UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

“LA TRAMITOLOGÍA ELECTRÓNICA Y TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI, 2022”.

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

AUTORES:

DURAND REÁTEGUI CINDY DANIELA

BURILLO CARIVE LINA INÉS

ASESOR:

DR. PALOMINO OCHOA JUAN JOSE

PUCALLPA – PERÚ

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: CONTADOR PÚBLICO

Siendo las 7:00 A.M. del día viernes 26 de Agosto del 2022, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Pedro Julian Ormeño Carmona (Presidente), Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga (Miembro) y Mg. Roberto Segundo Tejada Rodriguez (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"LA TRAMITOLOGÍA ELECTRÓNICA Y TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI, 2022",** por el/la/los Bachilleres en Contabilidad: **Lina Ines Burillo Carive y Cindy Daniela Durand Reategui, EN FORMA PRESENCIAL**:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR MAYORIA

Siendo las 8:00 A.M. del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Pedro Julian Ormeño Carmona
Presidente

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Miembro

Mg. Roberto Segundo Tejada Rodriguez
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por el Jurado Calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para optar el Título Profesional de Contador Público.

Dr. Pedro Julian Ormeño Carmona

Presidente

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga

Miembro

Mg. Roberto Segundo Tejada Rodriguez

Miembro

Dr. Juan Jose Palomino Ochoa

Asesor

Cindy Daniela Durand Reategui

Tesista

Lina Ines Burillo Carive

Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

Nº V/0490-2022

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el Informe final de tesis**, titulado:**

"LA TRAMITOLOGÍA ELECTRÓNICA Y TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI, 2022".

Autor(es)	:	**DURAND REATEGUI, CINDY DANIELA** **BURILLO CARIVE, LINA INÉS**
Facultad	:	CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela Profesional	:	CONTABILIDAD
Asesor(a)	:	Dr. PALOMINO OCHOA, JUAN JOSÉ

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 9%.**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se firma y se sella la presente constancia.

FECHA 18/08/2022

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, DURAND REATEGUI CINDY DANIELA

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

" LA TRAMITOLOGIA ELECTRÓNICA Y TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI, 2022 "

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Dr. PALOMINO OCHOA, JUAN JOSÉ

En la Facultad: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela profesional: CONTABILIDAD

Autorizo la publicación:

PARCIAL ☐ Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL ☒ Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 26 / 08 / 2022

Email: cindydaniela15@gmail.com
Teléfono: 947901130

Firma:
DNI: 72042617

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Barrillo Carive Lina Inés

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

"La Tramitología Electrónica y Transparencia en la Gestión de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022".

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Dr. Palomino Ochoa, Juan José

En la Facultad: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Escuela profesional: Contabilidad

Autorizo la publicación:

PARCIAL ☐ Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL ☒ Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 26 / 08 / 2022

Email: linacarive@gmail.com
Teléfono: 999218177

Firma:
DNI: 71338134

DEDICATORIA

A Dios todopoderoso por su gracia y bendiciones.

A nuestros padres.

A nuestros docentes por sus enseñanzas.

AGRADECIMIENTO

A la Carrera de Contabilidad por cumplir nuestros sueños.

A nuestro asesor.

RESUMEN

Objetivo: Establecer en qué medida la tramitología electrónica contribuye en la transparencia de la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022; los acontecimientos últimos ha dado un giro importante en la implementación de la tecnología, en ese contexto la universidad adopto medidas de tramitología de manera remota, utilizando correos institucionales para diferentes tramites en las diferentes áreas administrativas y facultades; por ello la investigación incide en establecer en qué medida el uso de las tecnologías de información y comunicación contribuyen a transparentar la gestión en la Universidad, por otra parte analizar en qué medida los trámites administrativos mediante medios virtuales contribuyen a reducir los posibles actos de corrupción en la gestión en la Universidad y conocer en qué medida las tramitologías académicas en línea contribuyen a reducir costo y tiempo a los usuarios de la Universidad Nacional de Ucayali; en cuanto a la Metodología la investigación es de enfoque cuantitativo, transversal no experimental, básica, en cuanto a los resultados la investigación de acuerdo al análisis inferencial utilizando la prueba de chi-cuadrada se obtuvo un grado de significancia de 0.000<0.05, siendo este menor a 0.05 podemos concluir que se aceptara la hipótesis alternativa, es decir que, la tramitología electrónica contribuye en la transparencia de la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.

Palabras clave: Tecnología de información, actos de corrupción; transparencia.

ABSTRACT

Objective: To establish to what extent electronic paperwork contributes to the transparency of the management of the National University of Ucayali, 2022; recent events have taken an important turn in the implementation of technology, in this context the university adopted procedures remotely, using institutional emails for different procedures in the different administrative areas and faculties; For this reason, the research focuses on establishing to what extent the use of information and communication technologies contribute to transparent management at the University, on the other hand, to analyze to what extent administrative procedures through virtual means contribute to reducing possible acts of corruption in management at the University and knowing to what extent online academic paperwork contributes to reducing cost and time for users of the National University of Ucayali; As for the Methodology, the research is of a quantitative, transversal, non-experimental, basic approach, as for the results, the research according to the inferential analysis using the chi-square test, a degree of significance of 0.000 <0.05 was obtained, being this less than 0.05 we can conclude that the alternative hypothesis was accepted, that is, the electronic paperwork contributes to the transparency of the management of the National University of Ucayali, 2022.

Keywords: Information technology, acts of corruption; transparency.

INTRODUCCIÓN

La investigación sobre la tramitología electrónica y la transparencia de la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022, tiene como propósito establecer en qué medida se ha adaptado los diferentes procesos de tramites de los usuarios que requieren cumplir o efectuar procesos administrativos en el área administrativo o áreas académicas en las diferentes oficinas de las facultades. En ese sentido la investigación pretende establecer como contribuye la tramitología electrónica de manera positiva en las actividades administrativas y académicas, conocer cuáles son las ventajas y desventajas de este nuevo procedimiento.

La investigación sobre la tramitología electrónica en la transparencia de la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022, está estructurada de la siguiente manera:

Capítulo I:

La investigación presenta una descripción sistemática sobre la tramitología electrónica en la transparencia de la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022, formulación del problema, justificación e importancia, limitaciones y viabilidad del estudio.

Capítulo II:

Los antecedentes de la investigación a nivel internacional y nacional, bases teóricas, definiciones conceptuales.

Capítulo III:

Metodología de la investigación adoptada, población y muestra de estudio e instrumentos empleados.

Capítulo IV:

Los resultados de la investigación sobre la tramitología electrónica en la transparencia de la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.

Conclusiones

Sugerencias

Anexos

ÍNDICE

DEDICATORIA vii
AGRADECIMIENTO viii
RESUMEN ix
ABSTRACT x
INTRODUCCIÓN xi
ÍNDICE xiii
ÍNDICE DE TABLAS xv
ÍNDICE DE FIGURAS xvi
CAPÍTULO I 17
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 17
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA 17
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 19
1.2.1. PROBLEMA GENERAL 19
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS 19
1.3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS 19
1.3.1. OBJETIVO GENERAL 19
1.3.2. OBJETIVO ESPECIFICO 19
1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS 20
1.4.1 HIPÓTESIS GENERAL 20
1.4.2 HIPÓTESIS ESPECIFICAS 20
1.5 VARIABLES 20
1.6 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA 21
1.7 VIABILIDAD 22
1.8 LIMITACIONES 22
CAPÍTULO II 23
2. MARCO TEÓRICO 23
2.1. ANTECEDENTES 23
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES 23
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES 25
2.2. BASES TEÓRICAS 36
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES 39

CAPÍTULO III 41
3. MARCO METODOLÓGICO 41
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN 41
3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN 41
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA 42
3.3.1. POBLACIÓN 42
3.3.2. MUESTRA 42
3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES 42
3.5. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS 43
3.6. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS . 43
CONCLUSIONES 88
SUGERENCIAS 89
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Tecnologías de información y comunicación – I_____44

Tabla 2 Tecnologías de información y comunicación – II_____ 46

Tabla 3 Tecnologías de información y comunicación – III_____48

Tabla 4 Medios virtuales – I_____50

Tabla 5 Medios virtuales – II_____ 52

Tabla 6 Medios virtuales – III_____54

Tabla 7 Tramitología académica en línea – I_____56

Tabla 8 Tramitología académica en línea – II_____ 58

Tabla 9 Tramitología académica en línea – III_____60

Tabla 10 Transparentar la gestión – I_____ 62

Tabla 11 Transparentar la gestión – II_____64

Tabla 12 Transparentar la gestión – III_____ 66

Tabla 13 Actos de corrupción – I_____68

Tabla 14 Actos de corrupción – II_____ 70

Tabla 15 Actos de corrupción – III_____72

Tabla 16 Costo y tiempo – I_____74

Tabla 17 Costo y tiempo – II_____ 76

Tabla 18 Costo y tiempo – III_____78

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Tecnologías de información y comunicación – I_____44

Figura 2 Tecnologías de información y comunicación – II_____46

Figura 3 Tecnologías de información y comunicación – III_____ 48

Figura 4 Medios virtuales – I_____ 50

Figura 5 Medios virtuales – II_____52

Figura 6 Medios virtuales – III_____ 54

Figura 7 Tramitología académica en línea – I_____ 56

Figura 8 Tramitología académica en línea – II_____58

Figura 9 Tramitología académica en línea – III_____ 60

Figura 10 Transparentar la gestión – I_____62

Figura 11 Transparentar la gestión – II_____ 64

Figura 12 Transparentar la gestión – III_____66

Figura 13 Actos de corrupción – I_____ 68

Figura 14 Actos de corrupción – II_____70

Figura 15 Actos de corrupción – III_____ 72

Figura 16 Costo y tiempo – I_____ 74

Figura 17 Costo y tiempo – II_____76

Figura 18 Costo y tiempo – III_____ 78

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La electrónica en la gestión pública se ha incorporado de manera gradual a nivel mundial, de allí que el gobierno electrónico es una realidad, que permite efectuar los tramites de manera virtual lo que genera transparencia y reduce los actos de corrupción, lo que ha sido aceptado por la sociedad como uno de los mejores logros en la administración pública, especialmente en el sector de la educación superior.

Por ello que los gobiernos en América Latina han incorporado de manera sostenida la tramitología electrónica, con ello los ciudadanos pueden efectuar sus gestiones sin la necesidad de acercarse a las oficinas de las entidades públicas, que pueden presentar su documentación en cualquier momento, ello hace efectivo y transparenta la gestión gubernamental, especialmente en el caso de la educación universitaria, donde los tramites son masivas por los requerimientos de carácter académico, grados y títulos, compras.

En nuestro país de manera sistemática ha adoptado la incorporación de la electrónica, es así que es notorio las ventajas que ofrece las entidades públicas información sobre adquisiciones y compras del Estado (SEACE), por tanto este acercamiento entre gobierno y empresa coadyuva en la mejora de la gestión gubernbamental que evita actos de corrupción haciéndola transparente sus actos de contrataciones de bienes y servicios, por otro lado los ciudadanos o usuarios pueden acceder a la información pública o efectuar gestiones administrativas, por otra parte los empleados

de las entidades públicas son capacitados mediante el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC), lo que fortalece las capacidades en línea de cursos especializados para el manejo de las TIC y otros soportes informáticos, haciendo más competitivo la labor de los empleados públicos.

Respecto a los problemas que se han identificado en la gestión mediante el uso de las TIC en la Universidad Nacional de Ucayali, son las falta de capacitación en el manejo informático de los recursos humanos, por otro lado no existe una plataforma única de gestión universitaria en el que los usuarios puedan realizar de manera adecuada sus trámites, por otro lado vienen realizando labores de gobierno electrónico con el uso de soportes informáticos básicos de correos electrónicos institucionales, WhatsApp, que en gran medida no ayuda a transparentar la gestión universitaria. La gestión mediante el gobierno electrónico no solamente coadyuva a transparentar y reducir la corrupción en la Universidad Nacional de Ucayali, sino que contribuye a mejorar y optimizar la gestión frente a los usuarios, por otro lado coadyuva a consolidar la innovación y modernización universitaria, asimismo, fortalece las capacidades de sus funcionarios, servidores públicos al promover capacitaciones en línea con la finalidad de que los servicios que presten mediante las plataformas y TIC sean eficientes y eficaz. La percepción de los usuarios debe ser cambiada de manera positiva con servicios de calidad, de manera oportuna en el plazo y tiempo, comunicación ágil, transparentando la gestión, donde los usuarios puedan acceder a la información de acuerdo a la ley de transparencia y coadyuvar a la mejora de la gestión, permitiendo a los usuarios nuevos espacios de

dialogo, donde los tramites en líneas dejen de lado los tramites tradicionales que representaba tedioso, en el tiempo y costo.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cómo la tramitología electrónica contribuye en la transparencia de la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cómo el uso de las tecnologías de información y comunicación contribuyen a transparentar la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali?
- ¿Cómo los trámites administrativos mediante medios virtuales contribuyen a reducir los posibles actos de corrupción en la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali?
- ¿Cómo las tramitologías académicas en línea contribuyen a reducir costo y tiempo a los usuarios de la Universidad Nacional de Ucayali?

1.3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer en qué medida la tramitología electrónica contribuye en la transparencia de la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.

1.3.2. OBJETIVO ESPECIFICO

- Establecer en qué medida el uso de las tecnologías de información y comunicación contribuyen a transparentar la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali.

- Analizar en qué medida los trámites administrativos mediante medios virtuales contribuyen a reducir los posibles actos de corrupción en la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali.
- Conocer en qué medida las tramitologías académicas en línea contribuyen a reducir costo y tiempo a los usuarios de la Universidad Nacional de Ucayali.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1 HIPÓTESIS GENERAL

La tramitología electrónica contribuye en la transparencia de la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.

1.4.2 HIPÓTESIS ESPECIFICAS

- El uso de las tecnologías de información y comunicación contribuyen a transparentar la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali.
- Los trámites administrativos mediante medios virtuales contribuyen a reducir los posibles actos de corrupción en la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali.
- Las tramitologías académicas en línea contribuyen a reducir costo y tiempo a los usuarios de la Universidad Nacional de Ucayali.

1.5 VARIABLES

VARIABLE PRINCIPAL

Tramitología Electrónica

Tecnologías de información y comunicación

Medios virtuales

Tramitología académica en línea

VARIABLE SECUNDARIA

Transparencia en la Gestión

Transparentar la gestión

Actos de corrupción

Costo y tiempo

1.6 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Justificación Teórica:

La investigación sobre tramitología electrónica y la transparencia de la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022, trae aspectos importantes para su desarrollo teórico porque en la actualidad con la pandemia se ha precisado con mayor intensidad el uso de los medios electrónicos, que es el uso de las tecnologías de información y comunicación lo que conlleva a transparentar la gestión como en el caso de la Universidad Nacional de Ucayali, ello permite ahondar teorías respecto a gobierno electrónico como una muestra a la modernidad de la gestión pública.

Justificación práctica:

La investigación se justifica porque los aspectos teóricos sobre el uso de las tecnologías de información y comunicación contribuyen de manera significativa en la práctica a que las realizaciones de los trámites administrativos mediante medios virtuales coadyuven a reducir los posibles actos de corrupción, transparentar y reducir costo y tiempo a los usuarios de la Universidad Nacional de Ucayali.

Justificación Metodológica:

La investigación sobre tramitología electrónica y la transparencia de la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022, busca incrementar

aspectos teóricos y conceptos bajo una metodología básica, cuántica medible que permite que la investigación tenga un rigor científico y que contribuya en el conocimiento y uso de las TIC.

1.7 VIABILIDAD

La viabilidad de la investigación sobre la investigación sobre tramitología electrónica y la transparencia de la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022 es completamente factible.

1.8 LIMITACIONES

Las limitaciones de estudio sobre tramitología electrónica y la transparencia de la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022, no presenta limitaciones en cuanto al espacio y tiempo.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Según (Perez Zuñiga & et al., 2017) señala:

El objetivo de este trabajo es proporcionar una visión de los beneficios que el Gobierno Electrónico brinda sobre las actividades realizadas por algunas de las entidades gubernamentales y en la mejora de la relación establecida entre el gobierno, los ciudadanos y las Empresas por medio del empleo intensivo de los servicios digitales ofrecidos.Existe una gran necesidad de los gobiernos y sus instituciones por ofrecer información de manera directa, para realizar rendición de cuentas, con el propósito de que las instituciones se enfoquen en los ciudadanos para transparentar, optimizar y agilizar procesos y servicios. Estos aspectos han promovido la utilización de forma acelerada de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para incorporar documentación electrónica, tanto para la industria privada como para las organizaciones gubernamentales y para los ciudadanos en general, las cuales son apoyadas por arquitecturas diseñadas para trabajar en condiciones óptimas, utilizando herramientas para la gestión y el desarrollo de modelos apropiados a las necesidades de las instituciones de gobierno que resuelven asuntos relacionados con la interoperabilidad, seguridad, compatibilidad y acceso en torno a la postura del Estado y la ciudanía en su encuentro con la llamada “era digital”.

