficiente atención a sus usuarios. Esta investigación nos dará luces sobre los diferentes problemas y posibles soluciones, para realizar mejoras y llevar una gestión administrativa correcta.

Los estados a nivel mundial, no son ajenos a esto y llevan implementando estrategias en usos de la tecnología, en beneficio de sus ciudadanos. Guedez (2019), señaló que; los gobiernos a través de los medios digitales, deben buscar contribuir con las necesidades de su población, en los diferentes requerimientos de gestión conforme a sus planes, objetivos y alcances.

Asimismo, el Banco Interamericano de Desarrollo BID LAB (2021) nos dice que en América Latina y el Caribe, con la aparición pandémica de la COVID-19, se generó un gran impacto en los estados y la economía de plataformas existentes. Teniendo que adaptarse a raíz de esta crisis, con medidas urgentes que reactiven, su debida atención y funcionamiento. Esto se debe a que la COVID-19 cambió radicalmente el entorno de funcionamiento y gestión en el cual operaban. Destacando principalmente la creación de plataformas digitales que pudieran atender las demandas de los ciudadanos, las cuales deberían de ofrecer servicios seguros, minimizando la interacción personal, procurando brindar una mejor diligencia en la gestión de sus procesos, simplificación y seguridad. Los medios tecnológicos se convirtieron en la herramienta imprescindible en sus organizaciones.

En el Perú como parte de las Políticas Publicas se implementó la Transformación digital Directiva N° 001-2021-PCM/SGD (2021) en la cual se establecieron los lineamientos para la conversión de los procedimientos administrativos a plataformas o servicios digitales, la cual alcanza de forma obligatoria a todas las entidades del estado peruano, convirtiéndose en órgano rector la Secretaria de Gobierno Digital, en la cual nace la plataforma FACILITA PERU, que es la encargada de recibir las solicitudes e impulsar los procesos de conversión digital, para de esta manera agilizar los diferentes tramites que tienen las entidades del estado y gestionarlas a favor de los ciudadanos.

Pacheco (2017), en su estudio nos manifiesta que los retos y desafíos de inclusión digital en Perú, deben de tener el propósito de mejorar la calidad de vida del ciudadano utilizando para esto las TIC, para de esta manera mejorar la gestión, la participación y la cohesión social. Refiere también que el acceso a internet en los hogares peruanos es bajo, ya que según el Banco Mundial en sus indicadores, arroja que 7.2 millones de peruanos viven en áreas rurales, siendo estos los menos beneficiados con el uso de medios tecnológicos.

La implementación de agencias digitales en nuestro país se viene dando de forma lenta, es un proyecto que sumado a la coyuntura provocada por la pandemia mundial que se vive, se ha visto forzada al aceleramiento e implementación de forma urgente, esto llevo a los gobiernos a realizar un cambio drástico en su estructura y planeamiento, por lo que tuvieron que generar un

vínculo entre los ciudadanos para brindar un procedimiento eficiente, a los tramites derivados de cada institución. A esto se debe sumar el grado de analfabetismo tecnologico de gran parte del recurso humano que labora en las entidades públicas, que también se vieron forzados a capacitarse y actualizarse en los usos de estas nuevas tecnologías, por la creación de nuevos servicios digitales, para dejar el uso del papel de lado así como el tramite documentario tradicional atrás.

En la presente investigación se planteó el problema general: ¿Qué relación existe entre el uso de la plataforma digital y la eficiencia administrativa en la sede central de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021? Y los problemas específicos: PE1: ¿Que relacion existe entre la plataforma digital y la dimensión ambiente de trabajo, con la eficiencia administrativa en la sede central de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021? PE2: ¿ Que relación existe entre la plataforma digital y la dimensión interacción, con la eficiencia administrativa en la sede central de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021? PE3 : ¿ Que relacion existe entre la plataforma digital y la dimensión bienestar, con la eficiencia administrativa en la sede central de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021?

La justificación teórica del presente trabajo es importante ya que nos dará a conocer acerca de la influencia de los medios tecnológicos y su uso adecuado que se le debe de dar, sobre todo en estos últimos años, con respecto de la modernización del estado en el ámbito de la digitalización de los diferentes procedimientos administrativos en el cual se involucran. Existe también la justificación práctica, la cual permitirá a los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Migraciones, entender y aplicar con mejor criterio y operatividad, los diferentes tramites que se realizan en la plataforma digital, para lograr desarrollar de manera eficiente las competencias de las diferentes áreas y brindar un mejor servicio al ciudadano. Y finalmente la justificación metodológica, la cual contribuirá a la realización de investigaciones y/o técnicas, mediante métodos y herramientas por variable, para demostrar su efectividad y confiabilidad al abordar los problemas que ahora y en un futuro podrán realizarse sobre el tema desarrollado.

Asimismo se planteó el objetivo general: Determinar qué relación existe entre el uso de la plataforma digital y la eficiencia administrativa en la sede central de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021; los objetivos específicos: OE1 Determinar que relación existe entre la plataforma digital y la dimensión ambiente de trabajo en la sede central de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021; OE2 Determinar que relación existe entre la plataforma digital y la dimensión interacción en la sede central de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021; OE3 Determinar que relación existe entre la plataforma digital y la dimensión bienestar en la sede central de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021.

Se formuló la hipótesis general: Existe relación entre la plataforma digital y la eficiencia administrativa en la sede central de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021. Y las hipótesis específicas: HE1 Existe relación entre la plataforma digital y la dimensión ambiente de trabajo en la sede central de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021; HE2 Existe relación entre la plataforma digital y la dimensión interacción la sede central de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021; HE3 Existe relación entre la plataforma digital y la dimensión bienestar en la sede central de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Para la presente investigación, se consideró para los antecedentes nacionales, tenemos a Quispe y Vilca (2021), mencionan en su artículo sobre desempeño y eficiencia del sector público, que los países de Ecuador, Chile y Perú, se muestran con buen desempeño. Administración, infraestructura pública y estabilidad económica, áreas evaluadas en el país de Perú, arrojan un bajo desempeño en el valor promedio, esto a comparación de los dos otros países mencionados. Pero en distribución del ingreso y desempeño económico muestran mejores resultados. Lo que los lleva a obtener grandes recursos económicos para poder ser invertidos en la modernización del estado y por ende obtención de tecnología que permita agilizar el procedimiento administrativo en sus instituciones estatales.

Quispe (2021), en su investigación sobre gestión digital y atención al usuario, concluye que, pese al momento que atravesamos por la emergencia sanitaria, las plataformas virtuales necesitan mejor implementación para brindar información, por lo que la alcaldía debe gestionar en el menor tiempo posible la modernización de los equipos informáticos, así como la actualización de su software. Debiéndose tomar en cuenta también, que se debe contar con personal especializado y capacitado para poder brindar un servicio de calidad, para de esta manera acortar los tiempos de espera.

Asimismo, Calderón (2021), en su estudio denominado Transformación digital en Perú, llega a la conclusión de que en el Perú la transformación digital es impostergable; que ésta lleva a cambios positivos de crecimiento en el sector económico, trayendo desarrollo al país. También refiere que el estado peruano recién se encuentra adaptándose de forma lenta, ya que a raíz de la pandemia que se vive se implementaron procesos online, habilitando para esto canales de atención a los ciudadanos. Si bien empezamos a utilizar los medios tecnológicos para la gestión pública, estos todavía no se encuentran a la par de países vecinos y ni que decir del mundo.

Pacotaípe (2021), en su trabajo científico que tuvo por objetivo determinar la relación del servicio digital y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho, nos dice que existe una correlación positiva moderada de 0,684 entre las variables de servicio digital y la satisfacción en usuarios, por lo

que se debe priorizar e implementar los servicios digitales para obtener una reducción en el tiempo de atención y ahorro económico en las gestiones administrativas.

Refiere también Quispe (2020), en su artículo científico, que tuvo como objetivo determinar los niveles de eficiencia en la gestión de residuos sólidos en las municipalidades de la region puno, concluye que el nivel de eficiencia es variante, ya que de un total de 109 municipios, son eficientes 72 (66.06%), quedando un margen de ineficiencia de (33.94%), teniendo como causas el poco dinero que se destina a esta actividad en los municipios con deficiencia. Por lo cual la gestión de los recursos económicos estarían siendo mal gestionados o mal utilizados por las autoridades de los municipios, causando perjuicio a su población.

Huamán (2020), en su artículo sobre optimización del gobierno electrónico ante el actual estado de emergencia, nos menciona que debido al actual estado de emergencia que vivimos en nuestro país, el estado debe de garantizar los servicios públicos más importantes como es la salud y sobre todo los tramites y procedimientos ante las entidades del estado y de esta forma no se violen los derechos de los ciudadanos. Si bien las entidades estatales vienen implantando atención virtual, son pocas las que lo gestionan de forma adecuada, por lo que los ciudadanos se ven con sus derechos restringidos. También se hace mención del trabajo remoto que las entidades del estado vienen brindando de parte de sus trabajadores y que estas no son efectivas al momento de gestionar sus solicitudes. Por lo cual se recomendó instar a que las entidades cumplan con habilitar sus canales de atención no presenciales de forma eficiente y efectiva.

Freire (2020), en su investigación que tuvo el objetivo verificar si existe relación entre habilidades blandas e interacción profesional de los docentes de la escuela primaria Eloy Velásquez Cevallos, arrojó como resultado que; las habilidades blandas están relacionadas muy significativamente con la interacción profesional, en casi el 100% de la población encuestada, la cual arrojó un Rho de 0,940.

La eficiencia administrativa en un estado, según Ripalpa (2019), nos dice que, con la llegada de las TIC y la comunicación se han puesto en marcha mecanismos que proporcionan a los diferentes gobiernos, a través de sus

estrategias, informar de forma transparente y brindar servicios de gestión a través de Internet, atrayendo la participación de las personas y optimizando los recursos para la eficiencia y eficacia administrativa. En el mismo sentido Moron (2019) afirma sobre las TIC que; *“La diferencia con el proceder tradicional no es su contenido, principios u objetivos, sino los medios para su implementación”*.

De igual forma Patrón y Díaz (2018), en su artículo sobre procedimiento administrativo electrónico, nos manifiesta que en el Perú se viene dando las condiciones legales para la modificación de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, el cual se utilizara para la implementación total del gobierno electrónico y sus procedimientos. Asimismo nombra algunas normativas en la que ya están incluidas el uso de tecnologías a las diferentes gestiones documentarias ante el estado, respetándose de esta manera el debido proceso y el derecho a la defensa que todo ciudadano tiene y merece.

Aquino (2018), en su tesis que tuvo como objetivo determinar el grado de relación de los diferentes actos administrativos dictados en la fase preliminar con la efectividad del procedimiento sancionador. La efectividad que tiene el acto administrativo vendría a ser la capacidad que estos tienen para producir consecuencias , tales como; producir, modificar, interpretar, consolidar o dar a lugar, diferentes situaciones y derechos de los administrados. Llegando a la conclusión de que existe eficiencia en el procedimiento, con respecto a la fase mencionada.

Refiere también, Robles (2018), en su artículo científico que; se viene dando en nuestro estado el llamado Legal Tech, que vendría a ser la implementación de procedimientos administrativos mediante medios tecnológicos y que el profesional en derecho debe llevar de forma eficaz y eficiente en su labor de asesoría. Dado que la sociedad peruana viene experimentando la entrada al gobierno digital, esto lleva a replantear la tramitación que antiguamente se hacía, poniendo énfasis en una atención virtual y online, que ya se viene implementando y que será parte del futuro.

Delgado y Sánchez (2018), en su artículo científico sobre la madurez e implementación de plataformas digitales en el gobierno de Cuba, manifiestan que; el ciudadano cubano tiene la necesidad de convivir e implementar las plataformas digitales , para de esta manera rebajas costos en atención, que

conlleven mejoras en los servicios en línea, creando la ventanilla única como medio comunicación entre los cinco niveles existentes. Lo cual los lleva a repensar a acomodarse a los tiempos actuales, sobre todo para los diferentes servicios que brinda el estado y en el cual el ciudadano cubano no debe ser ajeno a modernizarse mediante la tecnología.

Bravo (2017), en su trabajo de investigación relacional entre el Ambiente laboral y la Comunicación interna, refiere y concluye; que el ambiente laboral se relaciona directamente con la comunicación interna en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Breña, nos dice también que se deben implementar políticas de gestión administrativa orientada a desarrollar y sostener un ambiente laboral óptimo en la organización lo que facilitara que las comunicaciones internas sean efectivas y conlleven al logro de los objetivos de la Municipalidad.

Referente a los antecedentes internacionales, La Asociación GSMA (2021), concluye que cada uno de los países de América Latina, debe revisar sus marcos sobre regulación y políticas públicas, para que de esta manera definan un plan estratégico a mediano y largo plazo, en relacion de la agenda digital. Asimismo las decisiones que de esta agenda salgan, deben ser aplicadas y/o ejecutadas para lograr la digitalización total y así tener una sociedad debidamente conectada tecnológicamente. La simplificación y acceso a la administración debe ser digitalizada, incluyendo los diferentes servicios que brindan, para de esta manera obtener sostenibilidad en el tiempo.

En el mismo sentido Dominguez (2020), en su artículo menciona que, el Govtech en Brasil se encuentra en una etapa creciente, proyectándose con un potencial crecimiento. El proceso de modernización va avanzando, se busca encontrar soluciones innovadoras, que los gerentes públicos deben cubrir y gestionar para la adaptación digital, dándoles carácter prioritario. Asimismo se debe fortalecer la cultura tecnológica en el servicio público, ya que está demostrado por innumerables estudios que las mejoras en su uso y aplicación en gobernabilidad es eficiente. Cambios que comenzaron en las grandes capitales y deben ser implementadas en los municipios del interior del país.

