

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**

Escuela Académico Profesional de Administración

Tesis

**Digitalización y barreras  
burocráticas en un ministerio  
del Perú. Lima, 2025**

Wendy Yanira Buitron Galindo

Para optar el Título Profesional de  
Licenciada en Administración

Lima, 2025

**INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**A** : Decano de la Facultad de Ciencias de la Empresa  
**DE** : Franklin Cordova Buiza  
Asesor de trabajo de investigación  
**ASUNTO** : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación  
**FECHA** : 3 de enero de 2026

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

**Título:**

Digitalización y barreras burocráticas en un Ministerio del Perú. Lima, 2025.

**Autor:**

Wendy Yanira Buitron Galindo – Carrera profesional Administración

Se procedió con la carga del documento a la plataforma “Turnitin” y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 6 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI  NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores SI  NO   
Nº de palabras excluidas: 40 (**en caso de elegir “SI”**):
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI  NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,

**La firma del asesor obra en el archivo original  
(No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)**

## Índice

Asesor .....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice de Tablas .....	ix
Índice de Figuras.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xiii
Introducción .....	14
Capítulo I: Planteamiento del Estudio .....	16
1.1. Delimitación de la investigación.....	16
1.1.1. Territorial.....	16
1.1.2. Temporal.....	16
1.1.3. Conceptual .....	16
1.2. Planteamiento del problema.....	17
1.3. Formulación del problema .....	22
1.3.1. Problema general .....	22
1.3.2. Problemas específicos.....	22
1.4. Objetivos de la investigación .....	22
1.4.1. Objetivo general.....	22
1.4.2. Objetivos específicos .....	23
1.5. Justificación de la investigación .....	23
1.5.1. Justificación teórica .....	23
1.5.2. Justificación práctica.....	24
Capítulo II: Marco Teórico .....	25
2.1. Antecedentes de investigación.....	25
2.1.1. Artículos científicos.....	25
2.1.2. Tesis Nacionales e Internacionales .....	30
2.2. Bases teóricas.....	35
2.3. Definición de términos básicos.....	39
Capítulo III: Hipótesis y Variables .....	41
3.1. Hipótesis .....	41

3.1.1. Hipótesis general.....	41
3.1.2. Hipótesis específicas.....	41
3.2. Identificación de las variables.....	41
3.3. Operacionalización de las variables.....	43
Capítulo IV: Metodología.....	44
4.1. Enfoque de la investigación.....	44
4.2. Tipo de investigación.....	44
4.3. Nivel de investigación.....	44
4.4. Métodos de investigación.....	45
4.5. Diseño de investigación.....	45
4.6. Población y muestra.....	46
4.6.1. Población.....	46
4.6.2. Muestra.....	46
A. Unidad de análisis.....	47
B. Tamaño de la muestra.....	47
C. Selección de la muestra.....	47
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	48
4.7.1 Técnicas.....	48
4.7.2 Instrumentos.....	48
A. Diseño.....	48
B. Confiabilidad.....	49
C. Validez.....	51
4.8 Técnicas estadísticas de análisis de datos.....	51
Capítulo V: Resultados.....	53
5.1. Descripción del trabajo de campo.....	53
5.2 Presentación de resultados.....	54
5.3 Discusión de resultados.....	65
Conclusiones.....	69
Recomendaciones.....	71
Referencias.....	73
Apéndices.....	83

## Índice de Tablas

Tabla 1 .....	50
<i>Confiabilidad de la variable Digitalización</i> .....	50
Tabla 2.....	50
<i>Confiabilidad de la variable Barreras burocráticas</i> .....	50
Tabla 3.....	50
<i>Confiabilidad del Instrumento de Investigación</i> .....	50
Tabla 4.....	50
<i>Escala de confiabilidad</i> .....	50
Tabla 5.....	51
<i>Valoración de los instrumentos de evaluación según expertos</i> .....	51
Tabla 6.....	54
<i>Transformación Digital</i> .....	54
Tabla 7.....	55
<i>Seguridad Digital</i> .....	55
Tabla 8.....	56
<i>Ley de Gobierno Digital</i> .....	56
Tabla 9.....	57
<i>Procedimientos Administrativos</i> .....	57
Tabla 10.....	58
<i>Simplificación Administrativa</i> .....	58
Tabla 11 .....	59
<i>Prueba de normalidad</i> .....	59
Tabla 12.....	61
<i>Prueba de Hipótesis General</i> .....	61
Tabla 13 .....	62
<i>Prueba de Hipótesis Específica 1</i> .....	62
Tabla 14.....	63
<i>Prueba de Hipótesis Específica 2</i> .....	63
Tabla 15 .....	64
<i>Prueba de Hipótesis Específica 3</i> .....	64