Según (López U., 2017) señala que:

El avance de las tecnologías y de las comunicaciones a nivel mundial, la velocidad con la que se realizan distintos tipos de operaciones, a través de la utilización de Internet en el ámbito privado, y las ventajas que todo esto implica provocan en los ciudadanos un cambio fundamental en la forma habitual de relacionarse, es por ello, que el Estado debe adecuarse a las nuevas tendencias por tanto, surge así lo que se ha dado a conocer como Gobierno Electrónico (GE), pero ¿sabemos qué es?, ¿cómo ha sido su incidencia a nivel internacional? ¿Cuál ha sido su importancia y aportes la sociedad venezolana? Para poder dar respuestas a las siguientes interrogantes se realizó un estudio exploratorio haciendo una revisión exhaustiva de más de 40 publicaciones realizadas, instituciones de trayectoria a nivel mundial y entrevistas informales con profesionales vinculados a las TIC en Venezuela. Para finalizar los modelos teóricos existentes para identificar la madurez del país entorno a tema, así como los diez indicadores claves y los siete extendidos propuestos por el Grupo TIC de la CEA y la OSILAC y por último la medición del ranking de desarrollo de GE para establecer la relación entre las administraciones nacionales y la prestación de servicios públicos con el uso de las TIC.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Según (Benavides Esquivel, 2022) señala que:

El campo del reconocimiento facial ha experimentado avances constantes en las dos últimas décadas, hasta llegar a los precisos sistemas de reconocimiento en tiempo real disponibles hoy en día en los teléfonos móviles y en las redes sociales, Actualmente la inteligencia artificial ha evolucionado tanto, que ahora existe hasta como servicio Amazon Rekognition , así como Face ID de Apple. Esta tesis propone una solución de identidad biométrica única, una solución importante en nuestro país, puesto que nos va permitir identificar a una persona en entornos digitales, verificando digitalmente a la persona quien dice ser, y con esta identificación poder realizar trámites en línea, sin la necesidad de ir personalmente a una oficina de gobierno, habilitando así una sociedad y una economía digital y dejando una trazabilidad o huella digital. La identificación de la identidad biométrica única, es una solución importante para que un ciudadano que vive en cualquier parte del país, pueda realizar un trámite en línea y de forma remota, utilizando video cámaras con lo que ayudara al funcionario de gobierno atenderlo en línea y de forma remota, ahorrando costos y tiempos en atención utilizando la ventanilla única digital. El estado peruano ha planteado una ley para la identidad digital única, y tiene como objetivo permitir la autenticación en línea de la identidad de las personas peruanas y extranjeras cuando necesiten acceder a los servicios digitales brindados por las entidades públicas, esta ley fue publicado

en septiembre del 2018, con el decreto legislativo nº 1412, en el capítulo II identidad digital, lo cual impulsa la implementación de la plataforma nacional de identificación y autenticación de la identidad digital. La tesis presentada tiene un alcance propuesto desde el registro biométrico, y la generación de la credencial de la identidad digital, así como los mecanismos de autenticación y autorización digital, utilizando reconocimiento biométrico y firmas digitales, para habilitar una interoperabilidad digital [5] utilizando X-Road . Esta tesis propone una solución de identidad biométrica única utilizando bibliotecas de identificación de rostro con OpenCV [1], así como para el reconocimiento de rostros utilizando técnicas de aprendizaje profundo, y aprendizaje por transferencia. Se realizó comparaciones con las diferentes arquitecturas VGG16[2], VGG19[2] y RESTNET50 [3] generando una precisión de entrenamiento mayor al 98%, trabajando con 9 clases y cada clase con 300 imágenes de 224x224 pixeles por imagen de entrada para cada clase, apoyados de las bibliotecas de TensorFlow, Keras, Sklearn, y validando el desempeño de los modelos utilizando la matriz de confusión, así como para su almacenamiento de la trazabilidad de identificación y autenticación en BigData, y la utilización de contenedores (kubernetes/docker) para tener un nivel de escalamiento nacional y global. Cada una de estas bibliotecas y la propuesta de solución son 100% software libre.

Según (Lopez Orencio, 2022) señala que:

Esta investigación fue desarrollada bajo la línea de investigación de ingeniería de software; la Sociedad de Beneficencia de Chimbote brinda servicios de ayuda social a las comunidades vulnerables, los cuales requieren de trámites que se manejan mediante un sistema manual, el cual es ineficiente y genera inconvenientes, el objetivo de esta investigación fue: Realizar la propuesta de implementación de un sistema web de trámite documentario con la finalidad de mejorar los procesos, la investigación fue de tipo descriptiva de nivel cuantitativo, tuvo un diseño no experimental de corte transversal, la población fueron 59 empleados de los cuales se seleccionó una muestra de 30; para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, los cuales arrojaron los resultados siguientes: En la dimensión nivel de satisfacción con respecto a los procesos actuales de trámite documentario el 80.00% afirmaron que NO están satisfechos y con respecto a la dimensión nivel de aceptación de la propuesta de implementar un sistema web el 83.33% SI estaban de acuerdo; como alcance se beneficiarán directamente a los trabajadores, debido a que se les facilitará la gestión de expedientes, e indirectamente a las comunidades vulnerables, al garantizar un servicio de calidad; como conclusión se determinó que existe un alto nivel de insatisfacción por parte de los trabajadores respecto a los procesos de trámite documentario; por ende es indispensable realizar la propuesta de implementación de un

sistema web de trámite documentario, con la finalidad de mejorar los procesos.

Según (Mendoza Chacon, 2022) señala que:

La presente investigación ha sido ejecutada en la Municipalidad Provincial de Abancay para determinar la relación entre los trámites digitales y la satisfacción de sus usuarios. El constructor de trámites digitales ha sido evaluado bajo las dimensiones de calidad de uso y capacidad de respuesta, mientras que la satisfacción del usuario se estudió bajo las dimensiones de capital estructural, capital cognitivo y capital relacional. La metodología utilizada, enmarca la presente tesis en el enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, nivel correlacional, porque busca determinar la relación entre variables, el diseño fue no experimental, transeccional, correlacional. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario que constó de 22 preguntas aplicadas a 45 usuarios del servicio de trámite digital de la Municipalidad Provincial de Abancay. Los resultados de la investigación demuestran la existencia de una relación positiva o directa significativa que no es producto del azar, el nivel de correlación es positiva alta entre la calidad de los trámites digitales y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Abancay 2021. Por lo que las recomendaciones sugeridas son la mejora continua del capital estructural, capital cognitivo y capital relacional que son constructos que generan satisfacción en el usuario.

Según (Nauca Torres, 2022) señala que:

Este artículo tiene como objetivo conocer la eficiencia del Gobierno electrónico a través de las soluciones tecnológicas en tiempos de pandemia COVID-19, teniendo como base la información compartida de la plataforma Nacional de Datos Abiertos del Gobierno Peruano, sobre registros de casos COVID-19 y el repositorio Github de la Universidad John Hopkins. Con diseño de revisión sistemática literaria. Así mismo se tiene como resultado la aceptabilidad del uso de estas plataformas de acceso abierto del gobierno peruano, en un sentido de transparencia y poder crear y usar soluciones de análisis multidimensional para la toma de decisiones, lo cual se concluye la relevancia de hacer uso los datos compartidos por parte del estado en sus portales electrónicos para diseñar soluciones tecnológicas para el monitoreo del comportamiento de casos COVID-19 en el Perú.

Según (Cárdenas paredes, 2022) señala que:

El objetivo de estudio de esta investigación buscó determinar cómo se relacionan el gobierno electrónico y la transparencia en el Consejo Regional de Ayacucho, 2021. Se utilizó la siguiente metodología: El tipo de investigación fue básico, con un diseño no experimental, a través de un enfoque cuantitativo - transversal, siendo correlacional. La técnica utilizada fue la encuesta para ambas variables y el instrumento el cuestionario, la población de estudio estuvo conformada por 47 colaboradores que laboran en el Consejo Regional. El resultado de la investigación fue positivo, ya que con un

coeficiente Rho de Spearman igual a 0,795 se aceptó la hipótesis general de la investigación, demostrando que las variables presentan una correlación positiva considerable; en esta línea, las conclusiones a las que se llegaron fueron que: el gobierno electrónico se relaciona de manera positiva con las tres dimensiones de la variable transparencia en el Consejo Regional de Ayacucho; adicionalmente el 70,21% de la muestra considera al gobierno electrónico en un nivel de implementación medio y el 8,51% entienden que la variable transparencia es de alta utilidad, mientras que el 74,47% regular.

Según (Vargas Pacherrez, 2022) señala que:

La investigación desarrollada tuvo como objetivo determinar la incidencia del gobierno electrónico en los procesos administrativos de la Municipalidad Provincial de Ayabaca, 2020. El estudio fue de tipo básica, con un diseño no experimental, con un nivel correlacional causal, se utilizó una muestra de 84 trabajadores, fue necesario aplicar dos instrumentos. La base teórica está conformada por los aportes del autor Cardona para el gobierno electrónico, la cual se utilizó para medir la incidencia en los procesos administrativos. En ese sentido el estudio desarrollado mantuvo un enfoque aplicando la teoría Munch para los procesos administrativo, estos partieron de diferentes procesos que necesitan ser resueltos para no generar problemas administrativos en función a las dimensiones de la organización, el control, y la dirección institucional. Como resultados se obtuvo que existe alta relación media siento positiva entre las dos variables gobierno electrónico y procesos administrativos, obteniendo

un coeficiente de correlación rho = .713, para la incidencia se encontró mediante un valor de p-valor= 0.00 < .05 y el valor de R2 = .456, se evidenció que si hay incidencia media por parte del gobierno electrónico en los procesos administrativos.

Según (Livia Ugarte, 2022) señala que:

La presente investigación denominado Gobierno electrónico y Proceso administrativo en los Trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre Gobierno electrónico y Proceso administrativo en los Trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021, el enfoque de la investigación fue de carácter cuantitativo, para lo cual se realizó un estudio descriptivo correlacional, la muestra fue de 49 trabajadores, la técnica de recolección de datos que se aplicó fue la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario por 40 ítems, que fueron validados por el juicio de expertos y sometido la prueba de confiabilidad mediante el índice del alfa de Cronbach. Los resultados indican que el 46,94% de los encuestados expresó un nivel Bajo de Gobierno electrónico, el 42,86% expresó un nivel Medio y el 10,20% mostró un nivel Alto. Igualmente, el 42,86% de los encuestados expresó un nivel Bajo de Proceso Administrativo, el 46,94% expresó un nivel Medio y el 10,20% mostró un nivel Alto. Se concluyó que, Existe relación entre el gobierno electrónico y los procesos administrativos en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021 (sig. = 0.000; rho = 0,617).

Según (Fajardo Pérez, 2022) señala que:

La presente investigación se planteó con el objetivo de determinar la relación entre el gobierno electrónico y la calidad de atención en el sistema administrativo de un hospital público de alta complejidad. La investigación es de tipo aplicada, cuyo paradigma fue positivista, con un alcance de la investigación descriptiva correlacional, diseño no experimental y corte transversal. Se utilizó el enfoque cuantitativo, con el método hipotético deductivo. El tipo de muestreo utilizado fue aleatorio simple. El instrumento de investigación empleado fue la encuesta, el cual estuvo constituida por 33 preguntas, las cuales ayudaron a obtener resultado de la investigación. Se aplicó la muestra seleccionando a 100 servidores públicos. El instrumento fue sometido al juicio de expertos para su validez de contenido, cuyo resultado fue aplicable. Asimismo, para la confiabilidad se usó el Alfa de Cronbach. Los resultados de la investigación, se obtuvo mediante el estadígrafo de Rho de Spearman que es igual a ,367 esto indica que existe una correlación positiva débil entre las variables de estudio.

Según (Chavez Melo, 2022) señala que:

Esta investigación tiene un diseño no experimental de correlación, corte transversal y enfoque cuantitativo, cuyo objetivo es determinar la relación entre el gobierno electrónico y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio en el año 2021, en el que contamos con una población de 100 trabajadores y se trabajó sobre una muestra de 30 trabajadores obtenida a través de una muestra no probabilística a criterio del investigador y relacionada con el tema de investigación;

Para la recolección de información se utilizó la técnica de encuesta y el cuestionario estructurado como un instrumento estructurado por 40 ítems relacionados con las 2 variables: gobierno electrónico y rendimiento laboral, un proceso de validación mediante juicio de expertos y un proceso de confiabilidad obtenido a través de una prueba piloto en cuyo alfa de Cronbach se calculó antes de aplicarlo a la muestra de estudio seleccionada para desarrollar la investigación. Se concluyó que existe una relación directa y significativa entre el gobierno electrónico y el rendimiento laboral de los trabajadores de un Ministerio, Lima, 2021 (sig.= 0.000; rho= 0,671).

Según (Zarate Iman, 2022) señala que:

La presente investigación se realizó con el objetivo de determinar si existe influencia significativa entre la transformación digital y la transparencia en el Gobierno Regional de Tumbes 2021, mediante un enfoque cuantitativo, con una investigación descriptiva correlacional, conceptualizando las variables se realizó el dimensionamiento para luego confeccionado los ítems que nos sirvieron de insumo para elaborar un instrumento, cuestionario por cada variable, que fue validado por tres expertos para la validez y mediante prueba estadística de Alfa de Cronbach para la fiabilidad cuyo resultado fue de 0.821 para el cuestionario de transformación digital y 0.759 para el cuestionario de transparencia, el mismo que fue aplicado a una muestra de cincuenta y cinco trabajadores del Gobierno Regional de Tumbes, obteniendo como resultado estadístico que la variable

transformación digital obtuvo como resultado que 38 de 55 encuestados que representa el 69.09% califican como regular, la transparencia se obtuvo que 28 de 55 encuestados que representa el 50.09% valoraron como regular, en la prueba de normalidad se obtuvo 0.200, según la correlación de Pearson se tiene un valor de 0.519, se concluye que existe una relación positiva, moderada y altamente significativa, es decir acepta la hipótesis de investigación y rechaza la hipótesis nula.

Según (Silva Macetas, 2022) señala que:

La presente investigación tuvo como objetivo general establecer la relación entre gobierno digital y la satisfacción del usuario, como objetivos específicos establecer la relación de información, interacción, transacción y de integración con la satisfacción del usuario de la Dirección Regional de Educación del Callao, durante el año 2020. La metodología aplicada ha sido de enfoque cuantitativo, diseño aplicativo no experimental, descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 214 usuarios (docentes contratados) y la muestra utilizada fue de 63, la misma que fue determinada mediante el muestreo aleatorio probabilístico. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, se aplicó como instrumento dos cuestionarios formada por 17 preguntas. El coeficiente de confiabilidad de alfa de Cronbach utilizado fue 9,37%, se obtuvo una asociación inversa baja negativa del 1% entre gobierno digital y satisfacción del usuario, dentro de las dimensiones de la primera variable y la segunda existe una relación en porcentaje que

oscila entre el -2.3% y el 3.7%. Las conclusiones y recomendaciones a las que se ha llegado permitirán contribuir a seguir mejorando la implementación del gobierno digital en la DRE Callao para la satisfacción de los usuarios.

Según (Lopez Aguilar, 2022) señala que:

Para reemplazar actividades que antes se realizaban de forma presencial las instituciones públicas y privadas han implementado las plataformas digitales que han abarcando un nivel muy alto en los ámbitos de la administración pública en ese sentido, este estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existente entre la implementación de plataformas digitales y orientación al usuario en los trabajadores de una Zona Registral, 2021. Su diseño fue no experimental tipo básica, descriptivo-correlacional, de corte trasversal, de enfoque cuantitativo, la recolección de datos se realizó mediante dos cuestionarios validados por juicio de expertos, sometiéndose a una prueba piloto para su fiabilidad con el Alfa de Cronbach de 0,828 y 0.884 respectivamente para cada uno, aplicados a una muestra de 52 trabajadores bajo un muestreo probabilístico. De los resultados se llegó a la conclusión, que existe relación positiva baja entre las variables con un coeficiente de correlación Rho Spearman de 363** y un nivel de significancia p=0.008<0.05 por tanto se acepta la hipótesis alterna. En el análisis descriptivo las variables alcanzaron niveles de 44.23 % medio y de 43.31 % alto respectivamente considerado importante para los encuestados; con lo que podemos evidenciar que los trabajadores están capacitados

para orientar a los usuarios en los tramites de servicios en línea, pero el acceso por parte de los usuarios a las plataformas está en proceso de adaptación. se recomendó herramientas de simplificación en los procesos digitales, mayor difusión y capacitación.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. TRAMITOLOGÍA ELECTRÓNICA

De acuerdo a (Aguilera Izaguirre, 2008) sostiene que:

Al momento de realizar un trámite administrativo, todo ciudadano piensa en lo siguiente: pérdida de tiempo, pérdida de esfuerzo y, quizá lo principal, la pérdida de la satisfacción de su necesidad. Durante mucho tiempo este tipo de prácticas dentro de la administración pública en México se habían venido suscitando, esto obviamente lo único que generaba era que no existiera una participación por parte de la ciudadanía en la realización de dichos trámites y, en consecuencia, una desconfianza hacia el Gobierno, además de que en algunas ocasiones se producía un gasto extra en el ciudadano al tener que realizar prácticas corruptas con el fin de que dicho trámite se hiciera de la forma más rápida y con buenos resultados. Todo lo anteriormente descrito, aunado al acelerado desarrollo tecnológico en los medios de comunicación y el uso de Internet, han sido motivos suficientes para que México incorporara dentro de la administración pública el uso de las nuevas tecnologías.