Cuenca-Fontbona, Matilla, y Compte-Pujol (2020), nos dicen en su artículo sobre Madurez en la transformación digital; mostraron un gran nivel de

liderazgo y capacitación digital importante. Las agencias españolas que participaron fueron conscientes y están predispuestas de alguna manera, a usar las nuevas tecnologías, invirtiendo en ellas para hacerlas más competitivas. Los responsables a cargo de esto al parecer tomaron conciencia de la transformación que se viene dando y se planteó como principal objetivo, la competitividad para todas las agencias gubernamentales de relaciones públicas españolas.

Asimismo, Alderete (2020), en su estudio realizado por medio del sitio web de una municipalidad en Argentina, nos define los factores con el cual los ciudadanos adoptan el gobierno electrónico mediante herramientas tecnológicas y el internet. Concluyendo que los ciudadanos adoptan en gran medida y positivamente la gestión con el gobierno electrónico, pero está condicionado a tres factores relevantes; Confianza en el gobierno, los beneficios a recibir y el conocimiento sobre este. En ese sentido se tiene que los ciudadanos que más participan de este sistema son los que frecuentemente se encuentran navegando en el internet o redes sociales, por lo que se recomendó a los gobiernos la difusión de sus procedimientos, transmitir mas seguridad con respecto las operaciones en línea, al su procedimiento y beneficios.

Martín (2020), en su artículo señala que, incluso cuando la brecha de la conectividad digital aparentemente viene cerrándose, aún existe un gran número de la humanidad que todavía no tiene acceso a ella, esto debido a diferentes factores, entre los que sobresalen los económicos y sociales. Existe una desigualdad entre la población que sí puede acceder a esta información y otra que es marginada informáticamente. Como lo manifiestan Rodríguez, Ortiz, Quiroz, & Parrales (2020), las plataformas digitales son parte fundamental hoy en día, para toda empresa e institución privada o estatal, convirtiéndose en la mejor herramienta, indispensable para la gestión y atención con visión a una modernización, en si obligatoria. El estudio se realizó de manera empírica a través de una revisión de la literatura científica y diversas plataformas digitales organizadas en sitios web de gobiernos e instituciones locales, nacionales e internacionales. Además, un enfoque teórico que permite el análisis e integración de aspectos relacionados con el uso de las TIC, así como aspectos que han demostrado ser efectivos en el uso de plataformas digitales como estrategia, demostrando gran eficiencia en la gestión pública.

Valdez (2019), en su artículo científico, que tuvo como objetivo evaluar la mejora continua a través de rankings en las entidades públicas, concluye que de un tiempo a esta parte, se viene implementando este tipo de procedimientos para medir el nivel de eficiencia de gestión de una entidad pública. Esta medición se ejecuta sobre todo en los procesos, avances y resultados que va obteniendo la institución, asimismo se las compara con otras dependencias para ver en qué nivel de productividad y eficiencia se encuentra. Estas ayuda a las dependencias a evaluar su desempeño, de esta manera se puede saber a ciencia cierta en qué situación se encuentra un determinado servicio, para tomar las medidas pertinentes en su desarrollo o posible corrección, para determinar y gestionar las políticas públicas necesarias.

En ese mismo sentido Argüelles y Villavicencio (2018), menciona que las innovaciones dentro de los servicios públicos, no deben tener la finalidad lucrativa y obtener ganancias, al contrario, los recursos económicos obtenidos deben de servir para crear servicios eficientes, con un bajo costo y sobre todo debe ser reinvertido en tecnologías acordes al presente, con el único fin de obtener una calidad de vida óptima para los ciudadanos. Si se obtiene recursos económicos por derechos de trámite, estos deben de ser invertidos en capacitaciones para el personal de la institución y la adquisición de tecnologías modernas, llámese; ordenadores, software, ciberseguridad.

Refiere también Gomis (2017), en su estudio realizado en Colombia que, debido a los conflictos internos que se presentan, la e-administración ha estado desmedrada con respecto a la relación ciudadano y gobierno. La representación del ciudadano ante el estado ha creado mucha desconfianza, en todos los aparatos de su sistema gubernamental. Es en ese sentido que la digitalización como herramienta de conexión con los gobiernos, al ser un suceso irreversible, se convierte en carácter casi obligatorio en un sistema de gestión, por lo cual se concluye que la inserción del big data en la gobernabilidad es esencial, para llegar de esta manera a los lugares más alejados del territorio colombiano, ofreciendo nuevos trámites por internet.

Lopez, Guerrero y Garcia (2015), nos dicen que en España, la representación ciudadana mediante la tecnología, tuvo notable responsabilidad al presentarse como un fenómeno necesario y beneficioso, negándose de esta

manera un posible retroceso o consecuencias negativas, en los usos que se les daba, consecuentemente se obtuvo un óptimo desarrollo personal e inclusión en esta área. El gobierno electrónico es un concepto que incluye figuras de diferentes ramas de las ciencias y la informática. La necesidad de adaptarse a las nuevas tecnologías requiere no solo que el gobierno establezca sistemas de información efectivos, sino también la transformación y adaptación a la sociedad.

Asimismo Alateyah, Chang, Crowder, & Wills, (2014), los que nos dicen que la administración electrónica se viene aplicando a países desarrollados y con respecto a los países en desarrollo, se viene adaptando en poca medida, sobre todo en el territorio árabe, por lo que se debe trabajar en ello. En concordancia Xian, Yingfa, & Xiaorui, (2013) manifiestan en su estudio y concluyen que en los sistemas administrativos en China, las estructuras y servicios públicos, son afectados por la fragmentación, entrando a tallar la opción de gobernanza holística, la cual promete brindar gran transformación, por el avance sólido y eficaz que presenta ante el gobierno electrónico.

En lo que se relaciona al marco teórico referencial, las bases teóricas son las mencionadas a continuación; la primera variable “plataforma digital”; Cuenca, Matilla y Pujol (2020), nos manifiestan que la transformación digital comienza con una forma distinta de pensar que conlleva a un cambio esencial en la cultura, la composición y las intervenciones de las empresas. Esta reacción digital además debería darse en todas las agencias de Interrelaciones Públicas y Comunicación, debido a que el internet se viene consolidando como instrumento de comunicación y de permuta de información, el recurrente uso de las redes sociales han cambiado los formatos de trabajo dentro de muchas áreas comunicativas, permitiendo de esta manera facilitar y tener una comunicación inmediata e instantánea.

Asimismo, Paladines, Velásquez y Enriquez (2019), nos dicen que las funciones que cumplen algunas plataformas digitales o las web site: Vienen a ser la mejor imagen que una empresa puede brindar, convirtiéndose en su carta de presentación, sirve de apoyo para acrecentar la marca y sus potenciales, generando mucha confianza a los visitantes de esta. Crean un gran valor comercial, buscando diferenciarse de los competidores del mercado, se encargan de difundir información relevante comercial, recopilándola y enviándola

a las diferentes áreas de una compañía, para de esta manera medir y segmentar su mercado.

Para Robles (2018), los servicios públicos digitales mediante el uso de plataformas, se caracterizan por ser ágiles, no presenciales. Utilizando estos, las TIC en gran escala, mediante la manipulación de datos. Menciona también que en el Perú se creó una plataforma única digital que permite gestionar alrededor de 49 mil trámites ante el estado.

Por tanto podemos señalar como dimensiones de plataforma digital, en primer lugar, a Interna, según Avila (2014), la gestión interna mediante uso de TIC, es por la cual se trata de utilizar tecnologías de plataforma para implementar con éxito procesos participativos, así como procedimientos eficientes y transparentes que brinden a los ciudadanos servicios efectivos.

En segundo lugar tenemos a la dimensión Promoción, según Valencia (2015), el gobierno debe promover el uso masificado de las TIC, en los diferentes niveles del estado y en todo el territorio nacional, asimismo implementar la promoción de capacitaciones a los colaboradores de cada entidad.

Y como la tercera dimensión tenemos a Relacional, Gibu (2015), señala que, el ingreso de nuevos métodos tecnológicos en información y comunicación (TIC) dentro de la administración pública, viene trayendo diversas posibilidades en mejora de los servicios que brindan las entidades del estado, servicios que deben ser eficientes, asimismo refiere que las TIC, nos adentran a un mundo de grandes posibilidades con relacion entre el gobierno y sus ciudadanos.

Por otro lado las bases teóricas que encierra la segunda variable “eficiencia administrativa”; Eraso Cisneros, y otros (2017), nos dicen que; dependiendo del modelo de planificación empleado en las instituciones, se llevara a cabo la medición de la eficiencia. El marco lógico estará establecido y relacionado con los indicadores, metas y objetivos trazados. Son estos últimos los que llevaran a medir con eficacia el nivel de cumplimiento. Es en este entorno que las organizaciones a través de los medios tecnológicos y su desarrollo, garanticen de la mejor manera una participación ciudadana y social, en bien de evolucionar en su gestión administrativa.

Ripalpa (2019), nos dice que, gracias a las TICs se han venido estableciendo mecanismos que permiten a los diferentes gobiernos comunicarse a través de estrategias, comunicando de forma transparente dentro de su administración y ofrecer servicios por medio del Internet, para lograr la participación ciudadana, logrando optimizar los recursos, que aporten eficacia y eficiencia.

Jara, Asmat y otros (2018), manifiestan que; En un mundo lleno de cambios, las entidades públicas buscan replantear las diversas formas existentes de gestionar las organizaciones. Las transformaciones se deben llevar a cabo en los sectores, económicos, sociales y culturales. Llevando a repensar a los líderes y funcionarios, sobre el enorme valor del talento humano, que es la base fundamental para que toda organización funcione de manera correcta, se pueda brindar un eficiente y adecuado servicio a sus usuarios en general y con mayor razón a sus ciudadanos.

En consecuencia podemos señalar como primera dimensión de la variable eficiencia administrativa, en primer lugar a, ambiente de trabajo. Wolters (2021), nos dice; Toda estructura organizacional es un sistema social; si dentro de esta se genera un ambiente óptimo, en el cual se satisfaga las necesidades de sus colaboradores, todas aquellas personas logran crecer y desarrollarse, encontrando de esta manera un excelente grado de complacencia y autorrealización, trayendo como consecuencia el logro de los objetivos de la empresa o institución.

En segundo lugar, la dimensión Interacción, según Cedeño (2019), nos dice que; dentro de la interacción laboral uno de los requisitos importantes es demarcar el límite de confianza. A la hora de interactuar en un entorno laboral, se debe tener en cuenta que a pesar del potencial para desarrollar la empatía interpersonal, es fundamental mantener una actitud ideal de respeto y tolerancia en la mesa, no solo de atención al vocabulario y actitudes sino también a lo que el cuerpo pueda expresar al momento de interactuar.

Y como tercer lugar, la dimensión Bienestar; Bernal (2015), nos dice que; “Un elemento fundamental para la gestión de las organizaciones es el bienestar y la satisfacción de sus colaboradores o empleados, ya que esta se relaciona con los resultados económicos que se obtiene gracias a ello, logrando también

de esta manera complacer a sus clientes o usuarios, logrando el objetivo principal que vendría a ser la eficiencia organizacional". Asimismo, Rubina (2018), quien en su estudio científico, busco determinar si existe relación entre la cultura organizacional y el bienestar laboral de los trabajadores del INEI, Huánuco, por lo que se concluyó que si existe relación alta significativa entre la cultura organizacional y el bienestar laboral.

Como definiciones conceptuales, tenemos:

Plataforma digital, Sistema que permite que varias aplicaciones se ejecuten en un mismo entorno, brindando a los usuarios la posibilidad de acceder a ellas a través de medios tecnológicos e Internet, conglomeradas en una compilación de herramientas y asistencias que un organismo gubernamental o privado utiliza para desarrollar una estrategia digital.

Dimensión 1: Interna.- La gestión interna desarrolla inteligentemente la visión de la organización mediante el desarrollo de equipos de trabajo de alto desempeño, contar con una plataforma de comunicación interna asertiva y construir un liderazgo que impulse los cambios requeridos para la sustentabilidad y crecimiento de la institución o empresa. **Dimensión 2: Promoción.-** Acción de promocionar una persona, cosa, servicio, etc. Tiene como finalidad promover y difundir productos, servicios, bienes o ideas, dar a conocer al público e inducir una actividad de consumo. **Dimensión 3: Relacional.-** Qué está relacionado con otra cosa. Es un vínculo o conexión que se establece entre dos entidades, creando así una interacción entre ellas. Esta terminología, por su concepción amplia, se puede aplicar a diversos campos y su concepto se modifica un poco en función del área descrita.

Eficiencia administrativa: Es la acción que engloba todo el proceso administrativo, que debe ser realizado de forma racional, planificada, gestionando y coordinando que los procesos sean los más óptimos posibles.

Dimensión 1: Ambiente de trabajo.- También conocido como entorno laboral, contiene un conjunto de factores que afectan la felicidad de los empleados. Tiene que ver expresamente o están ligados a un ambiente específico, siendo estos por ejemplo; una oficina, una fábrica, un restaurante u

otro ambiente laboral. **Dimensión 2: Interacción.-** Acción que se ejerce mutuamente entre dos o más objetos, personas, energías o entidades. Utilizado como medio de comunicación. **Dimensión 3: Bienestar.-** Sentimiento de satisfacción y tranquilidad que experimenta una persona, tomando en cuenta sus condiciones físicas y mentales

Epistemología

La epistemología estudia el conocimiento científico, que incluye el análisis que enmarcan todos sus conceptos, teniendo en cuenta la confiabilidad, la hipótesis, la objetividad, la prueba, etc. No obstante, eso no es todo lo que estudia. Para entender en qué radica el conocimiento científico, la epistemología debe también considerar el conocimiento no-científico, que muestra más subjetividades.