## Índice de Figuras

Figura 1.....	54
<i>Transformación digital</i> .....	54
Figura 2.....	55
<i>Seguridad Digital</i> .....	55
Figura 3.....	56
<i>Ley de Gobierno Digital</i> .....	56
Figura 4.....	57
<i>Procedimientos Administrativos</i> .....	57
Figura 5.....	58
<i>Simplificación Administrativa</i> .....	58
Figura 6.....	60
<i>Interpretación del Coeficiente</i> .....	60

## Resumen

La administración pública peruana enfrenta el desafío constante de optimizar sus procesos y servicios con el propósito de elevar la eficiencia institucional y fortalecer la interacción con la ciudadanía. El propósito del estudio fue determinar la relación que existe entre la digitalización y las barreras burocráticas en un Ministerio del Perú durante el año 2025. La investigación fue de tipo básica, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transeccional correlacional. La muestra estuvo compuesta por 180 trabajadores de la entidad, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 25 ítems. La confiabilidad del instrumento se comprobó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (0.873) obtenido en una prueba piloto aplicada a 30 participantes. Los resultados evidenciaron una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la Digitalización y las Barreras Burocráticas, con un coeficiente de Spearman de 0.603 ( $p < 0.001$ ), validando la hipótesis general. Respecto a las hipótesis específicas, la Transformación Digital presentó una correlación positiva moderada (Rho de Spearman = 0.540\*\*,  $p = 0.000$ ), mientras que la Seguridad Digital no mostró una relación significativa (Rho = 0.114\*\*,  $p = 0.127$ ). Por su parte, la Ley de Gobierno Digital registró una correlación positiva moderada (Rho = 0.639\*\*,  $p = 0.000$ ). Estos resultados reflejan que, desde la percepción de los participantes, a mayores niveles de digitalización se asocian menores niveles de barreras burocráticas. Dado el diseño no experimental y la naturaleza perceptual de los datos, no es posible establecer relaciones causales. En conclusión, la evidencia obtenida aporta información empírica relevante para comprender cómo los servidores públicos perciben la vinculación entre digitalización y burocracia, sirviendo de apoyo para futuras investigaciones y decisiones de política pública orientadas a modernizar la gestión administrativa.

***Palabras clave:*** herramientas digitales, proceso administrativo, simplificación administrativa, transformación digital.

## Abstract

The Peruvian public administration faces the constant challenge of optimizing its processes and services to improve institutional efficiency and strengthen interaction with citizens. The objective of this study was to determine the relationship between digitalization and bureaucratic barriers in a Peruvian ministry during 2025. This research was basic in nature, with a quantitative approach and a non-experimental, cross-sectional correlational design. The sample consisted of 180 employees, to whom a structured 25-item questionnaire was applied. The reliability of the instrument was confirmed through Cronbach's Alpha coefficient (0.873) obtained in a pilot test with 30 participants. The results revealed a moderate and statistically significant positive correlation between Digitalization and Bureaucratic Barriers, with a Spearman coefficient of 0.603 ( $p < 0.001$ ), thus validating the general hypothesis. Regarding the specific hypotheses, Digital Transformation showed a moderate positive correlation ( $Rho = 0.540^{**}$ ,  $p = 0.000$ ), while Digital Security showed no significant relationship ( $Rho = 0.114$ ,  $p = 0.127$ ). Meanwhile, the Digital Government Law showed a moderate positive correlation ( $Rho = 0.639^{**}$ ,  $p = 0.000$ ). These findings indicate that higher levels of digitalization are associated with lower bureaucratic barriers according to participants' perceptions. Due to the non-experimental design and the perceptual nature of the data, causal relationships cannot be established. In conclusion, the evidence provides relevant empirical information to understand how public servants perceive the link between digitalization and bureaucracy, supporting future research and public policy decisions aimed at modernizing administrative management.

**Keywords:** digital tools, administrative process, administrative simplification, digital transformation.