Según (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013) señala:

Denominaciones como Sociedad de la Información, Sociedad del Conocimiento o Sociedad Posindustrial sirven para distinguir a una sociedad caracterizada por cambios estructurales y constantes, que se guía por nuevos patrones tecnológicos, comunicacionales y comparte también una nueva forma de pensar el desarrollo humano. Los gobiernos insertos dentro de esta naciente sociedad no podían mantenerse ajenos a dichos cambios. Es aquí donde se inscriben temas como Gobierno Electrónico, comercio electrónico, interoperabilidad, inclusión digital, etc.. (p.25).

Por otro lado, al referirse sobre el gobierno electrónico en la gestión pública (Naser & Concha, 2011) señala:

La gran necesidad de los gobiernos de la Región para agilizar, optimizar, flexibilizar, transparentar y abaratar procesos y/o actividades del sistema público, ha motivado a utilizar en forma acelerada y sustancial las tecnologías de información y comunicación (en adelante TIC) para el desarrollo de aplicaciones cada vez más complejas, necesariamente apoyadas por arquitecturas dedicadas, especialmente diseñadas para trabajar de la manera más optima, integrando sistemas, utilizando las mejores herramientas de gestión y desarrollando modelos adecuados a la necesidad de Gobierno, creando plataformas compatibles que resuelven temas como la interoperabilidad, compatibilidad, acceso, seguridad, entre otros.

El Gobierno Electrónico (en adelante GE) es la transformación de todo el gobierno como un cambio de paradigma en la gestión

gubernamental, es un concepto de gestión que fusiona la utilización intensiva de las TIC, con modalidades de gestión, planificación, administración, como una nueva forma de gobierno. (p.5).

Asimismo (Naser & Concha, 2011) indica:

Se habla de GE como el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para proveer servicios gubernamentales independientes del tiempo, distancia y complejidad organizacional.

La estrecha relación entre el origen del GE y el valor agregado que se genera de la integración entre las tecnologías de información en la prestación de servicios públicos, conjuntamente con la asignación óptima de los recursos, es un factor fundamental para lograr una administración ágil, flexible, eficiente y sobretodo transparente, todo lo cual implica un trabajo estrecho y coordinado entre las áreas de negocio y las áreas técnicas. (p.11).

2.2.2. TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN

Según (EPG Universidad Continental, 2022) señala que:

La corrupción sigue siendo una de las principales preocupaciones de los peruanos sobre la actuación tanto del Estado como de los Gobiernos. Una de las opciones para combatir la corrupción es fomentar cada vez más mecanismos de transparencia. Los funcionarios públicos están llamados a servir a los intereses de la Nación y a ser garantes de la correcta utilización de los recursos públicos de forma transparente.

Para garantizar la transparencia es imprescindible instaurar la cultura de la rendición de cuentas que es, simplemente, el acto en el que los

funcionarios y gobernantes le muestran a los ciudadanos los avances de los proyectos, las dificultades de la ejecución y los resultados de su gestión.

Con el fin de que el acto de rendición de cuentas sea realmente efectivo, debe estar enmarcado en los principios de honestidad y legalidad, e ir más allá de la exposición pública sobre cómo se han gastado los recursos, también debe incluir indicadores de logros y la documentación que sustente las inversiones.

Para (Aguilera Izaguirre, 2008) sostiene que: La administración electrónica ha podido demostrar sus beneficios para la vida cotidiana de los ciudadanos, ya que facilita las mejoras en el procesamiento masivo de tareas y en la operación de la administración pública. Se pueden generar ahorros en la recopilación y transmisión de datos y en la comunicación de usuarios de los servicios públicos, además crea confianza entre el Gobierno y los ciudadanos, logrando con ello crear un Gobierno honesto y transparente, al momento de eliminar la discrecionalidad y prácticas corruptas, permitiendo una transparente gestión gubernamental.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

2.3.1. Administración gubernamental:

Las administraciones gubernamentales representan los procesos y acciones de acuerdo a los planes, metas y objetivos institucionales en las entidades gubernamentales, en el que se busca servicios de calidad a los usuarios.

2.3.2. Comunicación:

La comunicación es un factor elemental en las acciones que realizan las entidades públicas y privadas, a fin de trasladar una percepción positiva de la gestión que realizan.

2.3.3. Digital:

La digitalidad son los soportes electrónicos que permiten una comunicación versátil en tiempo real en el quehacer de la humanidad de allí su avance vertiginoso en las ciencias tecnológicas, que permiten cada vez la mejora de las tecnologías de información y comunicación.

2.3.4. Información:

Son el cumulo de conocimientos que pueden trasladarse en la actualidad por la revolución tecnológica mediante tiempo real, el cual representa uno de los logros más importantes de la tecnología.

2.3.5. Internet:

El internet es uno de los logros más importantes de la tecnología que permite la interconexión mediante múltiples computadoras y redes a nivel universal en tiempo real.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación resulta básica porque describe ahondando sobre tramitología electrónica y la transparencia de la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022, lo que permite conocer de manera más especifica el uso de las tecnologías de información y comunicación por las diferentes áreas en la gestión universitaria.

El nivel de investigación es descriptiva en ese sentido (Palomino Ochoa & et al., 2021) señala:

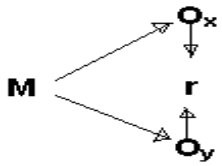
"Los diseños descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población, consiste ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetivos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades, y así proporcionar su descripción". (p.23).

En cuanto a la ruta de investigación adoptada para la presente investigación es cuantitativa tal como (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018) sostiene:

"La ruta cuantitativa es apropiada cuando queremos estimar las magnitudes u ocurrencia de los fenómenos y probar hipótesis". (p.6).

3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN

Diseño no experimental porque la investigación sobre tramitología electrónica y la transparencia de la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022 resulta de nivel descriptiva básica.



3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. POBLACIÓN

La población de estudio respecto a la tramitología electrónica y la transparencia de la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022, se compone de 328 servidores públicos.

Margen: 10%

Nivel de confianza: 95%

Población: 328

Tamaño de muestra: 75

$$n = \frac{z^2(p*q)}{e^2 + \frac{(z^2(p*q))}{N}}$$

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

- n= Tamaño de la muestra
- z= Nivel de confianza deseado
- p= Proporcion de la poblacion con la caracteristica deseada (exito)
- q=Proporcion de la poblacion sin la caracteristica deseada (fracaso)
- e= Nivel de error dispuesto a cometer
- N= Tamaño de la poblacion

3.3.2. MUESTRA

La muestra de la investigación tramitología electrónica y la transparencia de la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022, es probabilística aleatorio simple, de 75 servidores públicos.

3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INSTRUMENTOS
VARIABLE INDEPENDIENTE: **Tramitología electrónica**	Tecnologías de información y comunicación Medios virtuales Tramitología académica en línea	Cuestionario de pruebas objetiva y de desarrollo
VARIABLE DEPENDIENTE: **Transparencia en la gestión**	Transparentar la gestión Actos de corrupción Costo y tiempo	Cuestionario de prueba objetiva

3.5. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Los instrumentos de recolección empleadas en la investigación sobre tramitología electrónica y la transparencia de la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022, es el análisis de datos, la encuesta y el cuestionario.

Al respecto (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, Metodología de la investigación, 2018) señala que:

"Recolectar los datos significa aplicar uno o varios instrumentos de medición para recabar la información pertinente de las variables de estudio en la muestra o casos seleccionados (personas, grupos, organizaciones, procesos, eventos, etc.). Los datos obtenidos son la base del análisis. Sin datos no hay investigación". (226).

3.6. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS

Las técnicas de recojo han sido el cuestionario como instrumentos idóneos por ser una investigación dentro del contexto de las ciencias sociales, que ha sido elaborado cada uno de los ítems considerando la escala de Likert de 9 preguntas para la variable principal y 9 para la variable secundaria de acuerdo a las dimensiones establecidas en la investigación sobre tramitología electrónica y la transparencia de la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.

Se utiliza la Chi cuadrada y el soporte del programa SPSS 25,0 a fin de presentar de acuerdo al análisis de datos las tablas y figuras.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS

4.1. Dimensión: Tecnologías de Información y Comunicación

El uso de las tecnologías de información y comunicación contribuyen a transparentar la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali.

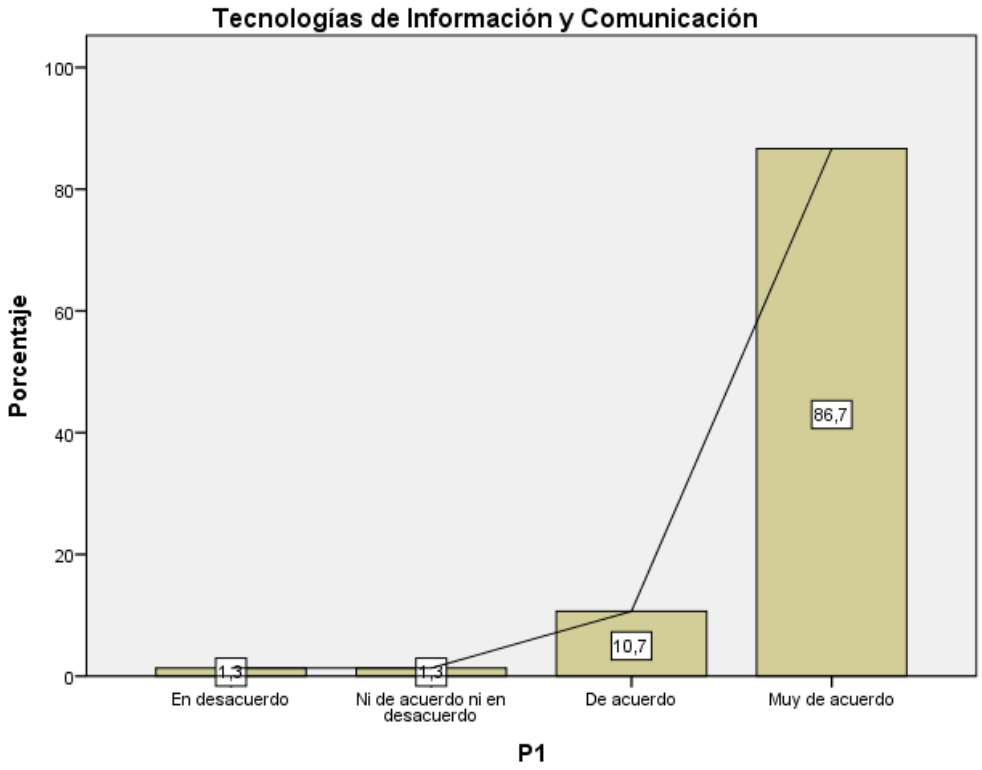
Tabla 1.

Tecnologías de Información y Comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1,3	1,3	1,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	1,3	1,3	2,7
	De acuerdo	8	10,7	10,7	13,3
	Muy de acuerdo	65	86,7	86,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Tramitología electrónica.
Fuente: Elaboración propia

Figura 1



Análisis:

La muestra de la investigación tramitología electrónica y la transparencia de la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022, es probabilística aleatorio simple, de 75 servidores públicos. Las respuestas contestadas por los servidores públicos fueron la siguientes: el porcentaje de servidores públicos que respondieron que están muy de acuerdo con el uso de las tecnologías de información y comunicación contribuyen a transparentar la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali es del 86.7%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están de acuerdo con el uso de las tecnologías de información coadyuvan en la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali es del 10.7%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo con el uso de las tecnologías de información coadyuvan en la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali es del 1.3%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están en desacuerdo con el uso de las tecnologías de información coadyuvan en la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali es del 1.3%.

4.2. Dimensión: Tecnologías de Información y Comunicación

El uso de las tecnologías de información coadyuva en la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali.

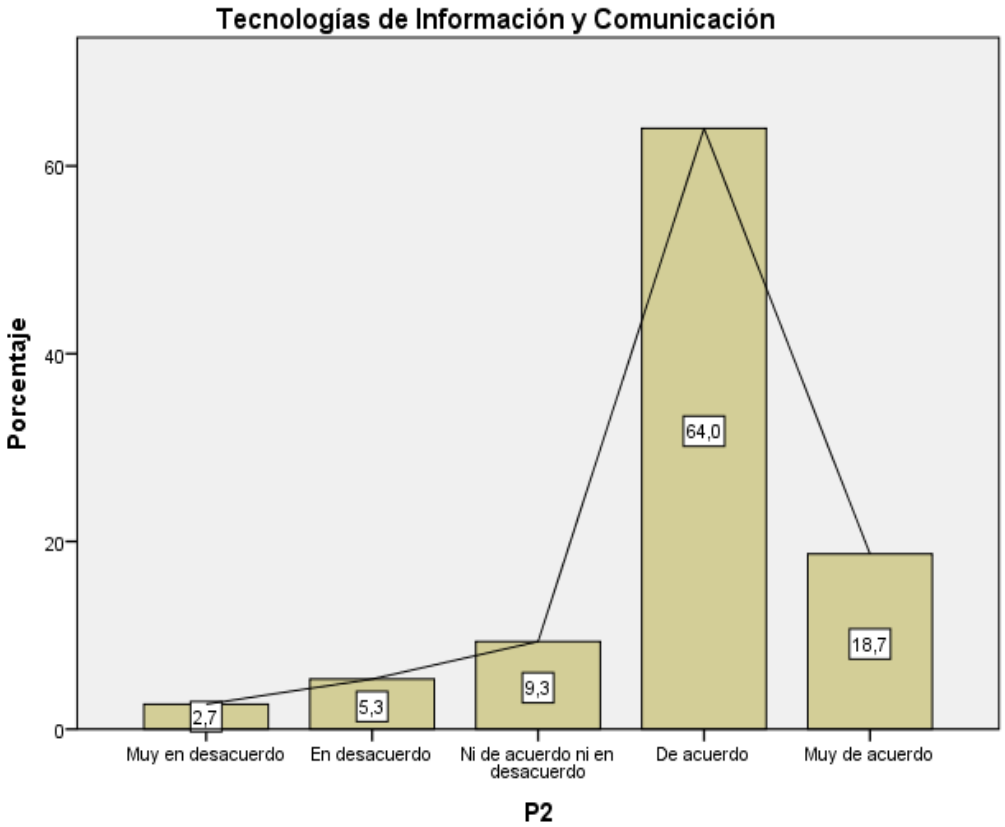
Tabla 2.

Tecnologías de Información y Comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	2	2,7	2,7	2,7
	En desacuerdo	4	5,3	5,3	8,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	9,3	9,3	17,3
	De acuerdo	48	64,0	64,0	81,3
	Muy de acuerdo	14	18,7	18,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Tramitología electrónica.
Fuente: Elaboración propia

Figura 2



Análisis:

La muestra de la investigación tramitología electrónica y la transparencia de la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022, es probabilística aleatorio simple, de 75 servidores públicos. Las respuestas contestadas por los servidores públicos fueron la siguientes: el porcentaje de servidores públicos que respondieron que están muy de acuerdo con el uso de las tecnologías de información coadyuva en la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali es del 18.7%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están de acuerdo con el uso de las tecnologías de información coadyuva en la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali es del 64.0%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo con el u uso de las tecnologías de información coadyuva en la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali es del 9.3%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están en desacuerdo con el uso de las tecnologías de información coadyuva en la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali es del 5.3%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están muy en desacuerdo con el uso de las tecnologías de información coadyuva en la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali es del 2.7%.

4.3. Dimensión: Tecnologías de Información y Comunicación

La tramitología electrónica contribuye en la transparencia de la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali.

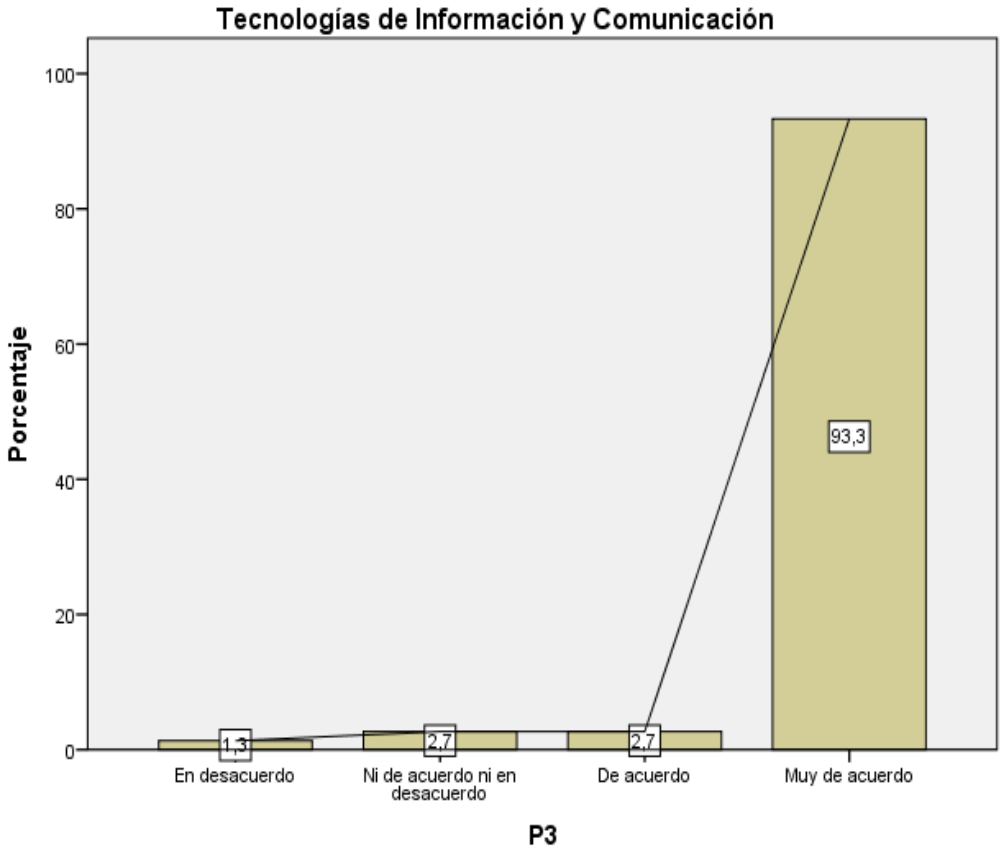
Tabla 3.