En referencia a la teoría epistemológica, Torres y Lamenta (2015) nos refieren que a mediados del siglo XX, surgió un nuevo paradigma científico e importante de considerar a la complejidad como un rasgo distintivo de la realidad física. La vida y las personas fueron gradualmente reconocidas, conformando un campo en el que surgieron expresiones como "ciencia de la complejidad" y "pensamiento complejo", iniciándose un nuevo paradigma o nuevos dominios cognitivos, que puede verse como un acercamiento a la complejidad.

Según Hernández, Guamán y Lloay (2020), el positivismo busca explicar, controlar y predecir una realidad, busca establecer y describir una relación de sujeto-objeto, muy independiente y neutral libre de valores. Su objetivo básico es generalizar mediante métodos deductivos y cuantitativos que se centran en las similitudes; la última explicación se basa en la causalidad, trata de explicar hechos reales que suceden en un momento dado y que estos no contaminen los posibles resultados.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo

La presente investigación fue de tipo aplicada, la cual busca resolver un determinado problema o un planteamiento científico, buscando la respuesta en el conocimiento.

Ñaupas (2013), este tipo de investigación tiene como objetivo mejorar, perfeccionar u optimizar el funcionamiento de sistemas, procedimientos, estándares y reglas técnicas vigentes a la luz de los avances científicos y técnicos. Es por eso que este tipo de investigación no se presta a clasificar verdadero, falso o probable, sino más bien arroja otros resultados como lo eficiente o eficaz, así como eficiente e ineficiente pueda resultar.

Método y enfoque

Para el presente estudio se utilizó el método hipotético deductivo con enfoque cuantitativo, Sanchez (2019) en el modelo hipotético-deductivo; Se basa en premisas generales para llegar a una determinada conclusión que falsearía la hipótesis para contrastar si es veraz; de ser así, no solo permitiría el incremento de la teoría en la que se basaba, también la propuesta de soluciones a problemas tanto de carácter teórico como práctico (también llamados pragmáticos, aplicativos o tecnológicos), y si no es así, poder impulsar su reformulación agotando de esta manera los intentos de hacerla veraz, o abandonarla y repensarla, sobre la base de otras disposiciones teóricas que puedan indicar panoramas distintos a lo anterior.

Diseño

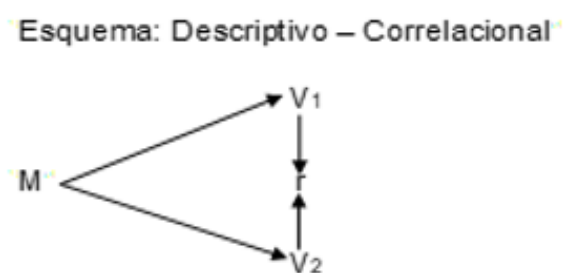
El diseño fue no experimental – transversal, para lo cual Hernández y Mendoza (2018), especifica que; los diseños de investigación transeccionales o transversales recopilan datos en un solo punto en el tiempo. Teniendo como propósito el detallar o describir variables, analizando su frecuencia e interrelación llevadas a cabo en un momento dado. Esto es como fotografiar algo que sucede en un instante, para quedar plasmado.

Nivel

Además, tuvo un nivel Descriptivo – correlacional; como lo manifiesta Hernández y Mendoza (2018) Los estudios descriptivos suelen ser la base de los estudios de correlación, que a su vez proporcionan información para realizar estudios explicativos que proporcionan una comprensión del problema y son más significativos en su conclusión.

Figura 1

Esquema del diseño



Dónde:

M: Muestra

V₁: Plataforma digital

V₂: Eficiencia administrativa

r: relación de V₁ y V₂

3.2. Variables y Operacionalización

Identificación de las variables

Variable 1: Plataforma digital

Definición conceptual: Según la Secretaria de Gobierno Digital de Perú (2021), menciona que es el canal o medios digitales de contacto, que los organismos públicos tienen con los ciudadanos en general, para hacer de forma

fácil, el acceso a toda la información y trámites institucionales, realizar y monitorear los servicios digitales, presentar quejas, reclamos, órdenes o expresar opiniones y valoraciones de los todos los servicios que brindas las entidades. Este canal incluyen también páginas y sitios web, redes sociales, correo electrónico, aplicativos móviles, aplicaciones mediante web u otros.

Definición operacional: Implementar y garantizar los diferentes usos que se le puede dar a las tecnologías digitales, así como a los datos, para su procesamiento y transmisión en detalle de toda su información, teniendo como objetivo la eficiencia en el estado.

Tabla 1

Variable 1: Plataforma digital

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Niveles y rangos
Interna	Disponibilidad	1, 2		
	Usabilidad	3		
Promoción	Promoción de infraestructura	4		
	Promoción de cultura sobre TIC Personal	5, 6, 7	Ordinal	Bajo Moderado
Relacional	Relacion de gobierno a gobierno	8		Alto
	Relacion de gobierno a ciudadano	9		
	Base de datos	10		

Fuente Propia

Variable 2: Eficiencia administrativa

Definición conceptual: Viene a ser el aprovechamiento oportuno de los recursos para el cumplimiento de los objetivos institucionales, lo cual se constituye en uno de los pilares básicos del control de la gestión pública. Reyna (2017).

Definición operacional: Está planteada con el fin de conseguir la máxima eficacia administrativa, teniendo en cuenta la atención, el tiempo de servicio y la simplificación, que serán fundamentales para lograr el objetivo.

Tabla 2*Variable 2: Eficiencia administrativa*

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Niveles y rangos
Ambiente de trabajo	Percepción	11,12	Ordinal	Bajo Moderado Alto
	Desempeño	13		
	Herramientas	14		
Interacción	Entendimiento	15		
	Expectativa laboral	16,17		
Bienestar	Percepción	18		
	Capacitaciones	19,20		

Fuente Propia

3.3. Población, muestra y muestreo

Para Arias (2012) nos dice que, la población vendría a ser un grupo grande o pequeño de individuos, con características en específico y otras comunes, de donde se obtendrán las conclusiones que determinaran una investigación.

Conforme lo vertido con anterioridad, la población que se tuvo en cuenta para esta investigación, la conformarán los trabajadores del área de Inmigración Extranjería, asistentes, especialistas, técnicos y administrativos que trabajan en la Sede central Breña, quienes hacen un total de 80 personas.

A razón de que la población donde se aplicó el instrumento es pequeña, se tomó en su totalidad, por lo cual se denomina **muestreo censal**, Al respecto Zarcovich (2005) explica que en este tipo de estudio, todas las unidades del universo serán tomadas en cuenta, por que la población es mínima y finita.

Tabla 3

Población de la sede Breña = 80 colaboradores

UNIDADES	ENCARGADO	COORDINADOR	PERSONAL	TOTAL
1. Jefes de grupo	2	1	2	5
2. Sala evaluación de Cambios de Calidad	3		15	18
3. Sala evaluación de Prorrogas	3		17	20
4. Sala evaluación Visas	1		2	3
5. Sala evaluación CPP	2		10	12
6. Area de reconsideraciones administrativas	1		3	4
7. Sala de informes al usuario	3		6	9
8. Asesoría legal	1		2	3
9. Archivo	3		3	6

Fuente Propia

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

Según Barrantes (2014) La técnica vendría a ser, el conjunto de instrumentos para medir, estos a su vez son elaborados de acuerdo a bases en conocimientos científicos para su aplicación.

Alan y Cortez (2017), señalan que, La encuesta es la cual con la que se recolecta los datos en forma sistemática, los cuales serán dirigidos a la muestra que previamente se extrajo de una población. Por lo mencionado, en la presente investigación se empleó la encuesta

Instrumento:

Para Hernández (2018); nos dice que para recabar información de las variables, es necesario la recolección de datos, aplicando los instrumentos de medición, ya sean uno o varios. Los datos que se obtendrán en su ejecución, son fundamentales y serán la base del análisis, sino hay datos no hay investigación.

Barrantes (2014), nos dice que no siempre el instrumento es de tipo mecánico o aparato electrónico, nos dice que puede ser, una entrevista, un cuestionario, un formulario, dependiendo el tipo de investigación y los datos a recopilar, también nos dice que es una herramienta más usada en investigación.

Por lo antes mencionado, se utilizó el **cuestionario** en calidad de instrumento, para recabar la información que sea necesaria, información que la conforman 10 preguntas para la variable Plataforma digital y 10 preguntas para la variable Eficiencia administrativa, utilizaremos la escala Likert y mediremos del 1 al 5, tal cual se muestra a continuación:

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

Validez

Para el presente proyecto se tuvo en cuenta el juicio de expertos, correspondiente a la técnica y revisión del cuestionario. Los cuales aportaron algunas recomendaciones y mejoras

Tabla 4

Validación del instrumento por juicio de expertos

Nº	Grado Académico	Nombres y Apellidos del Experto	Dictamen
1	Doctor	Liz Maribel Robladillo Bravo	Aplicable
2	Magíster	Maura Peña Santillan	Aplicable
3	Doctor	Raúl Alberto Rengifo Lozano	Aplicable

Fuente Propia

Confiabilidad

Para esto, se procedió a encuestar a los colaboradores que fueron parte y conforman nuestra muestra, acto seguido y con el resultado obtenido, se efectuó el análisis de confiabilidad, utilizando para esto el Alfa de Cronbach, la cual nos sirvió para nivelar los respectivos rangos y el cual determino el correspondiente grado de precisión y consistencia.

Tabla 5

Estadísticas de fiabilidad

"Variable"	"Alfa de Cronbach"	N° de elementos
Plataforma digital	,876	10
Eficiencia administrativa	,892	10

Fuente Propia

3.5. Procedimientos

Ramírez (2015), nos dice; Las técnicas son procedimientos concretos que utiliza el investigador para obtener información. Por lo tanto, serán los procedimientos operativos, metodológicos y sistemáticos los encargados de hacer operativa e implementar la investigación, a través de la recolección, validado y análisis de la correspondiente información. Las técnicas representan un conjunto de mecanismos, medios y/o recursos destinados a recolectar, mantener, analizar y comunicar los datos de los fenómenos sobre los que se están estudiando. Las técnicas son, por tanto, métodos o recursos básicos de recogida de información con los que el investigador puede llegar a los hechos y adentrarse a sus conocimientos.

Como se mencionó, para el presente estudio, la información obtenida con los datos recolectados de la encuesta y de la aplicación del cuestionario como instrumento, fue trabajada en Excel para poder utilizarla con el programa SPSS Versión 26, que posteriormente fue convertido en tablas y gráficos que muestran los datos en detalle y presentan las consecuencias del análisis propuesto.

3.6. Método de análisis de datos

Rojas-Soriano (2013), nos dice que: El análisis de datos “consiste en dividir los elementos esenciales de nuestra información y examinarlos para luego obtener respuestas a los diferentes cuestionamientos planteados dentro de la investigación. De esta manera se trata de encontrar una respuesta, un significado mucho más amplio, de toda la información experimental que se pudo recabar. Ha esto último se llama interpretación.

El método utilizado es el estadístico, ya que trató de describir el comportamiento de la variable utilizando estadísticas para lograr su objetivo.

Estadística descriptiva

Según Santillan (2016), En la estadística descriptiva se resumen la información obtenida de forma sencilla y de presentación adecuada, identificando de esta manera algunas características y parámetros del conjunto de datos obtenidos, conocidos como datos estadísticos. Para lo cual se empleó el programa SPSS versión 26, en la cual se trabajó con la base de datos que arrojó la encuesta.

Estadística inferencial

En la presente etapa se menciona el total de los datos obtenidos, alineándolos a los objetivos que se vienen estudiando, para de esta manera tener por resultado los correspondientes gráficos y tablas estadísticas, para que esta sea comparada con las hipótesis planteadas. En el presente estudio se utilizó la prueba estadística de Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Para Alvarez (2018). La ética está basada en tres principios fundamentales que son : El respeto, la beneficencia y la justicia. La primera nos llama a respetar el trabajo que las personas realizan, la segunda que es la práctica de realizar el bien a los demás sin pedir nada a cambio y la tercera que nos empuja a obrar respetando la verdad. Es por ello que todo investigador debe velar por que se cumplan siempre estos principios, al momento de realizar una investigación.

Esta investigación se apegó estrictamente al protocolo desarrollado por la Universidad César Vallejo y todos los estándares éticos en investigación, por lo que podemos decir que no existió autoplagio, respetando estrictamente todas las diferentes fuentes bibliográficas. Han sido redactados según los estándares de referencia APA. Asimismo se cumplió con respetar la privacidad y el anonimato de los colaboradores encuestados, los cuales respondieron el cuestionario con toda claridad en cada una de las preguntas sugeridas.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 6

Resultados donde se describen a la primera variable Plataforma digital y sus dimensiones

	Nivel bajo		Nivel Moderado		Nivel alto	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Plataforma digital	27	33,8	30	37,5	23	28,7
Interna	40	50,0	23	28,7	17	21,3
Promoción	32	40,0	26	32,5	22	27,5
Relacional	40	50,0	20	25,0	20	25,0

Fuente Propia

Lo que nos muestra la tabla 6 es que la variable Plataforma digital obtuvo como resultado, que el 28,7% (23 de 80) colaboradores del área de extranjería consideraron un Nivel Alto, el 37,5% (30 de 80) colaboradores del área de extranjería, consideraron un Nivel Moderado y el 33,8% (27 de 80) consideraron un Nivel Bajo. Con respecto a la dimensión Interna, esta tuvo el resultante de 21,3% (17 de 80) colaboradores del área de extranjería consideraron un Nivel Alto, el 28,7% (23 de 80) colaboradores del área de extranjería, consideraron un Nivel Moderado y el 50,0% (40 de 80) colaboradores del área de extranjería, consideraron un Nivel Bajo. Al respecto de la dimensión Promoción, esta tuvo el resultante de 27,5% (22 de 80) colaboradores del área de extranjería consideraron un Nivel Alto, el 32,5% (26 de 80) colaboradores del área de extranjería, consideraron un Nivel Moderado y el 40,0% (32 de 80) colaboradores del área de extranjería, consideraron un Nivel Bajo. Y por último la dimensión Relacional, esta tuvo el resultante de 25,0% (20 de 80) colaboradores del área de extranjería consideraron un Nivel Alto, el 25,0% (20 de 80) colaboradores del área de extranjería, consideraron un Nivel Moderado y el 50,0% (40 de 80) colaboradores del área de extranjería, consideraron un Nivel Bajo.

Tabla 7

Resultados donde se describen a la segunda variable Eficiencia administrativa con sus dimensiones

	Nivel bajo		Nivel Moderado		Nivel alto	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Eficiencia administrativa	29	36,3	27	33,8	24	30,0
Ambiente de trabajo	39	48,8	19	23,8	22	27,5
Interacción	32	40,0	30	37,5	18	22,5
Bienestar	34	42,5	20	25,0	26	32,5

Fuente Propia

Lo que nos muestra la tabla 7 es que la variable Eficiencia administrativa, obtuvo como resultado, que el 30,0% (24 de 80) colaboradores del área de extranjería consideraron un Nivel Alto, el 33,8% (27 de 80) colaboradores del área de extranjería, consideraron un Nivel Moderado y el 36,3% (29 de 80) consideraron un Nivel Bajo. Con respecto a la dimensión Ambiente de trabajo, esta tuvo el resultante de 27,5% (22 de 80) colaboradores del área de extranjería consideraron un Nivel Alto, el 23,8% (19 de 80) colaboradores del área de extranjería, consideraron un Nivel Moderado y el 48,8% (39 de 80) colaboradores del área de extranjería, consideraron un Nivel Bajo. Al respecto de la dimensión Interacción, esta tuvo el resultante de 22,5% (18 de 80) colaboradores del área de extranjería consideraron un Nivel Alto, el 37,5% (30 de 80) colaboradores del área de extranjería, consideraron un Nivel Moderado y el 40,0% (32 de 80) colaboradores del área de extranjería, consideraron un Nivel Bajo. Y por último la dimensión Bienestar, esta tuvo el resultante de 32,5% (26 de 80) colaboradores del área de extranjería consideraron un Nivel Alto, el 25,0% (20 de 80) colaboradores del área de extranjería, consideraron un Nivel Moderado y el 42,5% (34 de 80) colaboradores del área de extranjería, consideraron un Nivel Bajo.

Del objetivo general

“Establecer la relación entre Plataforma digital y eficiencia administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021”

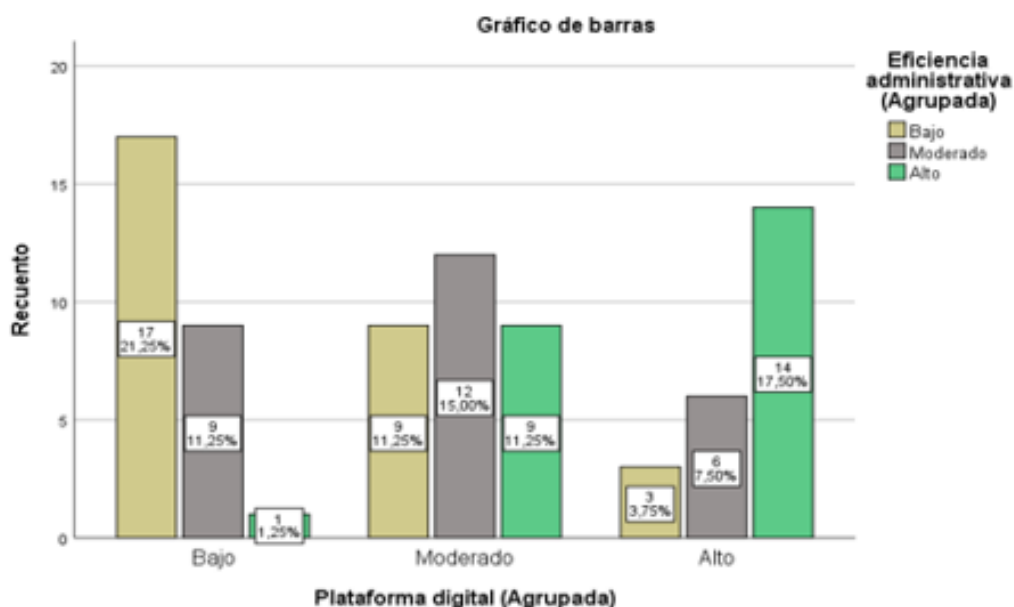
Tabla 8

Tablas cruzadas, relación entre Plataforma digital y eficiencia administrativa

			Eficiencia administrativa (Agrupada)			Total
			Bajo	Moderado	Alto	
Plataforma digital (Agrupada)	Bajo	Recuento	17	9	1	27
		Recuento esperado	9,8	9,1	8,1	27,0
		% del total	21,3%	11,3%	1,3%	33,8%
	Moderado	Recuento	9	12	9	30
		Recuento esperado	10,9	10,1	9,0	30,0
		% del total	11,3%	15,0%	11,3%	37,5%
	Alto	Recuento	3	6	14	23
		Recuento esperado	8,3	7,8	6,9	23,0
		% del total	3,8%	7,5%	17,5%	28,7%
Total	Recuento	29	27	24	80	
	Recuento esperado	29,0	27,0	24,0	80,0	
	% del total	36,3%	33,8%	30,0%	100,0%	

Figura 2

Relación entre Plataforma digital y Eficiencia administrativa



De la tabla 8 y la figura 2 podemos observar la relación entre Plataforma digital y Eficiencia administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021. El 33,8% de los colaboradores que se encuestó afirmaron que el nivel de plataforma digital es baja; de ellos el 21,3% afirmaron que la eficiencia administrativa es baja, el 11,3% afirmaron que es moderada y

el 1,3% que es alta. El 37,5% de los colaboradores que se encuestó confirmaron que el nivel de plataforma digital es moderado; de ellos, el 11,3% afirmaron que la eficiencia administrativa es baja, el 15% afirmaron que es moderado y el 11,3% que es alto. El 28,7% de los colaboradores que se encuestó afirmaron que plataforma digital es alto; de ellos, el 3,8% afirmaron que la eficiencia administrativa es bajo, el 7,5% afirmaron que es moderado y el 17,5% que es alto. Se llegó a la conclusión que, del 100% de los colaboradores que se encuestó, en cualquier nivel que se encuentre la plataforma digital, el 36,3% afirmaron que eficiencia administrativa es baja, asimismo el 33,8% afirmaron que es moderado y el 30% que tiene nivel alto.

Análisis descriptivo del primer objetivo específico

“Establecer la relación entre Plataforma digital y Ambiente de trabajo en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021”

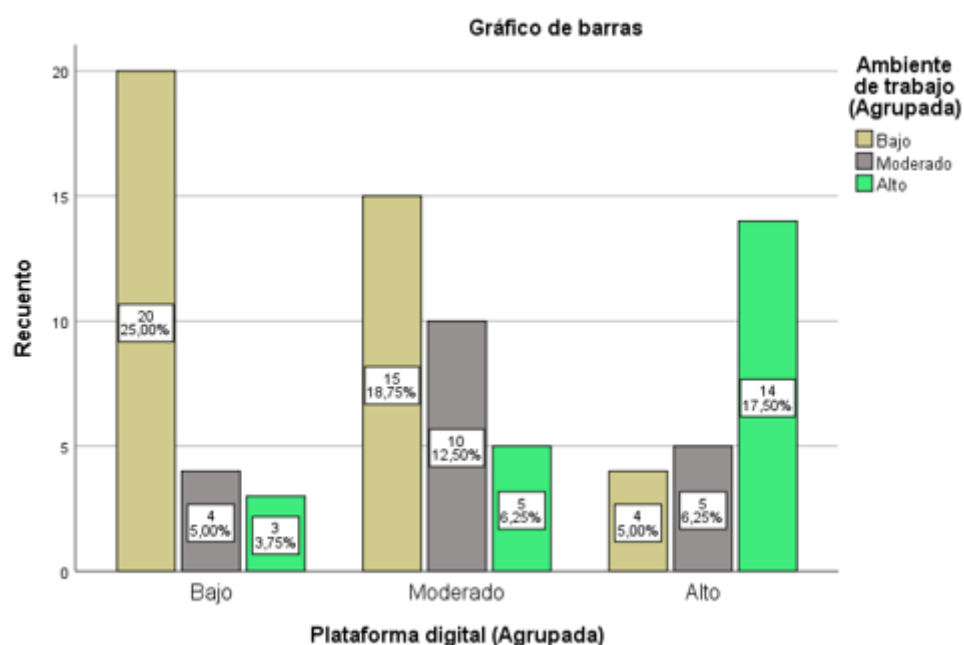
Tabla 9

Tablas cruzadas, relación entre Plataforma digital y dimensión Ambiente de trabajo

		Ambiente de trabajo (Agrupada)			Total	
		Bajo	Moderado	Alto		
Plataforma digital (Agrupada)	Bajo	Recuento	20	4	3	27
		Recuento esperado	13,2	6,4	7,4	27,0
		% del total	25,0%	5,0%	3,8%	33,8%
	Moderado	Recuento	15	10	5	30
		Recuento esperado	14,6	7,1	8,3	30,0
		% del total	18,8%	12,5%	6,3%	37,5%
	Alto	Recuento	4	5	14	23
		Recuento esperado	11,2	5,5	6,3	23,0
		% del total	5,0%	6,3%	17,5%	28,7%
Total	Recuento	39	19	22	80	
	Recuento esperado	39,0	19,0	22,0	80,0	
	% del total	48,8%	23,8%	27,5%	100,0%	

Figura 3

Relación entre Plataforma digital y dimensión Ambiente de trabajo



De la tabla 9 y la figura 3 podemos observar la relación entre Plataforma digital y Ambiente de trabajo en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021. El 33,8% de los colaboradores que se encuestó afirmaron que plataforma digital es bajo; de ellos el 25% afirmaron que la eficiencia administrativa es bajo, el 5% afirmaron que es moderado y el 3,8% que es alto. El 37,5% de los colaboradores que se encuestó afirmaron que plataforma digital es moderado; de ellos, el 18,8% afirmaron que la eficiencia administrativa es bajo, el 12,5% afirmaron que es moderado y el 6,3% que es alto. El 28,7% de los colaboradores que se encuestó afirmaron que la plataforma digital es alto; de ellos, el 5% afirmaron que la eficiencia administrativa es bajo, el 6,3% afirmaron que es moderado y el 17,5% que es alto. Se llegó a la conclusión que, del 100% de las personas encuestadas, en cualquier nivel que se encuentre la plataforma digital, el 48,8% afirmaron que la eficiencia administrativa es bajo, el 23,8% afirmaron que es moderado y el 27,5% tiene nivel alto.

Análisis descriptivo del segundo objetivo específico

“Establecer la relación entre Plataforma digital y la Interacción en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021”

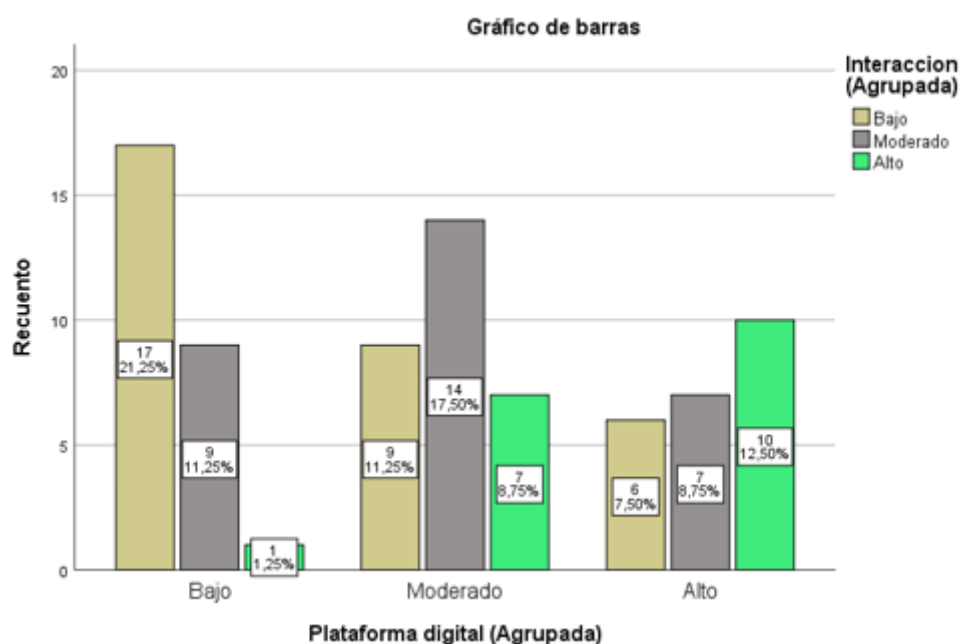
Tabla 10

Tablas cruzadas, relación entre Plataforma digital y dimensión Interacción

			Interaccion (Agrupada)			Total
			Bajo	Moderado	Alto	
Plataforma digital (Agrupada)	Bajo	Recuento	17	9	1	27
		Recuento esperado	10,8	10,1	6,1	27,0
		% del total	21,3%	11,3%	1,3%	33,8%
	Moderado	Recuento	9	14	7	30
		Recuento esperado	12,0	11,3	6,8	30,0
		% del total	11,3%	17,5%	8,8%	37,5%
	Alto	Recuento	6	7	10	23
		Recuento esperado	9,2	8,6	5,2	23,0
		% del total	7,5%	8,8%	12,5%	28,7%
Total	Recuento	32	30	18	80	
	Recuento esperado	32,0	30,0	18,0	80,0	
	% del total	40,0%	37,5%	22,5%	100,0%	

Figura 4

Relación entre Plataforma digital y dimensión Interacción



De la tabla 10 y la figura 4 podemos observar la relación entre Plataforma digital y la dimensión Interacción en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021. El 33,8% de los colaboradores que se encuestó afirmaron que plataforma digital es bajo; de ellos el 21,3% afirmaron que la interacción se desarrolla en un nivel bajo, el 11,3% es moderado y el 1,3% afirmaron que es alto. El 37,5% de los colaboradores que se encuestó afirmaron que plataforma digital es moderada; de ellos, el 11,3% afirmaron que la interacción se desarrolla en un nivel bajo, el 17,5% afirmaron que es moderado y el 8,8% que es alto. El 28,7% de los colaboradores que se encuestó afirmaron que la plataforma digital es alta; de ellos, el 7,5% afirmaron que la interacción se desarrolla en un nivel bajo, el 8,8% afirmaron que es moderado y el 12,5% que es alto. Se llegó a la conclusión que, del 100% de las personas encuestadas, en cualquier nivel que se encuentre la plataforma digital, el 40% afirmaron que la interacción se desarrolla en un nivel bajo, el 37,5% afirmaron que es moderada y el 22,5% tiene nivel alto.