Tecnologías de Información y Comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1,3	1,3	1,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2,7	2,7	4,0
	De acuerdo	2	2,7	2,7	6,7
	Muy de acuerdo	70	93,3	93,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Tramitología electrónica.
Fuente: Elaboración propia

Figura 3



Análisis:

La muestra de la investigación tramitología electrónica y la transparencia de la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022, es probabilística aleatorio simple, de 75 servidores públicos. Las respuestas contestadas por los servidores públicos fueron la siguientes: el porcentaje de servidores públicos que respondieron que están muy de acuerdo que la tramitología electrónica contribuye en la transparencia de la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali es del 93.3%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están de acuerdo que la tramitología electrónica contribuye en la transparencia de la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali es del 2.7%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la tramitología electrónica contribuye en la transparencia de la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali es del 2.7%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están en desacuerdo que la tramitología electrónica contribuye en la transparencia de la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali es del 1.3%.

4.4. Dimensión: Medios Virtuales

Los trámites administrativos mediante medios virtuales contribuyen a reducir los posibles actos de corrupción en la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali.

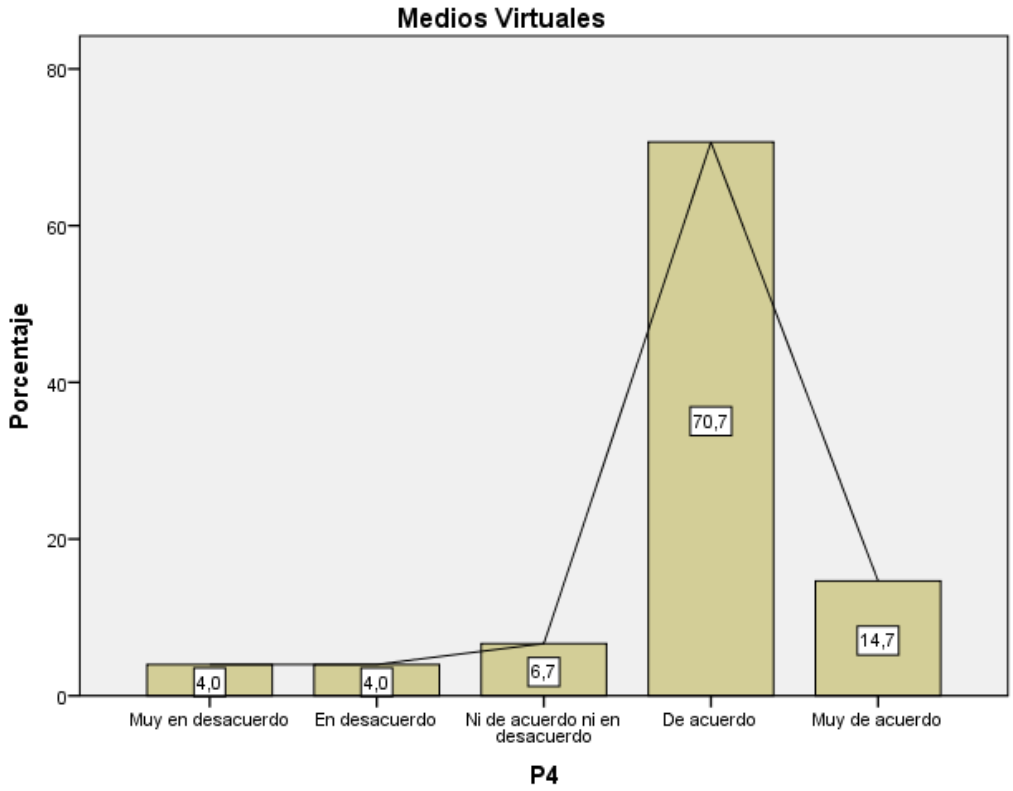
Tabla 4.

Medios Virtuales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	3	4,0	4,0	4,0
	En desacuerdo	3	4,0	4,0	8,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	6,7	6,7	14,7
	De acuerdo	53	70,7	70,7	85,3
	Muy de acuerdo	11	14,7	14,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Tramitología electrónica.
Fuente: Elaboración propia

Figura 4



Análisis:

La muestra de la investigación tramitología electrónica y la transparencia de la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022, es probabilística aleatorio simple, de 75 servidores públicos. Las respuestas contestadas por los servidores públicos fueron la siguientes: el porcentaje de servidores públicos que respondieron que están muy de acuerdo que los trámites administrativos mediante medios virtuales contribuyen a reducir los posibles actos de corrupción en la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali es del 14.7%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están de acuerdo que los trámites administrativos mediante medios virtuales contribuyen a reducir los posibles actos de corrupción en la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali es del 70.7%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que los trámites administrativos mediante medios virtuales contribuyen a reducir los posibles actos de corrupción en la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali es del 6.7%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están en desacuerdo que los trámites administrativos mediante medios virtuales contribuyen a reducir los posibles actos de corrupción en la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali es del 4.0%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están muy en desacuerdo que los trámites administrativos mediante medios virtuales contribuyen a reducir los posibles actos de corrupción en la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali es del 4.0%.

4.5. Dimensión: Medios Virtuales

Los medios virtuales contribuyen a transparentar la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali.

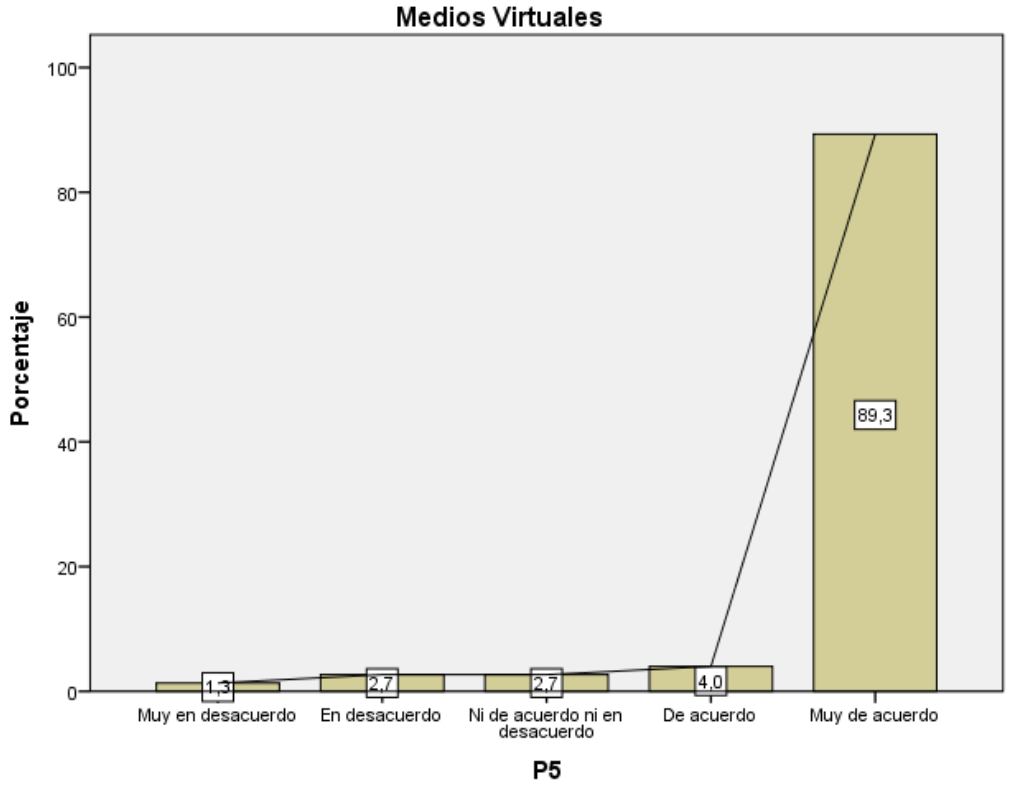
Tabla 5.

Medios Virtuales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	1	1,3	1,3	1,3
	En desacuerdo	2	2,7	2,7	4,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2,7	2,7	6,7
	De acuerdo	3	4,0	4,0	10,7
	Muy de acuerdo	67	89,3	89,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Tramitología electrónica.
Fuente: Elaboración propia

Figura 5



Análisis:

La muestra de la investigación tramitología electrónica y la transparencia de la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022, es probabilística aleatorio simple, de 75 servidores públicos. Las respuestas contestadas por los servidores públicos fueron la siguientes: el porcentaje de servidores públicos que respondieron que están muy de acuerdo que los medios virtuales contribuyen a transparentar la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali es del 89.3%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están de acuerdo que los medios virtuales contribuyen a transparentar la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali es del 4.0%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que los medios virtuales contribuyen a transparentar la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali es del 2.7%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están en desacuerdo que los medios virtuales contribuyen a transparentar la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali es del 2.7%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están muy en desacuerdo que los medios virtuales contribuyen a transparentar la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali es del 1.3%.

4.6. Dimensión: Medios Virtuales

Los trámites por medios virtuales coadyuvan a reducir los posibles actos ilícitos en la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali.

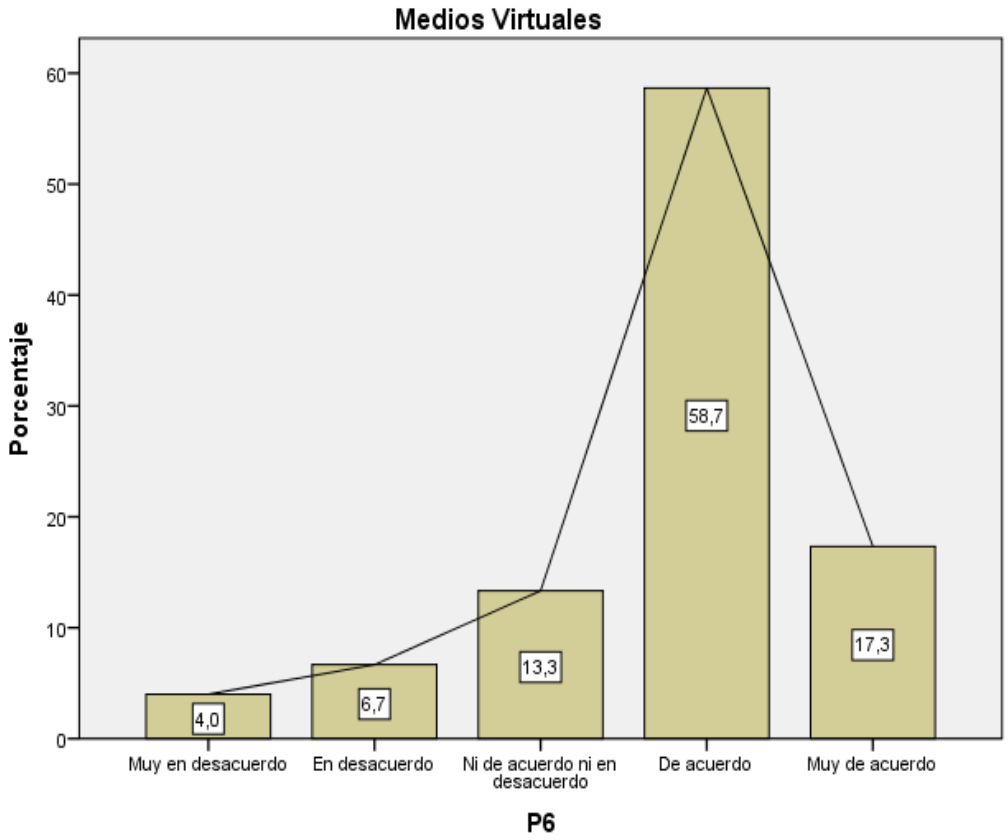
Tabla 6.

Medios Virtuales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	3	4,0	4,0	4,0
	En desacuerdo	5	6,7	6,7	10,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	13,3	13,3	24,0
	De acuerdo	44	58,7	58,7	82,7
	Muy de acuerdo	13	17,3	17,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Tramitología electrónica.
Fuente: Elaboración propia

Figura 6



Análisis:

La muestra de la investigación tramitología electrónica y la transparencia de la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022, es probabilística aleatorio simple, de 75 servidores públicos. Las respuestas contestadas por los servidores públicos fueron la siguientes: el porcentaje de servidores públicos que respondieron que están muy de acuerdo que los trámites por medios virtuales coadyuvan a reducir los posibles actos ilícitos en la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali es del 17.3%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están de acuerdo que los trámites por medios virtuales coadyuvan a reducir los posibles actos ilícitos en la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali es del 58.7%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que los trámites por medios virtuales coadyuvan a reducir los posibles actos ilícitos en la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali es del 13.3%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están en desacuerdo que los trámites por medios virtuales coadyuvan a reducir los posibles actos ilícitos en la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali es del 6.7%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están muy en desacuerdo que los trámites por medios virtuales coadyuvan a reducir los posibles actos ilícitos en la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali es del 4.0%.

4.7. Dimensión: Traumatología académica en línea

Las tramitologías académicas en línea contribuyen a reducir costo a los usuarios de la Universidad Nacional de Ucayali.

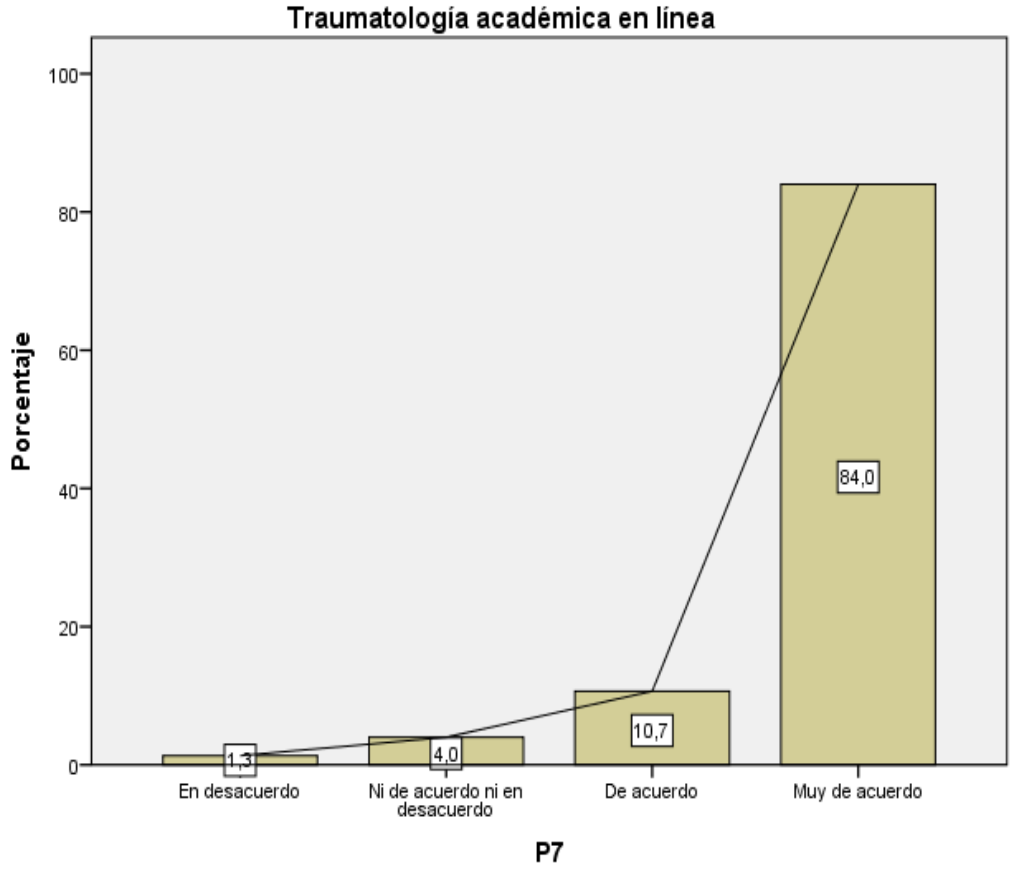
Tabla 7.

Traumatología académica en línea

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1,3	1,3	1,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	4,0	4,0	5,3
	De acuerdo	8	10,7	10,7	16,0
	Muy de acuerdo	63	84,0	84,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Transparencia en la gestión.
Fuente: Elaboración propia

Figura 7



Análisis:

La muestra de la investigación tramitología electrónica y la transparencia de la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022, es probabilística aleatorio simple, de 75 servidores públicos. Las respuestas contestadas por los servidores públicos fueron la siguientes: el porcentaje de servidores públicos que respondieron que están muy de acuerdo que las tramitologías académicas en línea contribuyen a reducir costo a los usuarios de la Universidad Nacional de Ucayali es del 84.0%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están de acuerdo que las tramitologías académicas en línea contribuyen a reducir costo a los usuarios de la Universidad Nacional de Ucayali es del 10.7%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que las tramitologías académicas en línea contribuyen a reducir costo a los usuarios de la Universidad Nacional de Ucayali es del 4.0%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están en desacuerdo que las tramitologías académicas en línea contribuyen a reducir costo a los usuarios de la Universidad Nacional de Ucayali es del 1.3%.

4.8. Dimensión: Traumatología académica en línea

Las tramitologías académicas en línea contribuyen a reducir los tiempos en la gestión a los usuarios de la Universidad Nacional de Ucayali.

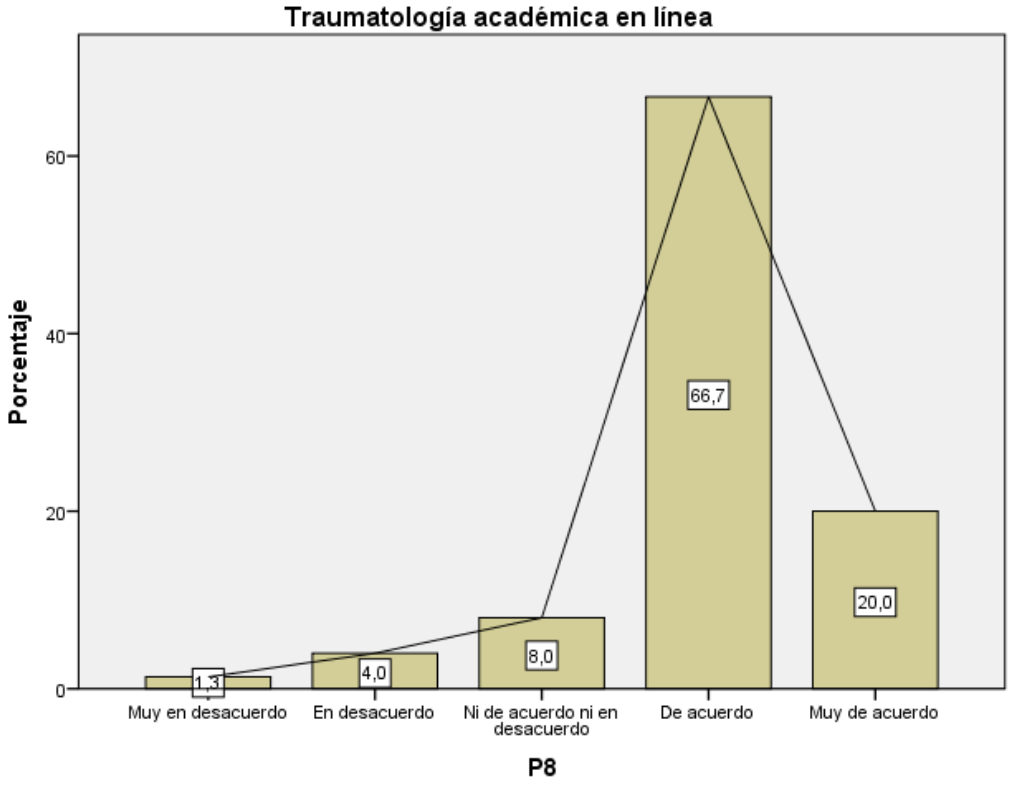
Tabla 8.

Traumatología académica en línea

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	1	1,3	1,3	1,3
	En desacuerdo	3	4,0	4,0	5,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	8,0	8,0	13,3
	De acuerdo	50	66,7	66,7	80,0
	Muy de acuerdo	15	20,0	20,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Transparencia en la gestión.
Fuente: Elaboración propia

Figura 8



Análisis:

La muestra de la investigación tramitología electrónica y la transparencia de la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022, es probabilística aleatorio simple, de 75 servidores públicos. Las respuestas contestadas por los servidores públicos fueron la siguientes: el porcentaje de servidores públicos que respondieron que están muy de acuerdo que las tramitologías académicas en línea contribuyen a reducir los tiempos en la gestión a los usuarios de la Universidad Nacional de Ucayali es del 20.0%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están de acuerdo que las tramitologías académicas en línea contribuyen a reducir los tiempos en la gestión a los usuarios de la Universidad Nacional de Ucayali es del 66.7%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que las tramitologías académicas en línea contribuyen a reducir los tiempos en la gestión a los usuarios de la Universidad Nacional de Ucayali es del 8.0%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están en desacuerdo que las tramitologías académicas en línea contribuyen a reducir los tiempos en la gestión a los usuarios de la Universidad Nacional de Ucayali es del 4.0%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están muy desacuerdo que las tramitologías académicas en línea contribuyen a reducir los tiempos en la gestión a los usuarios de la Universidad Nacional de Ucayali es del 1.3%.

4.9. Dimensión: Traumatología académica en línea

Las tramitologías académicas son más eficaces que coadyuva a eliminar la burocracia en la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali.

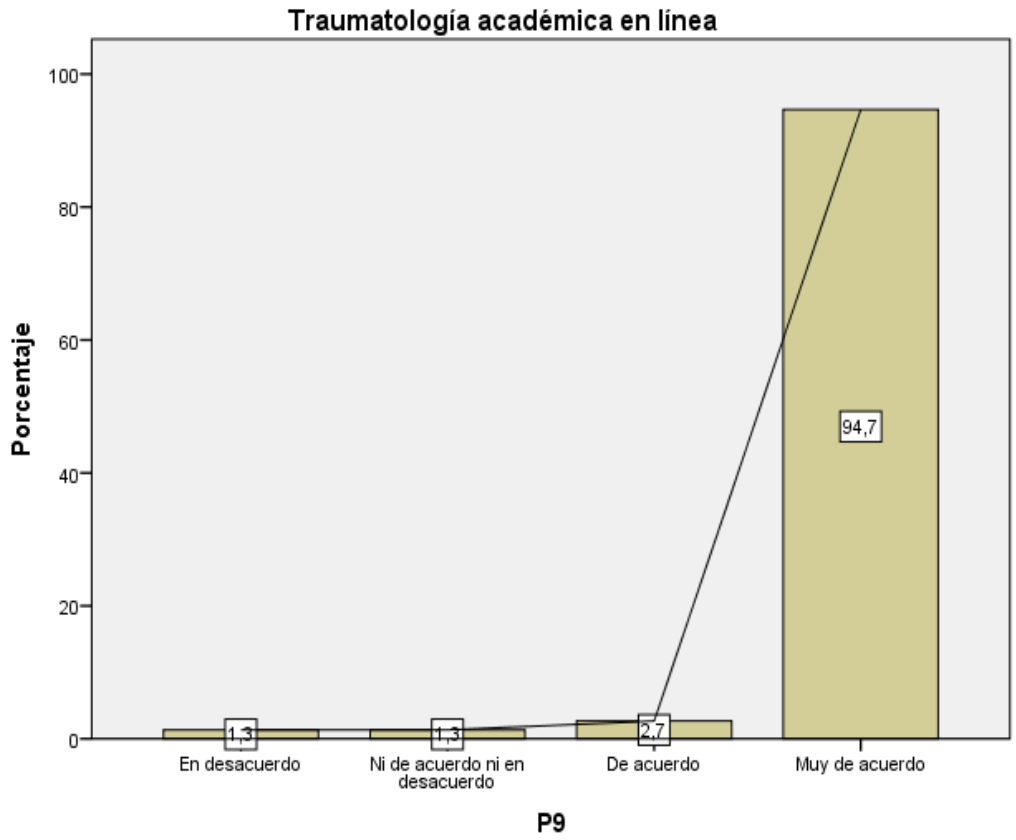
Tabla 9.

Traumatología académica en línea

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1,3	1,3	1,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	1,3	1,3	2,7
	De acuerdo	2	2,7	2,7	5,3
	Muy de acuerdo	71	94,7	94,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Transparencia en la gestión.
Fuente: Elaboración propia

Figura 9



Análisis:

La muestra de la investigación tramitología electrónica y la transparencia de la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022, es probabilística aleatorio simple, de 75 servidores públicos. Las respuestas contestadas por los servidores públicos fueron la siguientes: el porcentaje de servidores públicos que respondieron que están muy de acuerdo que las tramitologías académicas son más eficaces que coadyuva a eliminar la burocracia en la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali es del 94.7%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están de acuerdo que las tramitologías académicas son más eficaces que coadyuva a eliminar la burocracia en la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali es del 2.7%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que las tramitologías académicas son más eficaces que coadyuva a eliminar la burocracia en la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali es del 1.3%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están en desacuerdo que las tramitologías académicas son más eficaces que coadyuva a eliminar la burocracia en la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali es del 1.3%.

4.10. Dimensión: Transparentar la gestión

Transparentar la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali mediante el uso de medios virtuales otorga confianza al usuario.

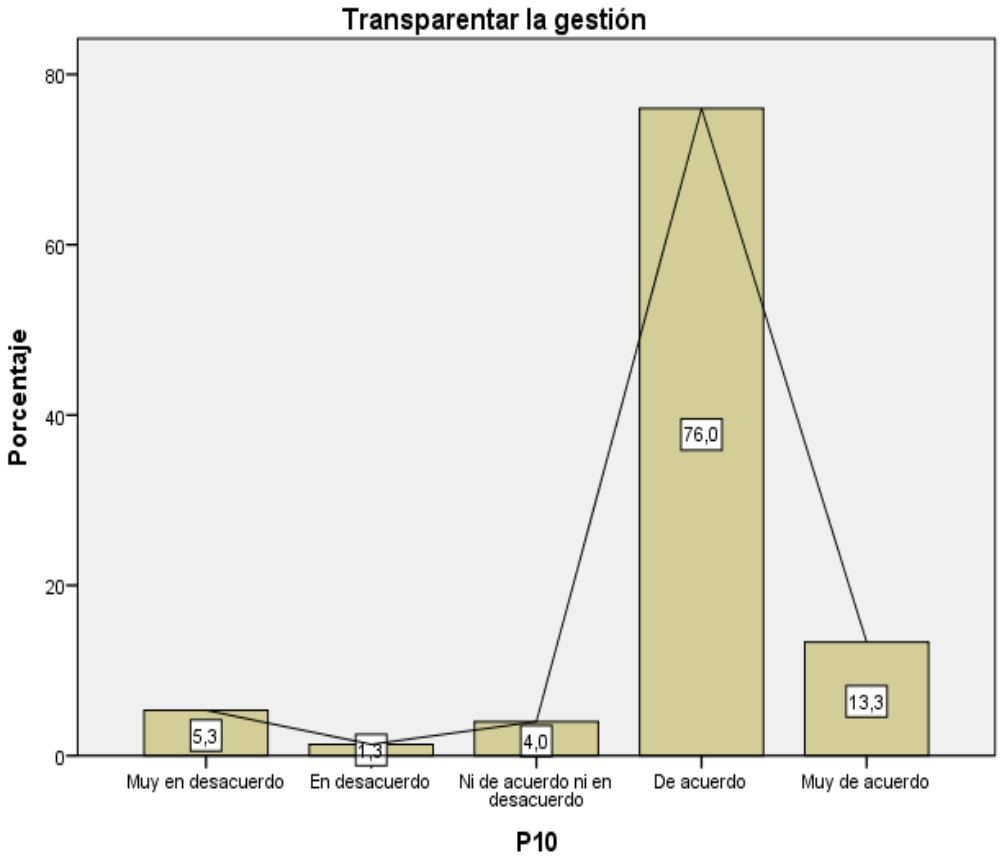
Tabla 10.

Transparentar la gestión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	4	5,3	5,3	5,3
	En desacuerdo	1	1,3	1,3	6,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	4,0	4,0	10,7
	De acuerdo	57	76,0	76,0	86,7
	Muy de acuerdo	10	13,3	13,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Transparencia en la gestión.
Fuente: Elaboración propia

Figura 10



Análisis:

La muestra de la investigación tramitología electrónica y la transparencia de la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022, es probabilística aleatorio simple, de 75 servidores públicos. Las respuestas contestadas por los servidores públicos fueron la siguientes: el porcentaje de servidores públicos que respondieron que están muy de acuerdo que transparentar la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali mediante el uso de medios virtuales otorga confianza al usuario es del 13.3%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están de acuerdo que transparentar la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali mediante el uso de medios virtuales otorga confianza al usuario es del 76.0%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que transparentar la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali mediante el uso de medios virtuales otorga confianza al usuario es del 4.0%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están en desacuerdo que transparentar la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali mediante el uso de medios virtuales otorga confianza al usuario es del 1.3%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están en desacuerdo que transparentar la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali mediante el uso de medios virtuales otorga confianza al usuario es del 5.3%.

4.11. Dimensión: Transparentar la gestión

Vislumbrar la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali conlleva a generar una percepción positiva de los usuarios.

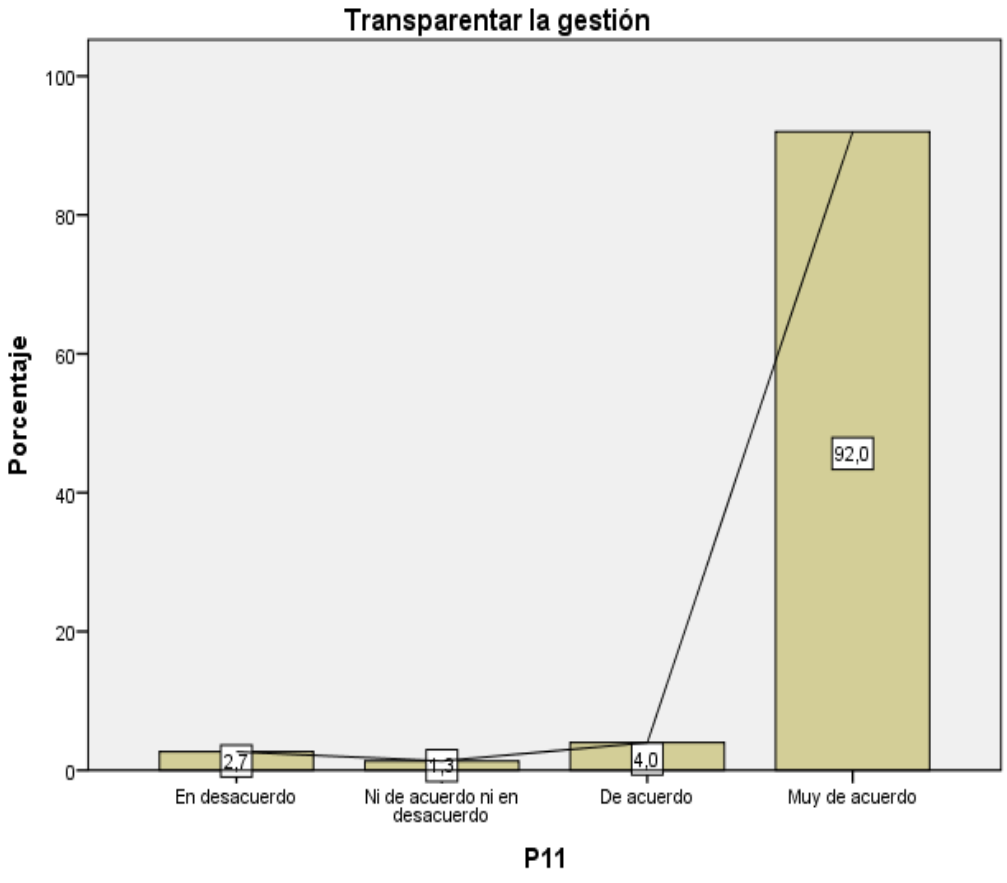
Tabla 11.

Transparentar la gestión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	2,7	2,7	2,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	1,3	1,3	4,0
	De acuerdo	3	4,0	4,0	8,0
	Muy de acuerdo	69	92,0	92,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Transparencia en la gestión.
Fuente: Elaboración propia

Figura 11



Análisis:

La muestra de la investigación tramitología electrónica y la transparencia de la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022, es probabilística aleatorio simple, de 75 servidores públicos. Las respuestas contestadas por los servidores públicos fueron la siguientes: el porcentaje de servidores públicos que respondieron que están muy de acuerdo que vislumbrar la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali conlleva a generar una percepción positiva de los usuarios es del 92.0%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están de acuerdo que vislumbrar la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali conlleva a generar una percepción positiva de los usuarios es del 4.0%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que vislumbrar la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali conlleva a generar una percepción positiva de los usuarios es del 1.3%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están en desacuerdo que vislumbrar la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali conlleva a generar una percepción positiva de los usuarios es del 2.7%.

4.12. Dimensión: Transparentar la gestión

La gestión de la Universidad Nacional de Ucayali debe ser clara y los medios virtuales otorga confianza al usuario.