Análisis descriptivo del tercer objetivo específico

“Establecer la relación entre Plataforma digital y Bienestar en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021”

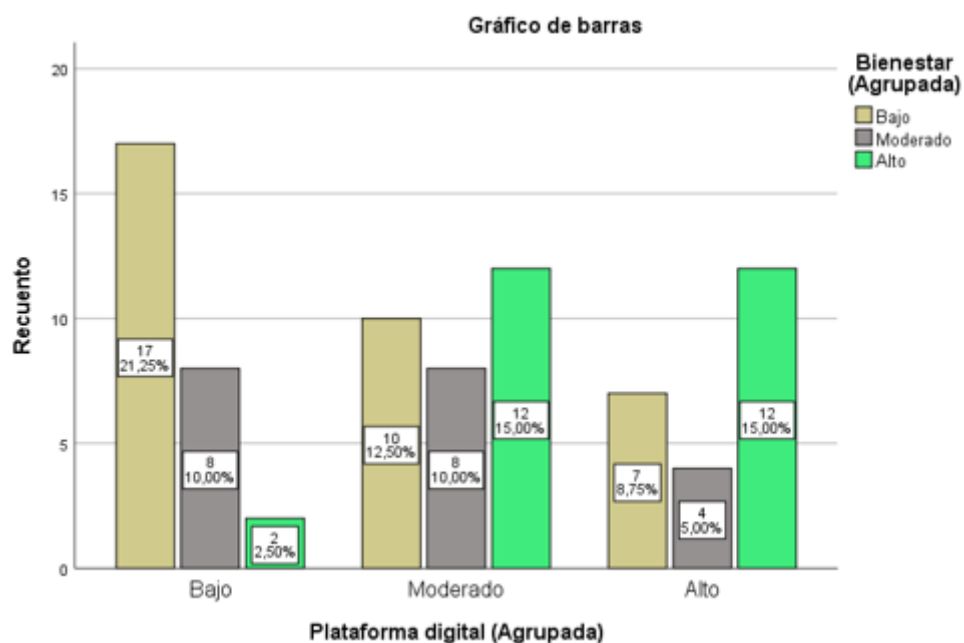
Tabla 11

Tablas cruzadas, relación entre Plataforma digital y dimensión Bienestar

			Bienestar (Agrupada)			Total
			Bajo	Moderado	Alto	
Plataforma digital (Agrupada)	Bajo	Recuento	17	8	2	27
		Recuento esperado	11,5	6,8	8,8	27,0
		% del total	21,3%	10,0%	2,5%	33,8%
	Moderado	Recuento	10	8	12	30
		Recuento esperado	12,8	7,5	9,8	30,0
		% del total	12,5%	10,0%	15,0%	37,5%
	Alto	Recuento	7	4	12	23
		Recuento esperado	9,8	5,8	7,5	23,0
		% del total	8,8%	5,0%	15,0%	28,7%
Total	Recuento	34	20	26	80	
	Recuento esperado	34,0	20,0	26,0	80,0	
	% del total	42,5%	25,0%	32,5%	100,0%	

Figura 5

Relación entre Plataforma digital y la dimensión Bienestar



De la tabla 11 y la figura 5 podemos observar la relación entre Plataforma digital y dimensión Bienestar en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021. El 33,8% de los colaboradores que se encuestó afirmaron que la plataforma digital es bajo; de ellos el 21,3% afirmaron que el bienestar se desarrolla en un nivel bajo, el 10% afirmaron que es moderado y el 2,5% que es alto. El 37,5% de los colaboradores que se encuestó afirmaron que la plataforma digital es moderada; de ellos, el 12,5% afirmaron que el bienestar se desarrolla en un nivel bajo, el 10% afirmaron que es moderada y el 15% que es alto. El 28,7% de los colaboradores que se encuestó afirmaron que la plataforma digital es alta; de ellos, el 8,8% afirmaron que el bienestar se desarrolla en un nivel bajo, el 5% afirmaron que es moderado y el 15% que es alto. Se llegó a la conclusión que, del 100% de los colaboradores que se encuestó, en cualquier nivel que se encuentre la plataforma digital, el 42,5% afirmaron que el bienestar manifiesta un nivel bajo, el 25% afirmaron que tiene nivel moderado y el 32,5% tiene nivel alto.

Análisis inferencial

Prueba de hipótesis general

Ho: No existe relación entre Plataforma digital y Eficiencia administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021.

H1: Existe relación entre Plataforma digital y Eficiencia administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021.

Tabla 12

Correlaciones: hipótesis general

			Plataforma digital	Eficiencia administrativa
Rho de Spearman	Plataforma digital	Coefficiente de correlación	1,000	,591**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Eficiencia administrativa	Coefficiente de correlación	,591**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

De la tabla 12, al emplear Rho de Spearman la correlación obtenida fue de 0,591, mostrando correlación positiva moderada entre Plataforma digital y Eficiencia administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021, la mencionada correlación es significativa con nivel 0,01 bilateral. Asimismo tenemos que el nivel de significancia bilateral que se obtuvo fue de 0,000; menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$) lo que significaría y por tanto se rechaza la hipótesis nula (H0) aceptándose la hipótesis alterna (H1); es decir, sí existe relación entre Plataforma digital y Eficiencia administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Prueba de la primera hipótesis específica

Ho: No existe relación entre Plataforma digital y Ambiente de trabajo en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021.

H1: Existe relación entre Plataforma digital y Ambiente de trabajo en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021.

Tabla 13

Correlaciones: hipótesis específica 1

			Plataforma digital	Ambiente de trabajo
Rho de Spearman	Plataforma digital	Coefficiente de correlación	1,000	,565**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Ambiente de trabajo	Coefficiente de correlación	,565**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

De la tabla 13, al emplear Rho de Spearman la correlación obtenida fue 0,565, mostrando correlación positiva moderada entre Plataforma digital y Ambiente de trabajo en la Superintendencia Nacional de Migraciones, la mencionada correlación es significativa con nivel 0,01 bilateral. Asimismo tenemos que el nivel de significancia bilateral que se obtuvo fue de 0,000; menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$) lo que significaría y por tanto se rechaza la hipótesis nula (H0) aceptándose la hipótesis alterna (H1); es decir, sí existe relación entre Plataforma digital y la dimensión Ambiente de trabajo en la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Prueba de la segunda hipótesis específica

Ho: No existe relación entre Plataforma digital y la Interacción en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021.

H1: Existe relación entre Plataforma digital y la Interacción en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021.

Tabla 14

Correlaciones: hipótesis específica 2

			Plataforma digital	Interaccion
Rho de Spearman	Plataforma digital	Coefficiente de correlación	1,000	,402**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Interaccion	Coefficiente de correlación	,402**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

De la tabla 14, al emplear Rho de Spearman la correlación obtenida fue 0,402, mostrando correlación positiva débil entre Plataforma digital y la dimensión Interacción en la Superintendencia Nacional de Migraciones, la mencionada correlación es significativa con nivel 0,01 bilateral. Asimismo tenemos que el nivel de significancia bilateral que se obtuvo fue de 0,000; menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$) lo que significaría y por tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0) aceptándose la hipótesis alterna (H_1); es decir, sí existe relación entre la Plataforma digital y la dimensión Interacción en la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Prueba de la tercera hipótesis específica

H_0 : No existe relación entre Plataforma digital y Bienestar en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021.

H_1 : Existe relación entre Plataforma digital y Bienestar en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021.

Tabla 15*Correlaciones: hipótesis específica 3*

			Plataforma digital	Bienestar
Rho de Spearman	Plataforma digital	Coefficiente de correlación	1,000	,491**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Bienestar	Coefficiente de correlación	,491**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

De la tabla 15, al emplear Rho de Spearman la correlación obtenida fue 0,491, mostrando correlación positiva media entre Plataforma digital y Bienestar en la Superintendencia Nacional de Migraciones, la mencionada correlación es significativa con nivel 0,01 bilateral. Asimismo tenemos que el nivel de significancia bilateral que se obtuvo fue de 0,000; menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$) lo que significaría y por tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0) aceptándose la hipótesis alterna (H_1); es decir, sí existe relación entre la Plataforma digital y dimensión Bienestar en la Superintendencia Nacional de Migraciones.

V. DISCUSIÓN

El objeto y finalidad de la presente fue “establecer la relación entre Plataforma digital y eficiencia administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021”, Una situación considerada en estos últimos años, porque se han desplegado herramientas tecnológicas, las cuales se utilizan en el trabajo diario del personal administrativo de esta sede, aunque algunas de estas herramientas se vienen utilizando en la actualidad, estas son insuficientes para realizar el trabajo diario y asegurar una buena gestión de calidad, que llevara a realzar la credibilidad del gobierno y la institución ante la población.

Conforme el objetivo general; “Determinar qué relación existe entre la plataforma digital y la eficiencia administrativa en la sede central de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021”, los resultados obtenidos en la tabla 12, evidencian un nivel de correlación positiva moderada ($r= 0,591$ ”), entre las variables citadas, lo que demuestra que la plataforma digital tiene relación con el nivel de eficiencia administrativa. Datos que comparados con lo que señala Domínguez (2020) en su artículo sobre Govtech (uso la tecnología para automatizar las operaciones de las instituciones públicas), concluye que; el Govtech se encuentra en una etapa creciente, la modernización viene avanzando y se busca encontrar soluciones innovadoras. Al respecto, los gerentes públicos deben cubrir y gestionar la adaptación digital, dándoles carácter prioritario. Con estos resultados se afirma que la plataforma digital, sí contribuye de forma favorable con la eficiencia administrativa.

Asimismo, Rodríguez, Ortiz, Quiroz, & Parrales (2020), indican que las plataformas digitales son parte fundamental hoy en día para toda empresa o institución privada y estatal, convirtiéndose en la mejor herramienta, para la gestión y atención con visión a una modernización, en sí obligatoria. Manifiestan también que las personas que tenían como segunda opción realizar una compra o tramite vía internet, pasaron a usar estas plataformas en forma más constante, esto debido al modelo de modernización y también al miedo a exponerse a un contagio debido a la pandemia que nos viene azotando, por lo que resulta útil las plataformas digitales.

Como primer objetivo específico, se buscó: “Determinar qué relación existe entre la plataforma digital y la dimensión ambiente de trabajo en la sede central de la Superintendencia Nacional de Migraciones”, los resultados obtenidos que se muestran en la tabla 13, evidencian un nivel de correlación positiva media ($r= 0,565$), entre la plataforma digital y dimensión ambiente de trabajo, evidenciando que los procedimientos que se realizan mediante la plataforma digital, tienen relación directa con la dimensión ambiente de trabajo, en la Superintendencia Nacional de Migraciones, datos que al ser comparados con lo hallazgo de Wolters (2021), quien en su artículo concluye; un buen ambiente de trabajo se traduce en una mayor productividad, disminuye considerablemente las rotaciones y absentismo laboral, logrando de esta manera el incremento de logros de la empresa o institución. Con estos resultados se afirma que la plataforma digital sí contribuye de forma favorable con el ambiente de trabajo, además Wolters (2021) manifiesta también que; cada vez son más las empresas interesadas en un buen clima laboral, ya que esta es la clave para que los empleados trabajen mejor, participen más en sus tareas y contribuyan así al desarrollo de las unidades en las que trabajan.

El segundo objetivo específico fue: “Determinar que relación existe entre la plataforma digital y la dimensión interacción en la sede central de la Superintendencia Nacional de Migraciones”; los resultados obtenidos que se muestran en la tabla 14, evidencian un nivel de correlación positiva débil ($r= 0,402$), entre la plataforma digital y dimensión interacción, evidenciando que los procedimientos que se realizan mediante la plataforma digital, tienen relación directa con la dimensión interacción en la Superintendencia Nacional de Migraciones, datos que al ser comparados con lo hallado por Cedeño (2019), nos dice que; dentro de la interacción laboral uno de los requisitos importantes es demarcar el límite de confianza. A la hora de interactuar en un entorno laboral, se debe tener en cuenta que a pesar del potencial para desarrollar la empatía interpersonal, es fundamental mantener una actitud ideal de respeto y tolerancia en la mesa, no solo de atención al vocabulario y actitudes sino también a lo que el cuerpo pueda expresar al momento de interactuar.