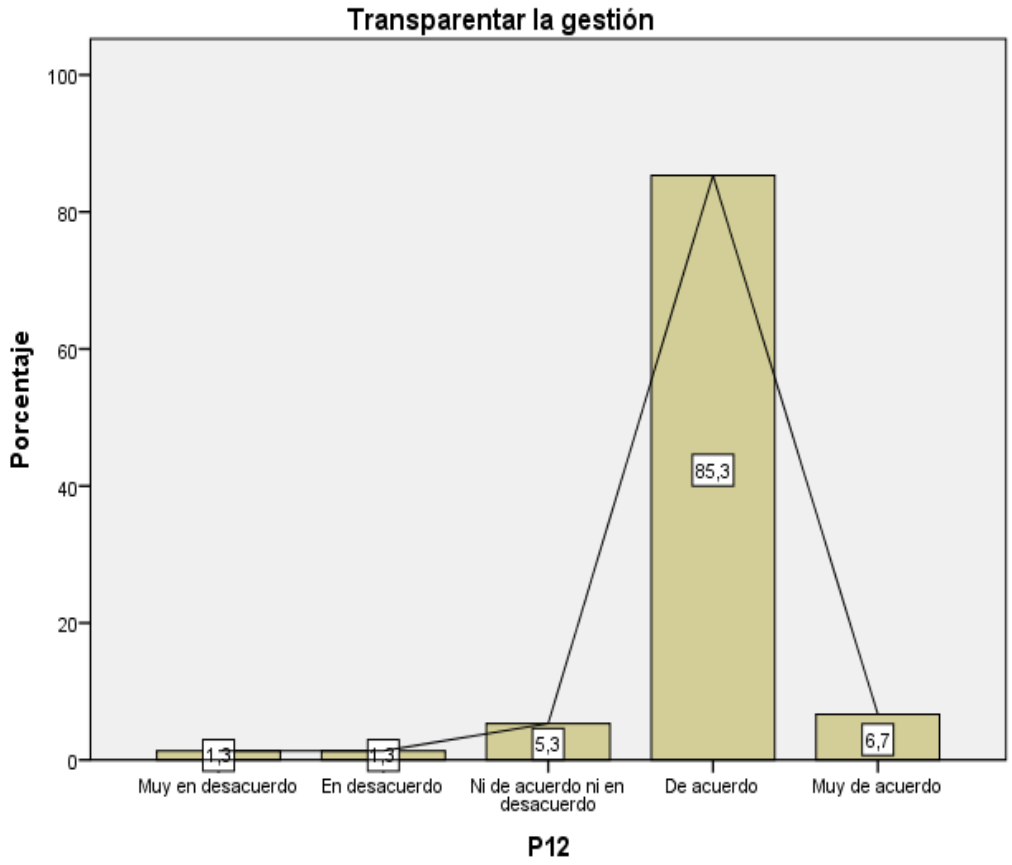
Tabla 12.

Transparentar la gestión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	1	1,3	1,3	1,3
	En desacuerdo	1	1,3	1,3	2,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	5,3	5,3	8,0
	De acuerdo	64	85,3	85,3	93,3
	Muy de acuerdo	5	6,7	6,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Transparencia en la gestión.
Fuente: Elaboración propia

Figura 12



Análisis:

La muestra de la investigación tramitología electrónica y la transparencia de la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022, es probabilística aleatorio simple, de 75 servidores públicos. Las respuestas contestadas por los servidores públicos fueron la siguientes: el porcentaje de servidores públicos que respondieron que están muy de acuerdo que la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali debe ser clara y los medios virtuales otorga confianza al usuario es del 6.7%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están de acuerdo que la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali debe ser clara y los medios virtuales otorga confianza al usuario es del 85.3%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali debe ser clara y los medios virtuales otorga confianza al usuario es del 5.3%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están en desacuerdo que la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali debe ser clara y los medios virtuales otorga confianza al usuario es del 1.3%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están muy en desacuerdo que la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali debe ser clara y los medios virtuales otorga confianza al usuario es del 1.3%.

4.13. Dimensión: Actos de corrupción

El uso de la electrónica en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali coadyuva a la reducción de actos de corrupción.

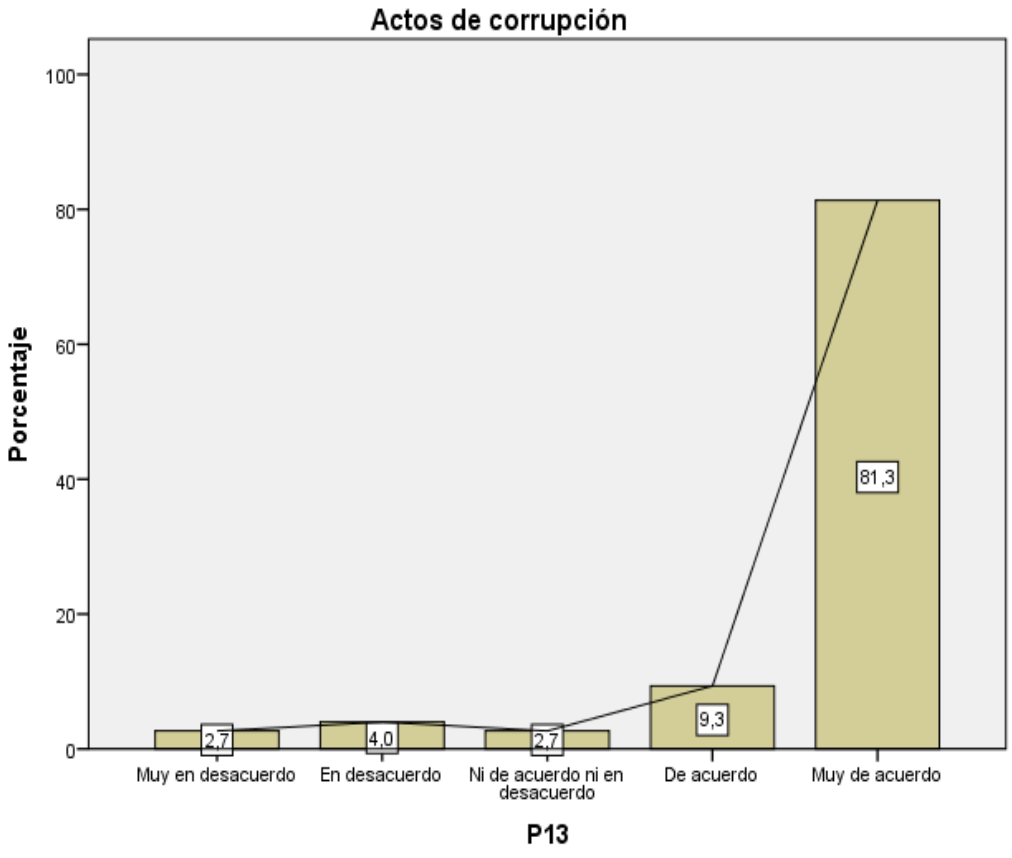
Tabla 13.

Actos de corrupción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	2	2,7	2,7	2,7
	En desacuerdo	3	4,0	4,0	6,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2,7	2,7	9,3
	De acuerdo	7	9,3	9,3	18,7
	Muy de acuerdo	61	81,3	81,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Transparencia en la gestión.
Fuente: Elaboración propia

Figura 13



Análisis:

La muestra de la investigación tramitología electrónica y la transparencia de la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022, es probabilística aleatorio simple, de 75 servidores públicos. Las respuestas contestadas por los servidores públicos fueron la siguientes: el porcentaje de servidores públicos que respondieron que están muy de acuerdo que el uso de la electrónica en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali coadyuva a la reducción de actos de corrupción es del 81.3%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están de acuerdo que el uso de la electrónica en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali coadyuva a la reducción de actos de corrupción es del 9.3%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que el uso de la electrónica en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali coadyuva a la reducción de actos de corrupción es del 2.7%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están en desacuerdo que el uso de la electrónica en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali coadyuva a la reducción de actos de corrupción es del 4.0%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están muy en desacuerdo que el uso de la electrónica en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali coadyuva a la reducción de actos de corrupción es del 2.7%.

4.14. Dimensión: Actos de corrupción

El uso de tecnologías de información en la gestión administrativa reduce las posibilidades de actos de corrupción en la Universidad Nacional de Ucayali.

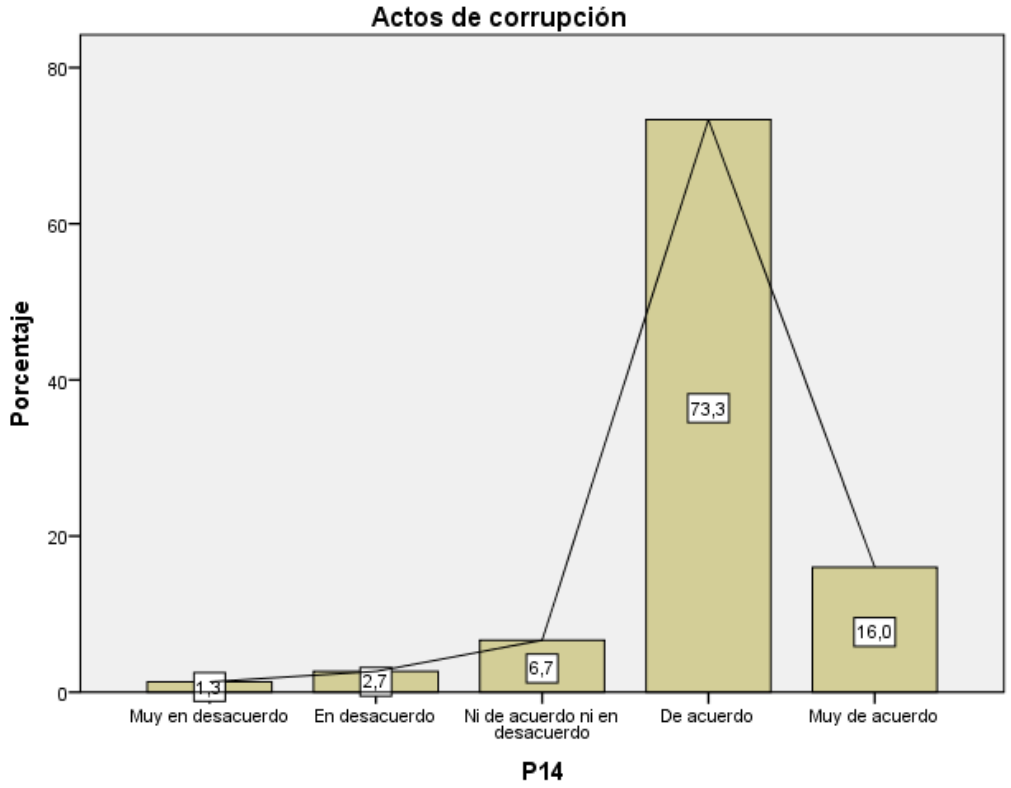
Tabla 14.

Actos de corrupción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	1	1,3	1,3	1,3
	En desacuerdo	2	2,7	2,7	4,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	6,7	6,7	10,7
	De acuerdo	55	73,3	73,3	84,0
	Muy de acuerdo	12	16,0	16,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Transparencia en la gestión.
Fuente: Elaboración propia

Figura 14



Análisis:

La muestra de la investigación tramitología electrónica y la transparencia de la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022, es probabilística aleatorio simple, de 75 servidores públicos. Las respuestas contestadas por los servidores públicos fueron la siguientes: el porcentaje de servidores públicos que respondieron que están muy de acuerdo que el uso de tecnologías de información en la gestión administrativa reduce las posibilidades de actos de corrupción en la Universidad Nacional de Ucayali es del 16.0%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están de acuerdo que el uso de tecnologías de información en la gestión administrativa reduce las posibilidades de actos de corrupción en la Universidad Nacional de Ucayali es del 73.3%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que el uso de tecnologías de información en la gestión administrativa reduce las posibilidades de actos de corrupción en la Universidad Nacional de Ucayali es del 6.7%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están en desacuerdo que el uso de tecnologías de información en la gestión administrativa reduce las posibilidades de actos de corrupción en la Universidad Nacional de Ucayali es del 2.7%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están muy en desacuerdo que el uso de tecnologías de información en la gestión administrativa reduce las posibilidades de actos de corrupción en la Universidad Nacional de Ucayali es del 1.3%.

4.15. Dimensión: Actos de corrupción

La implementación de tecnologías de información en la tramitología reduce las acciones ilegales en la Universidad Nacional de Ucayali.

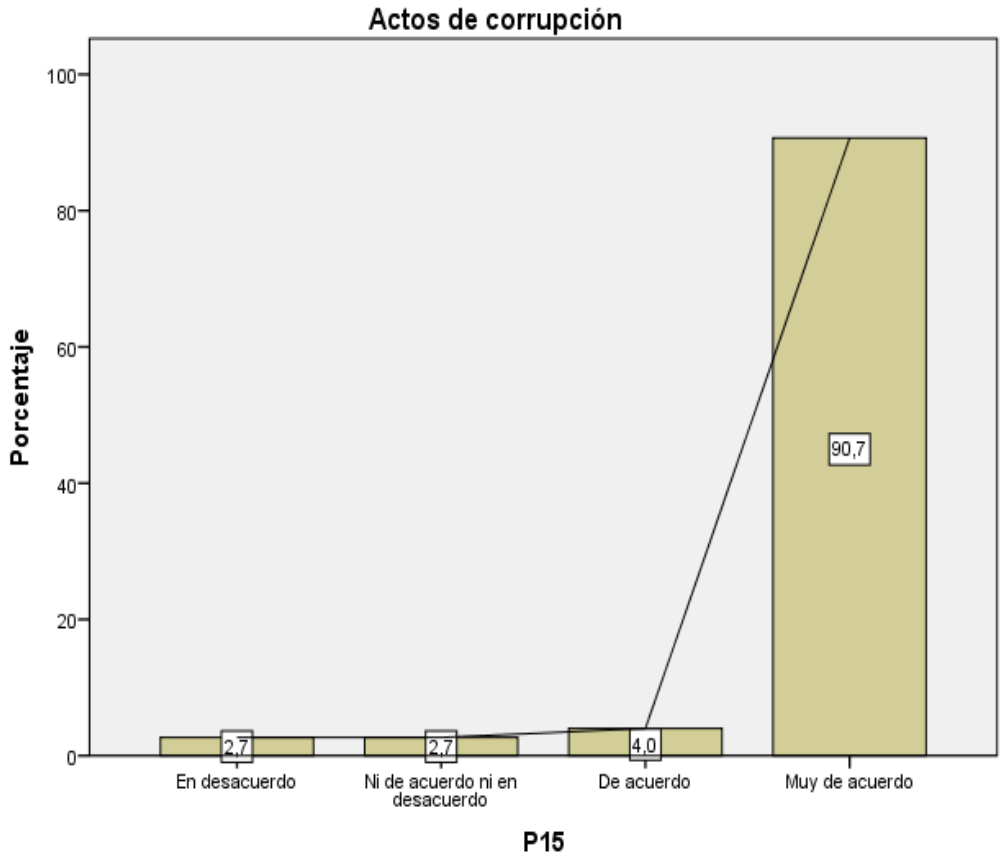
Tabla 15.

Actos de corrupción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	2,7	2,7	2,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2,7	2,7	5,3
	De acuerdo	3	4,0	4,0	9,3
	Muy de acuerdo	68	90,7	90,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Transparencia en la gestión.
Fuente: Elaboración propia

Figura 15



Análisis:

La muestra de la investigación tramitología electrónica y la transparencia de la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022, es probabilística aleatorio simple, de 75 servidores públicos. Las respuestas contestadas por los servidores públicos fueron la siguientes: el porcentaje de servidores públicos que respondieron que están muy de acuerdo que la implementación de tecnologías de información en la tramitología reduce las acciones ilegales en la Universidad Nacional de Ucayali es del 90.7%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están de acuerdo que la implementación de tecnologías de información en la tramitología reduce las acciones ilegales en la Universidad Nacional de Ucayali es del 4.0%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la implementación de tecnologías de información en la tramitología reduce las acciones ilegales en la Universidad Nacional de Ucayali es del 2.7%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están en desacuerdo que la implementación de tecnologías de información en la tramitología reduce las acciones ilegales en la Universidad Nacional de Ucayali es del 2.7%.

4.16. Dimensión: Costo y tiempo

La implementación de las tecnologías de información y comunicación reduce significativamente el tiempo en la tramitología.

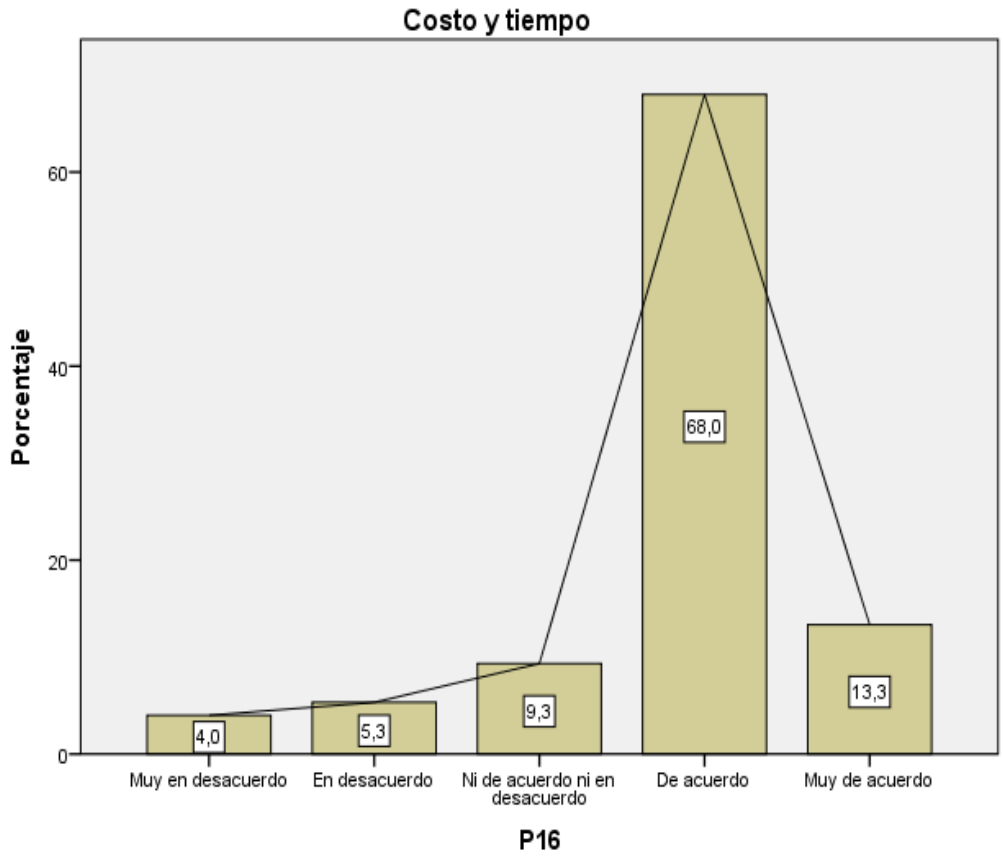
Tabla 16.

Costo y tiempo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	3	4,0	4,0	4,0
	En desacuerdo	4	5,3	5,3	9,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	9,3	9,3	18,7
	De acuerdo	51	68,0	68,0	86,7
	Muy de acuerdo	10	13,3	13,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Transparencia en la gestión.
Fuente: Elaboración propia

Figura 16



Análisis:

La muestra de la investigación tramitología electrónica y la transparencia de la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022, es probabilística aleatorio simple, de 75 servidores públicos. Las respuestas contestadas por los servidores públicos fueron la siguientes: el porcentaje de servidores públicos que respondieron que están muy de acuerdo que la implementación de las tecnologías de información y comunicación reduce significativamente el tiempo en la tramitología es del 13.3%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están de acuerdo que la implementación de las tecnologías de información y comunicación reduce significativamente el tiempo en la tramitología es del 68.0%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la implementación de las tecnologías de información y comunicación reduce significativamente el tiempo en la tramitología es del 9.3%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están en desacuerdo que la implementación de las tecnologías de información y comunicación reduce significativamente el tiempo en la tramitología es del 5.3%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están muy en desacuerdo que la implementación de las tecnologías de información y comunicación reduce significativamente el tiempo en la tramitología es del 4.0%.

4.17. Dimensión: Costo y tiempo

El uso de las tecnologías de información y comunicación reduce significativamente el tiempo en la tramitología.

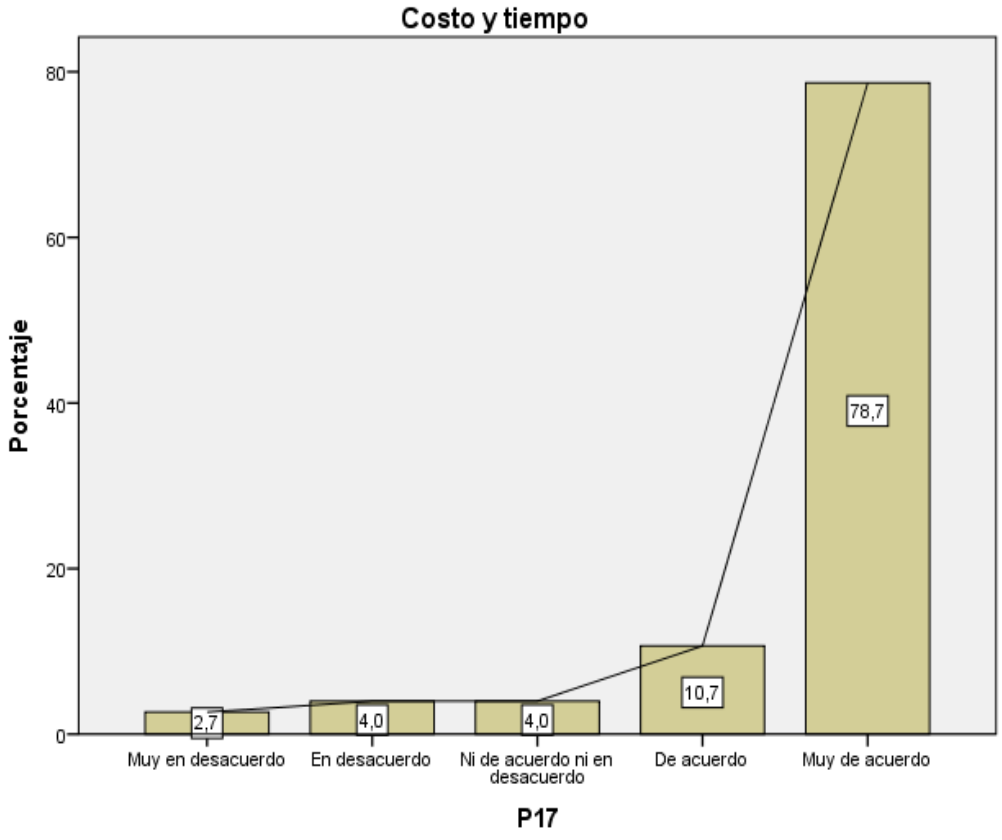
Tabla 17.

Costo y tiempo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	2	2,7	2,7	2,7
	En desacuerdo	3	4,0	4,0	6,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	4,0	4,0	10,7
	De acuerdo	8	10,7	10,7	21,3
	Muy de acuerdo	59	78,7	78,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Transparencia en la gestión.
Fuente: Elaboración propia

Figura 17



Análisis:

La muestra de la investigación tramitología electrónica y la transparencia de la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022, es probabilística aleatorio simple, de 75 servidores públicos. Las respuestas contestadas por los servidores públicos fueron la siguientes: el porcentaje de servidores públicos que respondieron que están muy de acuerdo que el uso de las tecnologías de información y comunicación reduce significativamente el tiempo en la tramitología es del 78.7%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están de acuerdo que el uso de las tecnologías de información y comunicación reduce significativamente el tiempo en la tramitología es del 10.7%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que el uso de las tecnologías de información y comunicación reduce significativamente el tiempo en la tramitología es del 4.0%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están en desacuerdo que el uso de las tecnologías de información y comunicación reduce significativamente el tiempo en la tramitología es del 4.0%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están muy en desacuerdo que el uso de las tecnologías de información y comunicación reduce significativamente el tiempo en la tramitología es del 2.7%.

4.18. Dimensión: Costo y tiempo

La adecuación de las tecnologías de información y comunicación reduce significativamente el tiempo en la tramitología.

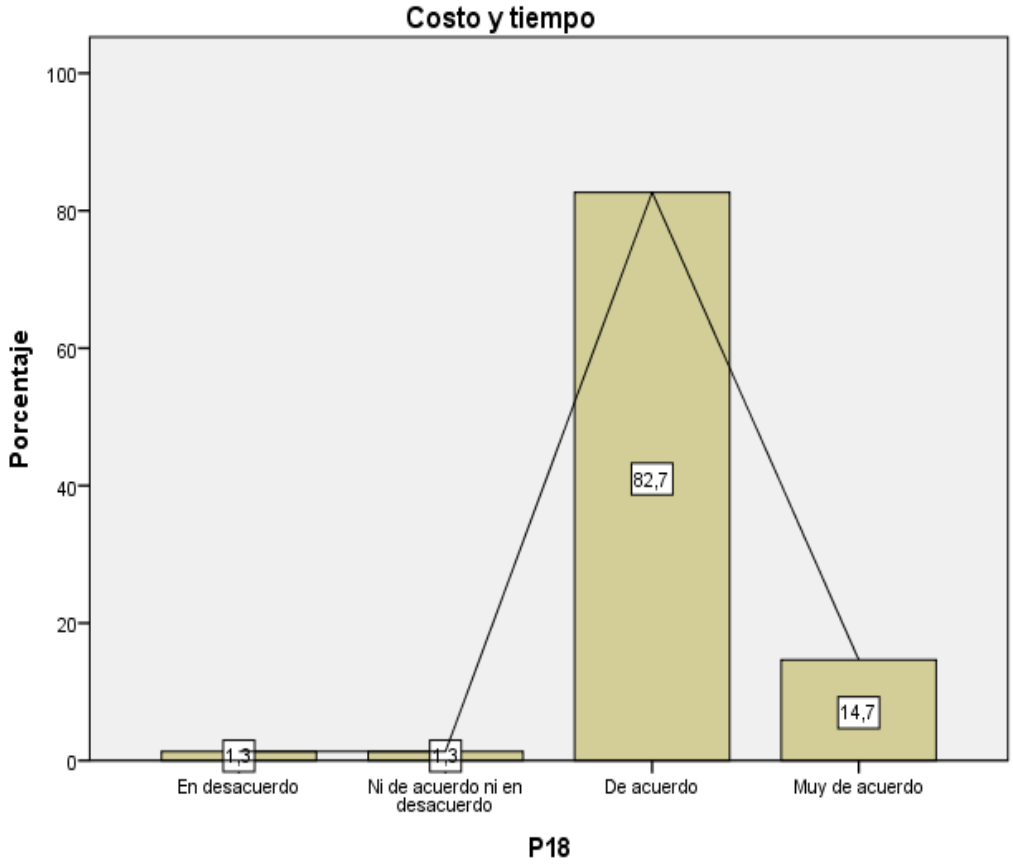
Tabla 18.

Costo y tiempo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1,3	1,3	1,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	1,3	1,3	2,7
	De acuerdo	62	82,7	82,7	85,3
	Muy de acuerdo	11	14,7	14,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Nota: Dimensión correspondiente a la variable Transparencia en la gestión.
Fuente: Elaboración propia

Figura 18



Análisis:

La muestra de la investigación tramitología electrónica y la transparencia de la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022, es probabilística aleatorio simple, de 75 servidores públicos. Las respuestas contestadas por los servidores públicos fueron la siguientes: el porcentaje de servidores públicos que respondieron que están muy de acuerdo que la adecuación de las tecnologías de información y comunicación reduce significativamente el tiempo en la tramitología es del 14.7%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están de acuerdo que la adecuación de las tecnologías de información y comunicación reduce significativamente el tiempo en la tramitología es del 82.7%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la adecuación de las tecnologías de información y comunicación reduce significativamente el tiempo en la tramitología es del 1.3%.

El porcentaje de servidores públicos que respondieron que están en desacuerdo que la adecuación de las tecnologías de información y comunicación reduce significativamente el tiempo en la tramitología es del 1.3%.

ANÁLISIS INFERENCIAL

PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

H1: La tramitología electrónica contribuye en la transparencia de la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.

H0: La tramitología electrónica no contribuye en la transparencia de la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.

Tabla de contingencia Tramitología Electrónica * Transparencia en la Gestión

			Transparencia en la Gestión			Total
			Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	
Tramitología Electrónica	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	1	2	1	4
		Frecuencia esperada	,1	3,6	,4	4,0
		% del total	1,3%	2,7%	1,3%	5,3%
	De acuerdo	Recuento	0	22	3	25
		Frecuencia esperada	,3	22,3	2,3	25,0
		% del total	0,0%	29,3%	4,0%	33,3%
	Muy de acuerdo	Recuento	0	43	3	46
		Frecuencia esperada	,6	41,1	4,3	46,0
		% del total	0,0%	57,3%	4,0%	61,3%
Total		Recuento	1	67	7	75
		Frecuencia esperada	1,0	67,0	7,0	75,0
		% del total	1,3%	89,3%	9,3%	100,0 %

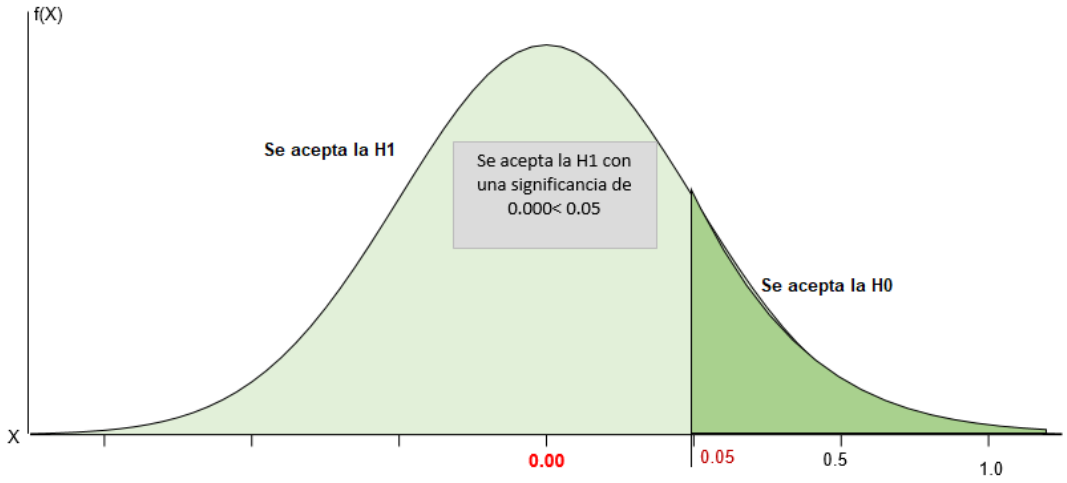
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	20,168[a]	4	,000
Razón de verosimilitudes	8,108	4	,088
Asociación lineal por lineal	,048	1	,826
N de casos válidos	75		

INTERPRETACIÓN

Utilizando la prueba de chi-cuadrada se obtuvo un grado de significancia de 0.000<0.05, siendo este menor a 0.05 podemos concluir que se aceptara la hipótesis alternativa, es decir que, la tramitología electrónica contribuye en la transparencia de la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022.

GRÁFICO DEL NIVEL DE SIGNIFICANCIA



PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA I

H1: El uso de las tecnologías de información y comunicación contribuyen a transparentar la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali.

H0: El uso de las tecnologías de información y comunicación no contribuyen a transparentar la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali.

Tabla de contingencia Tecnologías de información y comunicación * Transparentar la gestión

			Transparentar la gestión			Total
			Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	
Tecnologías de información y comunicación	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	2	0	0	2
		Frecuencia esperada	,2	1,4	,4	2,0
		% del total	2,7%	0,0%	0,0%	2,7%
	De acuerdo	Recuento	7	8	7	22
		Frecuencia esperada	2,6	15,0	4,4	22,0
		% del total	9,3%	10,7%	9,3%	29,3%
	Muy de acuerdo	Recuento	0	43	8	51
		Frecuencia esperada	6,1	34,7	10,2	51,0
		% del total	0,0%	57,3%	10,7%	68,0%
Total		Recuento	9	51	15	75
		Frecuencia esperada	9,0	51,0	15,0	75,0
		% del total	12,0%	68,0%	20,0%	100,0 %

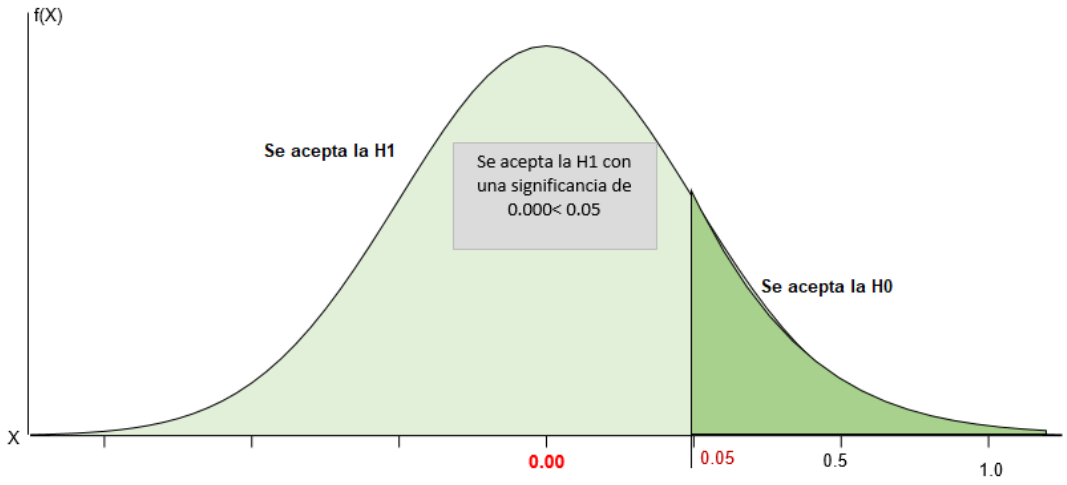
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	35,232[a]	4	,000
Razón de verosimilitudes	33,224	4	,000
Asociación lineal por lineal	5,542	1	,019
N de casos válidos	75		

INTERPRETACIÓN

Utilizando la prueba de chi-cuadrada se obtuvo un grado de significancia de 0.000<0.05, siendo este menor a 0.05 podemos concluir que se aceptara la hipótesis alternativa, es decir que, el uso de las tecnologías de información y comunicación contribuyen a transparentar la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali.