Con estos resultados se afirma que la plataforma digital sí contribuye de forma favorable con la dimensión interacción, además (Jara, Asmat y otros,

(2018) manifiestan que; en un mundo lleno de cambios, las entidades públicas buscan replantear las diversas formas existentes de gestionar las organizaciones, las transformaciones se deben llevar a cabo en los sectores, económicos, sociales y culturales, llevando a repensar a los líderes y funcionarios, sobre el enorme valor del talento humano, que es la base fundamental para que toda organización funcione de manera correcta.

Como tercer objetivo específico, se planteó: “Determinar que relacionan existe entre la plataforma digital y la dimensión bienestar en la sede central de la Superintendencia Nacional de Migraciones”, los resultados obtenidos que se muestran en la tabla 15, evidencian un nivel de correlación positiva débil ($r=0,491$), entre la plataforma digital y dimensión bienestar, evidenciando que los procedimientos que se realizan mediante la plataforma digital, tienen relación directa con la dimensión bienestar en la Superintendencia Nacional de Migraciones, datos que al ser comparados con lo hallado por Bernal (2015) en su artículo concluye; Un empleado feliz es más productivo para la empresa, ya que el bienestar y satisfacción de los trabajadores conlleva a que la entidad o empresa cumpla con sus metas, logrando una mejor eficiencia organizacional.

Con estos resultados se afirma que la plataforma digital sí contribuye de forma favorable con la dimensión bienestar, además Erasó Cisneros, y otros (2017) nos dice que; dependiendo del modelo de planificación empleado en las instituciones, se llevara a cabo la medición de la eficiencia, el marco lógico estará establecido y relacionado con los indicadores, metas y objetivos trazados. Son estos últimos los que llevaran a medir con eficacia el nivel de cumplimiento, teniendo en cuenta el bienestar del personal involucrado.

De acuerdo a la hipótesis general: Existe relación entre Plataforma digital y Eficiencia administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones, luego de aplicar la prueba de Rho de Spearman, el nivel de significancia fue de 0,000 ($0,000 < 0,05$), rechazándose de esta manera la hipótesis nula (H_0), por ende se acepta la hipótesis alterna (H_1) planteada; es decir, hay relación entre las variables citadas, por lo que podemos manifestar que si implementamos de forma efectiva nuestra plataforma digital, mejoraremos también la eficiencia administrativa. Asimismo, Quispe (2021) en su estudio arrojó resultado similar, estudio que se planteó medir la relación entre gestión digital y la atención al

público en una municipalidad provincial, la estadística empleada fue la Rho de Spearman, la cual tuvo nivel de significancia bilateral de $p=0,000$ siendo inferior a $0,005$, rechazándose la hipótesis nula planteada, aceptándose la hipótesis alterna.

Como primera hipótesis específica, se planteó: Existe relación entre la plataforma digital y la dimensión ambiente de trabajo en la sede central de la Superintendencia Nacional de Migraciones, luego de aplicar la prueba de Rho de Spearman, el nivel de significancia fue de $0,000$ ($0,000 < 0,05$), rechazándose de esta manera la hipótesis nula (H_0), por ende se acepta la hipótesis alterna (H_1) planteada; es decir, hay relacion entre las variables citadas. Para contrastar nuestra hipótesis específica tenemos a Robles (2018), quien en su estudio nos manifiesta que; los servicios públicos digitales mediante el uso de plataformas, se caracterizan por ser ágiles y no presenciales. Utilizando estos, las TIC en gran escala, mediante la manipulación de datos.

Asimismo, en el Perú se creó una plataforma única digital que permite gestionar alrededor de 49 mil trámites ante el estado, lo que nos lleva a afirmar que, si mejoramos la capacitación en medios tecnológicos y logramos un ambiente de trabajo optimo, tendremos una eficiente gestión administrativa. Resultado similar halló Bravo (2017), quien en su investigación determinó que el Ambiente laboral se relaciona significativamente con la Comunicación interna en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Breña-Lima, la estadística empleada fue la Rho de Spearman, la cual tuvo nivel de significancia bilateral de $0,000$ siendo inferior a $0,005$, rechazándose la hipótesis nula planteada, aceptándose la hipótesis alterna.

La segunda hipótesis específica fue la siguiente: “Existe relación entre la plataforma digital y la dimensión interacción en la sede central de la Superintendencia Nacional de Migraciones”, en ese sentido, luego de aplicar la prueba de Rho de Spearman, el nivel de significancia fue de $0,000$ ($0,000 < 0,05$), rechazándose de esta manera la hipótesis nula (H_0), por ende se acepta la hipótesis alterna (H_1) planteada; es decir, hay relacion entre las variables citadas, para contrastar nuestra hipótesis tenemos a Freire (2020) quien, en su estudio científico, busco demostrar que beneficios y a qué grado se relacionan las habilidades blandas y la interacción profesional, por lo que quedó demostrado

que del 100% de los docentes indicaron que las habilidades blandas están plenamente relacionadas con la interacción profesional y estas son fundamentales para una buena gestión administrativa.

Lo que nos demuestra que, si se tiene una adecuada gestión de la plataforma digital, llevando una interacción constante de los colaboradores, se puede lograr mayor eficiencia administrativa. Resultado similar halló Freire (2020), cuya hipótesis general fue: Existe relación significativa entre las habilidades blandas y la interacción profesional de los docentes de una Escuela Primaria, la estadística empleada fue la Rho de Spearman, la cual tuvo nivel de significancia bilateral de 0,000 siendo inferior a 0,005, rechazándose la hipótesis nula planteada, aceptándose la hipótesis alterna.

Y como tercera hipótesis específica, se planteó: “Existe relación entre la plataforma digital y la dimensión bienestar en la sede central de la Superintendencia Nacional de Migraciones”, luego de aplicar la prueba de Rho de Spearman, el nivel de significancia fue de 0,000 ($0,000 < 0,05$), rechazándose de esta manera la hipótesis nula (H_0), por ende se acepta la hipótesis alterna (H_1) planteada; es decir, hay relación entre las variables citadas, para contrastar nuestra hipótesis tenemos a Rubina (2018) quien, en su estudio científico, busco determinar si existe relación entre la cultura organizacional y el bienestar laboral, por lo que se concluyó que si existe relación alta significativa entre la cultura organizacional y el bienestar laboral.

Lo que nos demuestra que, el bienestar laboral dentro de una entidad o empresa es fundamental para una buena gestión administrativa. Resultado similar halló Rubina (2018) cuya hipótesis general fue probar si existe relación entre la cultura organizacional y el bienestar laboral de los, utilizando para esto la prueba estadística a Rho de Spearman, la estadística empleada fue la Rho de Spearman, la cual tuvo nivel de significancia bilateral de 0,000 siendo inferior a 0,005, rechazándose la hipótesis nula planteada, aceptándose la hipótesis alterna.

En esta investigación, se empleó el instrumento básico del cuestionario mediante la técnica de la encuesta, idéntico método utilizo Pacotaípe (2021), al determinar si existía relación entre servicio digital y satisfacción en los usuarios de una municipalidad de Ayacucho.

Por último, para llevar a cabo la verificación del grado de confiabilidad, utilizamos el Alfa de Cronbach, por lo que obtuvimos fiabilidad de 0,876 para nuestra primera variable, Plataforma digital y obtuvimos fiabilidad de 0,892 para nuestra segunda variable, Eficiencia administrativa, Un resultado aproximado obtuvo Quispe (2021) quien al utilizar en su análisis el Alfa de Cronbach, obtuvo para su variable Gestión digital, la fiabilidad de 0,939 y para su segunda variable Atención al público, la fiabilidad de 0,951.

VI. CONCLUSIONES

Primera: En lo que respecta al objetivo general, se logró establecer relación entre la plataforma digital y la eficiencia administrativa en la sede central de la Superintendencia Nacional de Migraciones, esto, luego del resultado del uso de la prueba estadística de Rho de Spearman, arrojando un 0,591, la cual manifiesta una correlación positiva moderada. Esto en concordancia de lo que nos manifiestan Cuenca, Matilla y Pujol en su investigación, que el internet y el usos de las nuevas tecnologías en las instituciones de gobierno se vienen consolidando como instrumento obligatorio para una mejor gestión administrativa.

Segunda: Al respecto del primer objetivo específico, se pudo determinar que existe relación entre la plataforma digital y la dimensión ambiente de trabajo en la sede central de la Superintendencia Nacional de Migraciones, lo cual se pudo demostrar con la utilización de la estadística Rho de Spearman, que nos dio un resultado de 0,565, la cual manifiesta una correlación positiva media.

Tercera: Al respecto del segundo objetivo específico, se pudo determinar que existe relación entre la plataforma digital y la dimensión interacción en la sede central de la Superintendencia Nacional de Migraciones, lo cual se pudo demostrar con la utilización de la estadística Rho de Spearman, que nos dio un resultado de 0,402, la cual manifiesta una correlación positiva débil.

Cuarta: Y por último respecto del tercer objetivo específico, se pudo determinar que existe relación entre la plataforma digital y la dimensión bienestar en la sede central de la Superintendencia Nacional de Migraciones, lo cual se pudo demostrar con la utilización de la estadística Rho de Spearman, que nos dio un resultado de 0,491, la cual manifiesta una correlación positiva débil.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Sugerimos a los jefes y coordinadores del área de inmigración extranjera de la sede central de Migraciones, implementar mejores respuestas automatizadas y de respuesta rápida en la plataforma digital, del mismo modo brindar material actualizado sobre medios tecnológicos a los colaboradores de esta área, para lograr una atención eficiente y mejorar la gestión administrativa.

Segunda: Se sugiere a los jefes y coordinadores del área de inmigración extranjera de la sede central de Migraciones, brindar talleres y capacitaciones sobre ambiente laboral, para de esta manera lograr un mejor desempeño de los colaboradores, esto debe estar ligado también al uso y manejo de la plataforma digital, logrando de esta manera un mejor trabajo en equipo.

Tercera: Se recomienda a los jefes y coordinadores del área de inmigración extranjera de la sede central de Migraciones, tomar en cuenta el grado de interacción que se tiene en el área de trabajo, para mejorarlo, se debe tener acceso a información digital o de forma presencial, de talleres que refuercen este método de trabajo y de mejoramiento personal, para optimizar el desempeño de cada uno de los colaboradores, en mejora de la gestión.

Cuarta: Se recomienda a los jefes y coordinadores del área de inmigración extranjera de la sede central de Migraciones, mejorar las capacitaciones sobre bienestar en los colaboradores, teniendo en cuenta los avances tecnológicos con los que cuenta la institución, para de esta manera lograr el mejoramiento del bienestar laboral de cada uno de los trabajadores, que tendrán como consecuencia lograr las metas trazadas de la institución de forma eficiente.

REFERENCIAS

- Alateyah, S., Chang, V., Crowder, R. y Wills, G. (2014). Citizen Intention to Adopt e-Government Services in Saudi Arabia. *Proceedings of the International Workshop on Emerging Software as a Service and Analytics*, 1, 38-45. doi:10.5220/0004980400380045
- Alderete, M. (2020). ¿Participa la ciudadanía en el gobierno electrónico? El caso de la ciudad de Bahía. *DAAPGE*, 45–102.
- Alvarez, P. (2018). Ética e investigación. *Boletín Redipe*, 122-149. Recuperado el Setiembre de 2021, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6312423>
- Alves, A. D. y Medeiros, M. (2015). Accessibility in Electronic Government: a study on the implementation of web standads in sites gov.br. *ACM Digital Library*, 691-698.
- Aquino, M. (2018). Actos administrativos y eficiencia del procedimiento administrativo sancionador en la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas (DIGEMID), Lima. 2018. Lima, Peru.
- Avila, D. (2014). El uso de las tics en el entorno de la nueva gestión pública mexicana. *Andamios*, 11(24), 263-288.
- Banco Interamericano de Desarrollo BID LAB. (2021). Economía de Plataformas y COVID-19. *Digital Future Society*, 1-60.
- Bernal, G. (15 de Febrero de 2015). ¿QUÉ ES EL BIENESTAR LABORAL Y POR QUÉ ES TAN IMPORTANTE? Obtenido de <https://www.doctoraki.com/blog/bienestar-laboral/que-es-el-bienestar-laboral-y-por-que-es-tan-importante/>
- Bravo, J. M. (2017). Ambiente laboral y comunicación interna en los administrativos de la Municipalidad Distrital de Breña-Lima, 2017. Lima, Peru.
- Calderón, A. (2021). Peru Digital. El camino a la transformacion. *AMCHAM PERÚ*, 24.