GRÁFICO DEL NIVEL DE SIGNIFICANCIA



PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA II

H1: Los trámites administrativos mediante medios virtuales contribuyen a reducir los posibles actos de corrupción en la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali.

H0: Los trámites administrativos mediante medios virtuales no contribuyen a reducir los posibles actos de corrupción en la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali.

Tabla de contingencia Medios virtuales * Actos de corrupción

			Actos de corrupción			Total
			Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	
Medios virtuales	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	0	3	3	6
		Frecuencia esperada	,2	1,3	4,5	6,0
		% del total	0,0%	4,0%	4,0%	8,0%
	De acuerdo	Recuento	2	8	50	60
		Frecuencia esperada	2,4	12,8	44,8	60,0
		% del total	2,7%	10,7%	66,7%	80,0%
	Muy de acuerdo	Recuento	1	5	3	9
		Frecuencia esperada	,4	1,9	6,7	9,0
		% del total	1,3%	6,7%	4,0%	12,0%
Total		Recuento	3	16	56	75
		Frecuencia esperada	3,0	16,0	56,0	75,0
		% del total	4,0%	21,3%	74,7%	100,0 %

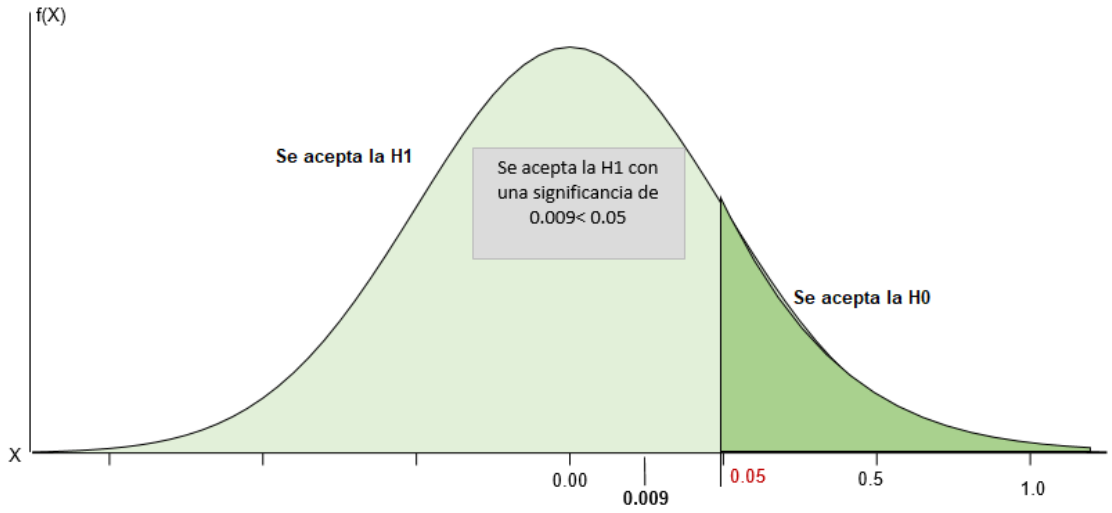
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,648[a]	4	,009
Razón de verosimilitudes	12,212	4	,016
Asociación lineal por lineal	2,247	1	,134
N de casos válidos	75		

INTERPRETACIÓN

Utilizando la prueba de chi-cuadrada se obtuvo un grado de significancia de 0.009<0.05, siendo este menor a 0.05 podemos concluir que se aceptara la hipótesis alternativa, es decir que, los trámites administrativos mediante medios virtuales contribuyen a reducir los posibles actos de corrupción en la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali.

GRÁFICO DEL NIVEL DE SIGNIFICANCIA



PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA III

H1: Las tramitologías académicas en línea contribuyen a reducir costo y tiempo a los usuarios de la Universidad Nacional de Ucayali.

H0: Las tramitologías académicas en línea no contribuyen a reducir costo y tiempo a los usuarios de la Universidad Nacional de Ucayali.

Tabla de contingencia Tramitología académica en línea * Costo y tiempo

			Costo y tiempo			Total
			Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	
Tramitología académica en línea	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	0	0	6	6
		Frecuencia esperada	,8	4,2	1,0	6,0
		% del total	0,0%	0,0%	8,0%	8,0%
	De acuerdo	Recuento	0	1	3	4
		Frecuencia esperada	,5	2,8	,6	4,0
		% del total	0,0%	1,3%	4,0%	5,3%
	Muy de acuerdo	Recuento	10	52	3	65
		Frecuencia esperada	8,7	45,9	10,4	65,0
		% del total	13,3%	69,3%	4,0%	86,7%
Total		Recuento	10	53	12	75
		Frecuencia esperada	10,0	53,0	12,0	75,0
		% del total	13,3%	70,7%	16,0%	100,0 %

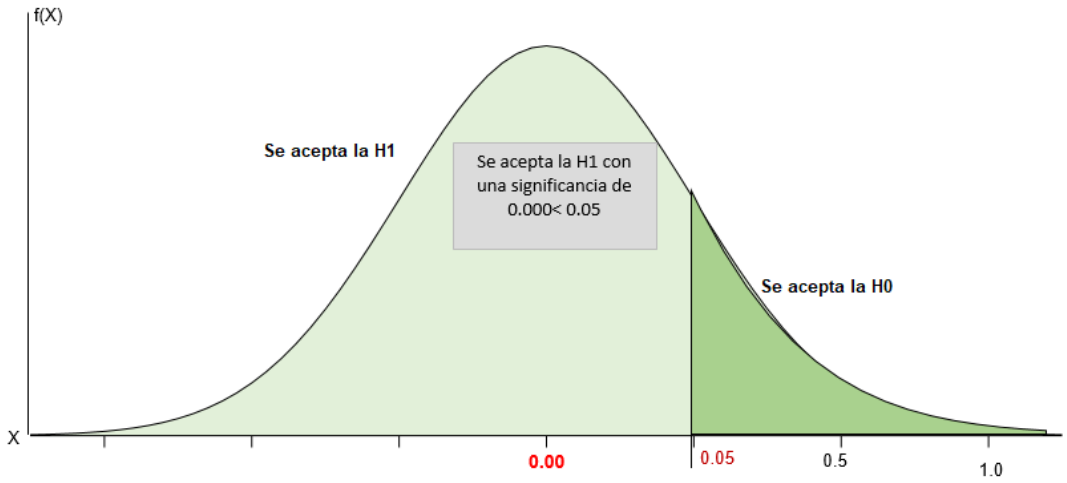
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	48,188[a]	4	,000
Razón de verosimilitudes	37,487	4	,000
Asociación lineal por lineal	29,126	1	,000
N de casos válidos	75		

INTERPRETACIÓN

Utilizando la prueba de chi-cuadrada se obtuvo un grado de significancia de 0.009<0.05, siendo este menor a 0.05 podemos concluir que se aceptara la hipótesis alternativa, es decir que, las tramitologías académicas en línea contribuyen a reducir costo y tiempo a los usuarios de la Universidad Nacional de Ucayali.

GRÁFICO DEL NIVEL DE SIGNIFICANCIA



CONCLUSIONES

- Utilizando la prueba de chi-cuadrada se obtuvo un grado de significancia de 0.000<0.05, siendo este menor a 0.05 podemos concluir que se aceptara la hipótesis alternativa, es decir que, el uso de las tecnologías de información y comunicación contribuyen a transparentar la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali.
- Utilizando la prueba de chi-cuadrada se obtuvo un grado de significancia de 0.009<0.05, siendo este menor a 0.05 podemos concluir que se aceptara la hipótesis alternativa, es decir que, los trámites administrativos mediante medios virtuales contribuyen a reducir los posibles actos de corrupción en la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali.
- Utilizando la prueba de chi-cuadrada se obtuvo un grado de significancia de 0.009<0.05, siendo este menor a 0.05 podemos concluir que se aceptara la hipótesis alternativa, es decir que, las tramitologías académicas en línea contribuyen a reducir costo y tiempo a los usuarios de la Universidad Nacional de Ucayali.

SUGERENCIAS

- Las áreas con grado de incidencia en la tramitología administrativa deben tener en cuenta que el uso de las tecnologías de información y comunicación contribuyen a transparentar la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali.
- Los responsables junto con los responsables del área deben optimizar los trámites administrativos mediante medios virtuales ya que contribuyen a reducir los posibles actos de corrupción en la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali.
- Las autoridades académicas de las diferentes facultades y coordinación académica deben incidir en las tramitologías académicas en línea porque contribuyen a reducir costo y tiempo a los usuarios de la Universidad Nacional de Ucayali.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilera Izaguirre, G. (2008). *Aplicación de las tecnologías de la información y conocimiento a la administración pública.* Salamanca España: Ciencia UAT.

Benavides Esquivel, J. (2022). *Identificación biométrica única para habilitar la interoperabilidad en el Perú utilizando deep learning y bigdata.* Arequipa: http://hdl.handle.net/20.500.12773/14048.

Cárdenas paredes, A. G. (2022). *Gobierno, electrónico, y transparencia en el consejo regional de Ayacucho, 2021.* Ayacucho: https://hdl.handle.net/20.500.12692/86642.

Chavez Melo, J. L. (2022). *Gobierno electrónico y rendimiento laboral de los trabajadores en un Ministerio, Lima, 2021.* Lima: https://hdl.handle.net/20.500.12692/79565.

EPG Universidad Continental. (2022). *Transparencia en la gestión pública: como garantizar la rendición de cuentas.* Huancayo: Universidad Continental.

Fajardo Pérez, C. L. (2022). *Gobierno electrónico y la calidad de atención en el sistema administrativo de un hospital público de alta complejidad.* Lima: https://hdl.handle.net/20.500.12692/79009.

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación.* México: Mc Graw Hill.

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación.* México: Mc Graw Hill.

Livia Ugarte, E. (2022). *Gobierno electrónico y proceso administrativo en los trabajadores en un hospital público, Huaraz, 2021.* Huaraz: https://hdl.handle.net/20.500.12692/79986.

Lopez Aguilar, P. (2022). *Implementación de plataformas digitales y orientación al usuario en trabajadores de una Zona Registral, 2021.* Lima: https://hdl.handle.net/20.500.12692/77779.

Lopez Orencio, J. F. (2022). *Propuesta de implementación de un sistema web de trámite documentario para la sociedad de beneficencia de Chimbote – Chimbote; 2020.* Chimbote: https://hdl.handle.net/20.500.13032/26427.

López U., J. (2017). *EVALUACIÓN CRÍTICA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO HERRAMIENTA PARA EL CAMBIO DE LA ESTRUCTURA GUBERNAMENTAL.* Venezuela: http://repositorio.cidecuador.org/jspui/handle/123456789/1267.

Mendoza Chacon, R. E. (2022). *Calidad de los trámites digitales y satisfacción de los usuarios de una municipalidad provincial, 2021.* Abancay: https://hdl.handle.net/20.500.12692/85281.

Naser, A., & Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública.* Santiago de Chile: CEPAL.

Nauca Torres, E. S. (2022). *Gobierno electrónico: Soluciones tecnológicas en tiempos de pandemia Covid-19.* Lima: https://orcid.org/0000-0002-5052-1723.

Palomino Ochoa, J. J., & et al. (2021). *Métodos de investigación y praxis cuantitativa.* Huancayo: Corpograf Atlas SAC.

Perez Zuñiga, R., & et al. (2017). *Análisis general del gobierno electrónico en México.* México: Dialnet.

Presidencia del Consejo de Ministros, P. (2013). *Una mirada al gobierno electrónico en el Perú. La oportunidad de acercar ael Estado de los ciudadanos a traves de las TIC.* Lima: © Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI).

Silva Macetas, G. M. (2022). *Gobierno digital y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Callao, año 2020.* Callao: https://hdl.handle.net/20.500.12692/79680.

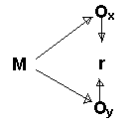
Vargas Pacherrez, L. J. (2022). *Gobierno electrónico en los procesos administrativos de la Municipalidad provincial de Ayabaca, 2020.* Ayabaca: https://hdl.handle.net/20.500.12692/78481.

Zarate Iman, S. F. (2022). *La transformación digital y transparencia en el Gobierno Regional de Tumbes.* Tumbes: https://hdl.handle.net/20.500.12692/79407.

ANEXOS

ANEXO Nº 02
MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA

TÍTULO: "La tramitología electrónica y transparencia en la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL ¿Cómo la tramitología electrónica contribuye en la transparencia de la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022? **PROBLEMAS ESPECÍFICOS** ¿Cómo el uso de las tecnologías de información y comunicación contribuyen a transparentar la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali? ¿Cómo los trámites administrativos mediante medios virtuales contribuyen a reducir los posibles actos de corrupción en la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali? ¿Cómo las tramitologías académicas en línea contribuyen a reducir costo y tiempo a los usuarios de la Universidad Nacional de Ucayali?	**OBJETIVO GENERAL** Establecer en qué medida la tramitología electrónica contribuye en la transparencia de la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022. **OBJETIVOS ESPECÍFICOS** Establecer en qué medida el uso de las tecnologías de información y comunicación contribuyen a transparentar la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali. Analizar en qué medida los trámites administrativos mediante medios virtuales contribuyen a reducir los posibles actos de corrupción en la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali. Conocer en qué medida las tramitologías académicas en línea contribuyen a reducir costo y tiempo a los usuarios de la Universidad Nacional de Ucayali.	**HIPOTESIS GENERAL** La tramitología electrónica contribuye en la transparencia de la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022. **HIPOTESIS ESPECÍFICOS** El uso de las tecnologías de información y comunicación contribuyen a transparentar la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali. Los trámites administrativos mediante medios virtuales contribuyen a reducir los posibles actos de corrupción en la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali. Las tramitologías académicas en línea contribuyen a reducir costo y tiempo a los usuarios de la Universidad Nacional de Ucayali .	**<u>Independiente</u>** Tramitología electrónica (Escala de medición mixta)	Tecnología de información y comunicación Métodos virtuales Tramitología académica en línea	***Población (N): 328** ***Muestra (n): 75** ***Tipo de Investigación** Descriptivo ***Diseño de Investigación:** Correlación  ***Técnicas Para Acopio de datos:** Fichas ***Instrumentos de Recolecta de datos:** Pruebas campo ***Técnicas el Para Análisis e Interpretación de Datos:** Estadística descriptiva e inferencial para cada variable ***Para el Informe Final:** Reglamento general de Grados y Titulos de la FCEAyC de la UNU.
			<u>Dependiente</u> Transparencia en la gestión (Escala de medición mixta)	Transparentar la gestión Actos de corrupción Costo y tiempo	
			<u>Interviniente</u> Universidad Nacional de Ucayali		

Anexo 03

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Contabilidad

ENCUESTA:

Tesis titulada **"**La tramitología electrónica y transparencia en la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali, 2022**"**; marcar las alternativas que considere correctas con una (X):

Ítems	5	4	3	2	1
	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

Ítems	1	2	3	4	5
I DIMENSION Tecnologías de Información y Comunicación					
1. El uso de las tecnologías de información y comunicación contribuyen a transparentar la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali.					
2. El uso de las tecnologías de información coadyuvan en la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali.					
3. La tramitología electrónica contribuye en la transparencia de la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali.					
II. DIMENSIÓN Medios Virtuales					
4. Los trámites administrativos mediante medios virtuales contribuyen a reducir los posibles actos de corrupción en la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali.					
5. Los medios virtuales contribuyen a transparentar la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali.					
6. Los trámites por medios virtuales coadyuvan a reducir los posibles actos ilicitos en la gestión en la Universidad Nacional de Ucayali.					
III. DIMENSION Traumatología académica en línea					

7. Las tramitologías académicas en línea contribuyen a reducir costo a los usuarios de la Universidad Nacional de Ucayali.					
8. Las tramitologías académicas en línea contribuyen a reducir los tiempos en la gestión a los usuarios de la Universidad Nacional de Ucayali.					
9. Las tramitologías académicas es más eficaz que coadyuva a eliminar la burocracia en la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali.					
IV. DIMENSION Transparentar la gestión					
10. Transparentar la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali mediante el uso de medios virtuales otorga confianza al usuario.					
11. Vislumbrar la gestión de la Universidad Nacional de Ucayali conlleva a generar una percepción positiva de los usuarios.					
12. La gestión de la Universidad Nacional de Ucayali debe ser clara y los medios virtuales otorga confianza al usuario.					
V. DIMENSIÓN Actos de corrupción					
13. El uso de la electrónica en la gestión administrativa de la Universidad Nacional de Ucayali coadyuva a la reducción de actos de corrupción.					
14. El uso de tecnologías de información en la gestión administrativa reduce las posibilidades de actos de corrupción en la Universidad Nacional de Ucayali.					

15. La implementación de tecnologías de información en la tramitología reduce las acciones ilegales en la Universidad Nacional de Ucayali.					
VI. DIMENSIÓN Costo y tiempo					
16. La implementación de las tecnologías de información y comunicación reduce significativamente el tiempo en la tramitología.					
17. El uso de las tecnologías de información y comunicación reduce significativamente el tiempo en la tramitología.					
18. La adecuación de las tecnologías de información y comunicación reduce significativamente el tiempo en la tramitología.					