- Cedeño, R. (Setiembre de 2019). *Cedeño Camacho Rafael- Atrio Seguros S.A.*
Obtenido de <http://rafaelcedenoc.com/interaccion-laboral/>
- Cuenca-Fontbona, J., Matilla, K. y Compte-Pujol, M. (2020). Transformación digital de las agencias de Relaciones Públicas y Comunicación españolas. *El profesional de la información*, 11.
- Damascene, J. y Andersson, A. (2019). The public value of E-Government – A literature review. *Government Information Quarterly*, 167-178.
- Delgado, T. y Sánchez, A. (2018). REPENSANDO EL GOBIERNO ELECTRÓNICO: VENTANILLA ÚNICA, SERVICIOS SOSTENIBLES Y GOBIERNO DIGITAL CENTRADO EN LA INNOVACIÓN. *Revista Cubana de la Administración Pública y Empresarial*, 254-267.
- Dominguez, G. D. (2020). Las statups govtech y el futuro del gobierno en Brasil. *Corporación Andina de Fomento y Brazillab*, 23.
- Ebbers, W. y Van Dijk, J. (2017). Resistance and support to electronic government, building a model of innovation. *Government Information Quarterly*, 554-575.
- Editoriales, E. P. (19 de Junio de 2021). *Diario oficial El Peruano*. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1961611/Directiva%20N%C2%B0%20001-2021-PCM/SGD.pdf.pdf>
- Eraso, B. E., Chávez, M. E., Herrera, D. F., Torres, J. P., Gallo, J. G. y Armijos, L. A. (2017). ¿Cómo medir la eficacia de la gestión en instituciones de salud? *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 1-8. Obtenido de <http://scielo.sld.cu>
- Freire, L. A. (2020). Habilidades blandas e interacción profesional de los docentes en la Escuela de Educación Básica “Eloy Velásquez Cevallos” Milagro, Ecuador, 2020. Piura, Peru.
- Gibu, C. (2015). Las nuevas tecnologías y su impacto en la nueva relación Estado-ciudadano: de la información y apertura a la auditoría social. Su incidencia en la estrategia de ejecución de las políticas públicas. XX

Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, 1-8.

Gomis, M. (2017). Del gobierno electrónico al big data: la digitalización de la gestión pública en Colombia. *OPERA*, 25-53. doi:<https://doi.org/10.18601/16578651.n21.03>

GSMA, A. (2021). La oportunidad para una América Latina digital y conectada. *GSMALatam*, 15.

Hernández, E. L., Guamán, K. A. y Lloay, S. I. (2020). EL POSITIVISMO Y EL POSITIVISMO JURIDICO. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 265-269.

Hernández, R. y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixtas*. Mexico: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A.

Huamán, R. (2020). La optimización del gobierno electrónico como factor clave de la modernización de gestión pública ante el actual Estado de Emergencia. *Circulo de derecho Administrativo*, 463-493.

Jara, A. M., Asmat, N. S., Alverca, N. E. y Medina, J. J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 740-758. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058775014>

Lopez, H., Guerrero, F. y Garcia, L. (2015). La representación de la tecnología: tecnocultura, empoderamiento y transformación social. *Journal of Spanish Cultural Studies*, 215–230. doi:<http://dx.doi.org/10.1080/14636204.2015.1069073>

Martín, A. M. (2020). La Brecha Digital Generacional. *TEMAS LABORALES*, 77-93.

Ñaupas, H. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. Lima: Universidad Mayor de San Marcos.

Pacheco, G. (2017). *Retos y desafíos de la inclusión digital en el Perú*. Lima: Repositorio institucional de la PUCP.

- Pacotaípe, R. (2021). Servicio digital y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho – 2021. Lima, Peru.
- Paladines, F., Velásquez, A. y Enriquez, M. (2019). Análisis de las plataformas virtuales de comunicación. Caso de estudio: agencias de comunicación en Chile. *Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI)*, 1-6.
- Patrón, P. y Díaz, M. (2018). Procedimiento Administrativo Electronico. *LUMEN, Revista de la Facultad de Derecho de la Universidad Femenina del Sagrado Corazón*, 107.
- Presidencia de consejo de Ministros. (2021). *Directiva que establece los Lineamientos para la Conversión Integral de Procedimientos Administrativos a Plataformas o Servicios Digitales*. Lima: Secretaria de Gobierno Digital.
- Quispe, F. (2021). Gestión digital y la atención al público en usuarios de la Municipalidad Provincial La Mar - San Miguel, 2021. Lima, Peru.
- Quispe, M. y Vilca, A. (2021). Desempeño y Eficiencia del Sector Publico Peruano. *Revistas UNAP*, 39-48. doi:<http://dx.doi.org/10.26867/se.2021.1.111>
- Quispe, J. C. (2020). Determinación de la Eficiencia en la Gestión de Residuos Sólidos en las Municipalidades Distritales de la Región de Puno - Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 476-512. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.93
- Ramírez, F. J. (2015). *Manual del Investigador*. Obtenido de <https://manualdelinvestigador.blogspot.com/2015/03/tecnicas-de-investigacion.html>
- Reyna, Y. (2017). El control a la gestión en la administración pública : una mirada a las legislaciones de Ecuador y Peru. *REVISTA SAN GREGORIO*, 155-167.
- Ripalpa, J. F. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Revista Dilemas Contemporáneos:*

- Educación, Política y Valores*.(48). Obtenido de <http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/>
- Robles, F. M. (2018). LEGAL TECH Y EL ESTADO PERUANO. *Cuadernos Jurídicos Ius et Tribunalis*, 137-144. doi:<http://dx.doi.org/10.18259/iet.2018009>
- Rodríguez, K. G., Ortiz, O. J., Quiroz, A. I. y Parrales, M. L. (2020). El e-commerce y las Mipymes en tiempos de Covid-19. *Espacios*, 41, 100-118. doi:DOI: 10.48082/espacios-a20v41n42p09
- Rubina, R. (2018). Cultura organizacional y bienestar laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco -2018. Huanuco, Peru.
- Sanchez, F. A. (2019). Fundamentos epistémicos da pesquisa qualitativa e quantitativa: consensos e dissensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*(1), 102-122. doi:<https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Toache, E. A. y Carbajal, D. H. (2018). Un acercamiento al concepto de la innovación en los servicios públicos. *Entreciencias*, 2-16.
- Torres, K. y Lamenta, P. (2015). LA EPISTEMOLOGÍA Y LA INVESTIGACIÓN DENTRO DE LOS SISTEMAS COMPLEJOS ORGANIZACIONALES ACTUALES. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas - ORBIS*, 59-75. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70945572005>
- Valdez, A. (2019). Paradigmas emergentes en la gestión pública en América Latina. *Revista Venezolana de Gerencia*, 325-335.
- Valencia, D. C. (2015). Implementación de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en Colombia. *Revista de Derecho, Comunicaciones y Nuevas Tecnologías*(14), 1-20. doi:<http://dx.doi.org/10.15425/redecom.14.2015.07>
- Wolters Kluwer Legal*. (2021). Obtenido de <https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params>

=H4sIAAAAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASNDSyNjtbLUouLM_DxblwMDS0MD
lWuQQGZapUt-ckhIQaptWmJOcSoAEgslqTUAAAA=WKE

Xian, G., Yingfa, S. y Xiaorui, Z. (2013). Integration and coordination: Advancing China's fragmented e-government to holistic governance. *Government Information Quarterly*, 173-181.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA								
TÍTULO: PLATAFORMA DIGITAL Y EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES, LIMA 2021. AUTOR: Miguel Angel Ponce Malpartida								
Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general	VARIABLES					
			Variable 1: Plataforma digital					
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos	
			<p>¿ Qué relación existe entre la plataforma digital y la eficiencia administrativa en la sede central de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021?</p> <p>PE1: ¿Qué relación existe entre la plataforma digital y la dimensión ambiente de trabajo en la sede central de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021?</p> <p>PE2: ¿ Que relación existe entre la plataforma digital y la dimensión interacción en la sede central de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021?</p> <p>PE3: ¿ Que relación existe entre la plataforma digital y la dimensión bienestar en la sede central de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021?</p>	<p>Determinar qué relación existe entre la plataforma digital y la eficiencia administrativa en la sede central de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021.</p> <p>OE1: Determinar que relación existe entre la plataforma digital y la dimensión ambiente de trabajo en la sede central de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021</p> <p>OE2: Determinar que relación existe entre la plataforma digital y la dimensión interacción en la sede central de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021</p> <p>OE3: Determinar que relacionan existe entre la plataforma digital y la dimensión bienestar en la sede central de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021</p>	<p>Existe relación entre la plataforma digital y la eficiencia administrativa en la sede central de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021.</p> <p>HE1: Existe relación entre la plataforma digital y la dimensión ambiente de trabajo en la sede central de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021</p> <p>HE2: Existe relación entre la plataforma digital y la dimensión interacción en la sede central de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021</p> <p>HE3: Existe relación entre la plataforma digital y la dimensión bienestar en la sede central de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021</p>	<p>Interna</p>	<p>*Disponibilidad *Usabilidad</p>	<p>1,2,3</p>
			<p>Promoción</p>	<p>*Promoción de infraestructura *Promoción de cultura sobre TICs *Personal</p>	<p>4,5,6,7</p>	<p>1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5= Siempre</p>	<p>Bajo Moderado Alto</p>	
			<p>Relacional</p>	<p>*Relación de gobierno a gobierno *Relación de gobierno a ciudadano *Base de datos</p>	<p>8,9,10</p>	<p>1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5= Siempre</p>	<p>Bajo Moderado Alto</p>	
				Variable 2: Eficiencia administrativa				
				Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
			<p>Ambiente de trabajo</p>	<p>*Percepción *Desempeño *Herramientas</p>	<p>11,12,13,14</p>	<p>1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5= Siempre</p>	<p>Bajo Moderado Alto</p>	
			<p>Interacción</p>	<p>*Entendimiento *Expectativa laboral</p>	<p>15,16,17</p>	<p>1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces</p>	<p>Bajo Moderado</p>	

						4 = Casi siempre 5= Siempre	Alto
			Bienestar	*Percepción *Capacitaciones	18,19,20	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5= Siempre	Bajo Moderado Alto

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición e instrumento	Niveles y rangos
Plataforma Digital	Es una plataforma virtual de Internet, portal o ciber sitio, que sirve para almacenar diferentes tipos de información tanto personal como a nivel de negocios. Estas plataformas funcionan con determinados tipos de sistemas operativos y ejecutan programas o aplicaciones con diferentes contenidos, como pueden ser juegos, imágenes, texto, cálculos, simulaciones y vídeo, entre otros, que se pueden considerar agrupados en una colección de herramientas y servicios que una organización utiliza para desarrollar una estrategia digital.	La presente investigación estará enfocada teniendo en cuenta el impacto del gobierno electrónico, el uso de los medios tecnológicos y el software con el que se cuenta dentro del área de estudio. Asimismo se deberá encontrar los diferentes factores tecnológicos que ayuden a mejorar la eficiencia administrativa.	Interna	*Disponibilidad *Usabilidad	1,2,3,	Escala de Likert Ordinal 1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	Bajo Moderado Alto
			Promoción	*Promoción de infraestructura *Promoción de cultura sobre TICs *Personal	4,5,6,7		
			Relacional	*Relacion de gobierno a gobierno *Relacion de gobierno a ciudadano *Base de datos	8,9,10		
Eficiencia administrativa	Son acciones para trámites internos de una entidad, en la cual se busca cierto grado de eficiencia respecto de sus procesos o procedimientos prioritarios y complejos, con el fin de establecer acciones de mejora que permitan optimizar el uso de recursos monetarios, físicos, humanos, entre otros.	La operabilidad estará planteada con el fin de conseguir la máxima eficacia administrativa, teniendo en cuenta la atención, el tiempo de servicio y la simplificación, que serán fundamentales para lograr el objetivo.	Ambiente de trabajo	*Percepción *Desempeño *Herramientas	11,12, 13,14	Instrumento: Cuestionario	
			Interacción	*Entendimiento *Expectativa laboral	15,16,17		
			Bienestar	*Percepción *Capacitaciones	18,19,20		

Anexo 3: Instrumentos de investigación

CUESTIONARIO

Plataforma digital y eficiencia administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021

Estimado(a):

Este cuestionario forma parte de un trabajo de investigación académica universitaria de posgrado, por tanto las respuestas obtenidas tendrán carácter anónimo y su procesamiento será reservado.

El presente cuestionario tiene como objetivo recopilar información, para determinar si existe relación entre la Plataforma digital y la Eficiencia administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021. Por lo que agradeceremos se sirva responder las preguntas formuladas con la mayor sinceridad.

Agradezco su colaboración por las respuestas brindadas.

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Variable 1: Plataforma digital

Variable 2: Eficiencia administrativa

Escala autovalorativa

Nunca	(N)	= 1
Casi nunca	(CN)	= 2
A veces	(AV)	= 3
Casi siempre	(CS)	= 4
Siempre	(S)	= 5

Ítems o preguntas	1	2	3	4	5
V1. Plataforma digital	N	CN	AV	CS	S
Dimensión 1: Interna.					
1) ¿Accede con frecuencia a los servicios de la Superintendencia Nacional de Migraciones a través de la plataforma digital y/o intranet?					
2) ¿Encuentra lo que requiere al consultar la información sobre los trámites con Migraciones publicada a través de la Web e Intranet?					
3) ¿Actualizan constantemente la información publicada en los servicios de la Plataforma Digital? (Web, Intranet)					
Dimensión 2: Promocional.					
4) ¿La Superintendencia Nacional de Migraciones mantiene una adecuada infraestructura digital para brindar atención a sus usuarios?					
5) ¿La publicidad mediante medios tecnológicos, sobre los procedimientos administrativos de la Superintendencia Nacional de Migraciones son suficientes y adecuados?					
6) ¿La atención en línea brindada por la Superintendencia Nacional de Migraciones ayudan con los trámites pendientes?					
7) ¿Los beneficios que se obtienen por los servicios brindados en la plataforma digital de la Superintendencia Nacional de Migraciones, son reconocidos por los usuarios?					
Dimensión 3: Relacional.					
8) ¿El conocimiento sobre implementación de servicios electrónicos en la plataforma digital de la Superintendencia Nacional de Migraciones, le sirve para ser utilizados en otra entidad?					
9) ¿Los servicios que brinda la plataforma digital de la Superintendencia Nacional de Migraciones, permiten que se relacione con los ciudadanos?					
10) ¿La base de datos e interoperabilidad con la que cuenta la Superintendencia Nacional de Migraciones, permiten realizar un trabajo interno eficiente?					

Ítems o preguntas	1	2	3	4	5
V2. Eficiencia administrativa	N	CN	AV	CS	S
Dimensión 1: Ambiente de trabajo.					
11) ¿Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por lo tanto sé lo que se espera de mí?					
12) ¿Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultado alcanzado?					
13) ¿La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas, instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto?					
14) ¿El ambiente laboral de la institución permite expresar opiniones con franqueza a todo nivel sin temor a represalia?					
Dimensión 2: Interacción.					
15) ¿Los directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa con un criterio innovador y de mejoras?					
16) ¿Los directivos y/o jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento o área?					
17) ¿Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores?					
Dimensión 3: Bienestar.					
18) ¿Se me brinda la oportunidad de recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades administrativas y técnicas para la atención integral? Desempeño de funciones?					
19) ¿Se me brinda oportunidades para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano?					
20) ¿La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal?					

Muchas gracias!

ANEXO 4: Autorización de aplicación del instrumento, consentimiento firmado y aprobado.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 08 de noviembre de 2021.

Carta P. 787-2021-UCV-EPG-SP

Magister
GUILLERMO JOSE NIETO VERTIZ
JEFE ZONAL LIMA
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a PONCE MALPARTIDA, MIGUEL ANGEL; identificado(a) con DNI/CE N° 20108172 y código de matrícula N° 7002472215; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial del semestre 2021-II quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

"PLATAFORMA DIGITAL Y EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES, LIMA 2021"

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

CONFIGURACIÓN DOCUMENTOS

CONSULTA DE DOCUMENTOS RECIBIDOS

Detalle Ver Documento

Configuración Búsqueda

Nro Documento:

Asunto:

Detalle

	Nº	F. REC.	REMITENTE
	8763	25/12/2021	J216UM UNIDA
	8763	25/12/2021	J216UM UNIDA
	8762	25/12/2021	J216UM UNIDA
	8761	25/12/2021	J216UM UNIDA
	8760	25/12/2021	J216UM UNIDA
	8870	18/12/2021	J216UM UNIDA
	8869	18/12/2021	J216UM UNIDA
	8868	18/12/2021	J216UM UNIDA
	8867	18/12/2021	J216UM UNIDA
	8866	18/12/2021	J216UM UNIDA
	8861	18/12/2021	J216UM UNIDA
	8861	18/12/2021	J216UM UNIDA
	8845	18/12/2021	J216UM UNIDA
	8842	18/12/2021	J216UM UNIDA

Documentos Anexos

- PROVEIDO 029967-2021-J216UM-UFSM - J216UM UNIDAD FUNCIONAL DE SERVICIOS MIGRATORIOS
- PROVEIDO 030605-2021-J216UM - JEFATURA ZONAL LIMA
 - MEMORANDO 001866-2021-ORH - OFICINA DE RECURSOS HUMANOS
 - HOJA DE ELEVACIÓN 001033-2021-UDRH - UNIDAD DE DESARROLLO DEL RECURSO HUMANO
 - PROVEIDO 008123-2021-ORH - OFICINA DE RECURSOS HUMANOS
 - CARTA 000323-2021-ORH - OFICINA DE RECURSOS HUMANOS
 - HOJA DE ELEVACIÓN 001015-2021-UDRH - UNIDAD DE DESARROLLO DEL RECURSO HUMANO
 - PROVEIDO 008049-2021-ORH - OFICINA DE RECURSOS HUMANOS
 - CARTA SN - CIUDADANO - PONCE MALPARTIDA MIGUEL ANGEL
 - CARTA SN - CIUDADANO - PONCE MALPARTIDA MIGUEL ANGEL

Detalle

Año: Tipo Recor: Fecha Emi:

Emitir:

Destino:

Tipo Doc.: Nro Doc.: [Abrir Documento](#)

Asunto:

Trámite: Prioridad: Indisponibles:

Documentos anexo

Descripción	Número de anexo	Opción
No se encuentran registros.		

Rnull.pdf - Adobe Reader

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

1 / 6 66.7% Herramientas Firmar Comentar

KARINA LIZETTE APAZA MINI
JEFE DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS
Presenta -

Asunto: DETALLA PEDIDO DE ACCESO A INFORMACION MEDIANTE APLICACION DE CUESTIONARIO

Referencia: CARTA N° 000323-2021-ORH/MIGRACIONES de fecha 15 noviembre 2021

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en atención al documento de la referencia, mediante el cual se me pide detallar y precisar la información que deseo recabar, con la finalidad de desarrollar su trabajo de investigación titulado: "Plataforma digital y eficiencia administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021".

Al respecto, debo mencionar que la información que se requiere es mediante la aplicación de la herramienta de investigación LA ENCUESTA (cuestionario), el cual será aplicado a mis compañeros que laboran en las diferentes áreas de la Unidad Funcional de Servicios Migratorios, Jefatura Zonal Lima-Sede Breña. Específicamente en el área de evaluación de Cambios de calidad, prerrogas de residencia, CPP, registro extranjeros y vancanilla de informac diversos.

Cabe mencionar que el objetivo de esta investigación ACADEMICA, es ver si existe relacion entre la plataforma digital y la eficiencia administrativa. Por lo cual las preguntas están relacionadas al conocimiento y uso de medios tecnológicos, así como el entorno adecuado para poder lograr una eficiencia administrativa interna. El estudio y manejo de la información de la presente investigación tiene carácter reservado y confidencial, respetado todas las normas de la ética en investigación científica.

Asimismo, debo mencionar que se adjuntó en la solicitud anterior la Carta de Presentación P. 787-2021-4UCV-EPG-SP de fecha 08 de noviembre de 2021, emitida por la Universidad Cesar Vallejo, debidamente firmada por la Coordinadora General de Posgrado Semipresenciales, Ruth Argüelles Chicana Becerra, en la cual se me presenta como estudiante de posgrado de la mencionada casa de estudios.

Por lo tanto ruego se me pueda dar visto bueno a mi solicitud, ya que se trata de un tema académico y de crecimiento profesional personal.

Atentamente,

Miguel A. Ponce Malpartida
DNI 20108172

Documentos adjuntos:
-DNI
-Carta N° 000323-2021-ORH/MIGRACIONES

210 x 297 mm

JZ16LIM-UFSM: Sistema de Ges... x +

https://sgddev.migraciones.gob.pe:8181/sgd/login.do#

Sistema de Gestión Documental JZ16LIM UNIDAD FUNCIONAL MIGUEL ANGEL PONCE MALPARTIDA

CONFIGURACIÓN DOCUMENTOS

CON CONSULTA DE DOCUMENTOS RECIBIDOS

Detalle Ver Documento

Configuración Búsqueda

Nro Documento:

Asunto:

Detalle

	Nº	F. REC.	REMITENTE
	87679	28/12/2021	JZ16LIM UNIDAD...
	87673	28/12/2021	JZ16LIM UNIDAD...
	87672	28/12/2021	JZ16LIM UNIDAD...
	87671	28/12/2021	JZ16LIM UNIDAD...
	87670	28/12/2021	JZ16LIM UNIDAD...
	87669	28/12/2021	JZ16LIM UNIDAD...
	83670	18/12/2021	JZ16LIM UNIDAD...
	83669	18/12/2021	JZ16LIM UNIDAD...
	83668	18/12/2021	JZ16LIM UNIDAD...
	83667	18/12/2021	JZ16LIM UNIDAD...
	83666	18/12/2021	JZ16LIM UNIDAD...
	83665	18/12/2021	JZ16LIM UNIDAD...
	83645	18/12/2021	JZ16LIM UNIDAD...
	83642	18/12/2021	JZ16LIM UNIDAD...

Documentos Anexos

- PROVEIDO 029967-2021-JZ16LIM-UFSM - JZ16LIM UNIDAD FUNCIONAL DE SERVICIOS MIGRATORIOS
- PROVEIDO 030605-2021-JZ16LIM - JEFATURA ZONAL LIMA
- MEMORANDO 001866-2021-ORH - OFICINA DE RECURSOS HUMANOS
- HOJA DE ELEVACIÓN 001033-2021-UDRH - UNIDAD DE DESARROLLO DEL RECURSO HUMANOS
- PROVEIDO 008123-2021-ORH - OFICINA DE RECURSOS HUMANOS
- CARTA 000323-2021-ORH - OFICINA DE RECURSOS HUMANOS
- HOJA DE ELEVACIÓN 001015-2021-UDRH - UNIDAD DE DESARROLLO DEL RECURSO HUMANOS
- PROVEIDO 008049-2021-ORH - OFICINA DE RECURSOS HUMANOS
- CARTA SN - CIUDADANO - PONCE MALPARTIDA MIGUEL ANGEL
- CARTA SN - CIUDADANO - PONCE MALPARTIDA MIGUEL ANGEL

Detalle

Año: Fecha Emi.:

Emite:

Destino:

Tipo Doc.: Nro Doc.: [Abrir Documento](#)

Asunto:

Trámite: Prioridad: Indicaciones:

Documentos anexos

Descripción	Nombre de anexo
No se encuentran registros.	

PROVEIDO-029967-2021-JZ16LIM-UFSM.pdf - Adobe Reader

Archivo Edición Ver Ventana Ayuda

1 / 1 57.3% Herramientas Firmar Comentario

Hay al menos una firma que presenta problemas. [Panel de firma](#)

HIGRACIONES

JZ16LIM UNIDAD FUNCIONAL DE SERVICIOS MIGRATORIOS

PROVEIDO Nº 029967-2021-JZ16LIM-UFSM/MIGRACIONES

EXPEDIENTE: UGD00020210203496

ASUNTO: PRESENTA OFICIO REFERENTE A LA CARTA 191-2021-ORH - 20211029200197 - VERICALA2017@GMAIL.COM - 989244807

Atender en 1 día

REFERENCIA: PROVEIDO Nº 030605-2021-JZ16LIM/MIGRACIONES PRESENTA OFICIO REFERENTE A LA CARTA 191-2021-ORH - 20211029200197 - VERICALA2017@GMAIL.COM - 989244807

DEPENDENCIA DES TIPO	TRAMITE	PRIORIDAD	INDICACIONES
JZ16LIM UNIDAD FUNCIONAL DE SERVICIOS MIGRATORIOS - PONCE MALPARTIDA MIGUEL ANGEL	ATENDER	MUY URGENTE	APROBADO

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Breaña, 19 de Noviembre del 2021

MEMORANDO N° 001866-2021-ORH/MIGRACIONES

A: **GUILLERMO JOSE NIETO VERTIZ**
JEFE ZONAL DE LIMA

De: **KARINA LIZETTE APAZA MINI**
JEFE DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

Asunto: **PRESENTA OFICIO REFERENTE A LA CARTA 191-2021-ORH -**
202111029200197 - VERICALA2017@GMAIL.COM - 989244507

Referencia: **CARTA S/N - MIGUEL ANGEL PONCE MALPARTIDA**

Me dirijo a usted, en atención al documento de la referencia presentado por el Señor Miguel Angel Ponce Malpartida en el cual solicita recabar información de la base de datos de la Unidad Funcional de Servicios Migratorios de su jefatura, en lo concerniente al tema de investigación "Plataforma digital y eficiencia administrativa en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2021".

En ese sentido, se deriva el presente documento para las acciones correspondientes a que tenga lugar.

Sin otro en particular aprovecho la ocasión para reiterarle mi estima personal.

Atentamente,

(KAMimki)



Órgano Ejecutiva por el Perú
Calle 18 de Agosto, Lima 1501
Teléfono: 011 4262 0000
Página: 0111 5201 hasta 07 3830

JEFATURA ZONAL LIMA

PROVEIDO N° 030605-2021-JZ16LIM/MIGRACIONES

FECHA

EXPEDIENTE : UGD00020210203438

22/11/2021

ASUNTO: PRESENTA OFICIO REFERENTE A LA CARTA 191-2021-ORH - 20211029200197 -
VERICALA2017@GMAIL.COM - 992444507

Atender en 1 día

REFERENCIA: MEMORANDO N° 001806-2021-ORH/MIGRACIONES

PRESENTA OFICIO REFERENTE A LA CARTA 191-2021-ORH - 20211029200197 -
VERICALA2017@GMAIL.COM - 992444507

DEPENDENCIA DESTINO	TRAMITE	PRIORIDAD	INDICACIONES
JZ16LIM UNIDAD FUNCIONAL DE SERVICIOS MIGRATORIOS	GESTION CORRESPONDIENTE	NORMAL	

NIETO VERTIZ GUILLERMO JOSE
JEFE ZONAL DE LIMA

JZ16LIM UNIDAD FUNCIONAL DE SERVICIOS MIGRATORIOS

PROVEIDO N° 029967-2021-JZ16LIM-UF\$M/MIGRACIONES

FECHA

EXPEDIENTE : UGD00020210208438

13/12/2021

ASUNTO: PRESENTA OFICIO REFERENTE A LA CARTA 191-2021-ORH - 20211029200197 -
VERICALA2017@GMAIL.COM - 992044207

Atender en 1 días

REFERENCIA : PROVEIDO N° 030005-2021-
JZ16LIM/MIGRACIONES

PRESENTA OFICIO REFERENTE A LA CARTA 191-2021-ORH - 20211029200197
- VERICALA2017@GMAIL.COM - 992044207

DEPENDENCIA DESTINO	TRAMITE	PRIORIDAD	INDICACIONES
JZ16LIM UNIDAD FUNCIONAL DE SERVICIOS MIGRATORIOS PORCE MALPARTIDA MIGUEL ANGEL	ATENDER	MUY URGENTE	APROBADO

ARANCIBIA BACILIO NELIDA MARGARITA