Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Posgrado

Optimización de notificaciones electrónicas y reducción de tiempos de gestión en la Intendencia Regional de Lima de la SUNAFIL 2024

Tesis

Para optar el Grado Académico de Maestra en Derecho Constitucional y Administrativo

Autora

Erika Alejandra Blanco Farro

Asesor

Mtro. Leonid Ronald Mendoza Huerta



Huacho – Perú

2026



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.

UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN DERECHO CONSTITUCIONAL Y ADMINISTRATIVO

INFORMACIÓN

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	**DNI**	**FECHA DE SUSTENTACIÓN**
Erika Alejandra Blanco Farro	74160446	22 de octubre de 2026
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	**DNI**	**CÓDIGO ORCID**
Mtro. Leonid Ronald Mendoza Huerta	41184635	https://orcid.org/0000-0001-8189-2642
DATOS DE LOS MIEMROS DE JURADOS – MAESTRÍA:		
NOMBRES Y APELLIDOS	**DNI**	**CODIGO ORCID**
Dr. Bartolomé Eduardo Milán Matta	10536234	https://orcid.org/0000-0002-2256-8516
Dr. Silvio Miguel Rivera Jiménez	15724463	https://orcid.org/0000-0002-7293-4182
Dr. Máximo Villarreal Salomé	40252721	https://orcid.org/0000-0003-1557-3138

ERIKA ALEJANDRA BLANCO FARRO 2026-012523

OPTIMIZACIÓN DE NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS Y REDUCCIÓN DE TIEMPOS DE GESTIÓN EN LA INTENDENCIA ...

DGI-POSGRADO 2026

Dirección de Gestión de la Investigación-VRI 2026

DIRECCION DE GESTION DE LA INVESTIGACION

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::1:3484784670

Fecha de entrega
18 feb 2026, 9:41 a.m. GMT-5

Fecha de descarga
18 feb 2026, 9:48 a.m. GMT-5

Nombre del archivo
INFORME_FINAL_SUNAFIL_-_ERIKA_BLANCO_FARRO_removed.pdf

Tamaño del archivo
651.2 KB

67 páginas

12.814 palabras

76.206 caracteres

20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Exclusiones

- N.° de fuente excluida
- N.° de coincidencia excluida

Fuentes principales

19% Fuentes de Internet

8% Publicaciones

8% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.° de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

A mis hijos, Guillermo y Mariafé, por ser mi mayor fuerza y motivación para cumplir mis metas, por inspirarme cada día a ser una mejor persona y una mejor mamá.

Erika Alejandra Blanco Farro

AGRADECIMIENTO

Deseo expresar mi más profundo agradecimiento a mi asesor, el Dr. Leonid Ronald Mendoza Huerta, por su guía experta y su generosa disposición. Agradezco también a mis colegas y a la institución Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión, por el apoyo académico y la colaboración mutua. Por último, pero no menos importante, a mi familia, quienes con su amor y comprensión hicieron posible la realización de este proyecto de vida.

Erika Alejandra Blanco Farro

INDICE

DEDICATORIA v
AGRADECIMIENTO vi
INDICE vii
INDICE DE TABLAS x
RESUMEN xi
ABSTRAC xii
INTRODUCCION 1
CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 3
1.1. Descripción de la realidad problemática 3
1.2. Formulación del problema 4
1.2.1. Problema general 4
1.2.2. Problemas específicos 4
1.3. Objetivos de la investigación 5
1.3.1. Objetivo general 5
1.3.2. Objetivos específicos 5
1.4. Justificación de la investigación 5
1.5. Delimitaciones del estudio 7
1.5.1. Delimitación geográfica 7
1.5.2. Delimitación temporal 7
1.5.3. Delimitación poblacional 8
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO 9
2.1. Antecedentes de la investigación 9
2.1.1. Investigaciones internacionales 9
2.1.2. Investigaciones nacionales 10
2.2. Bases teóricas 10
2.3. Bases filosóficas 15
2.4. Definición de términos básicos 16

2.5. Hipótesis de investigación 17
2.5.1. Hipótesis general 17
2.5.2. Hipótesis especificas 17
2.6. Operacionalización de variables 18
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA 20
3.1. Diseño metodológico 20
3.1.1. Tipo 20
3.1.2. Nivel 20
3.1.3. Enfoque 21
3.1.4. Estilo 22
3.2. Población y muestra 22
3.2.1. Población 22
3.2.2. Muestra 23
3.3. Técnicas de recolección de datos 23
3.4. Técnicas para el procedimiento de la información 24
CAPITULO IV: RESULTADOS 27
4.1. Análisis de resultados 27
4.2. Contraste de hipótesis 41
CAPITULO V: DISCUSION 47
5.1. Discusión de los resultados 47
CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 49
6.1. Conclusiones 49
6.2. Recomendaciones 49
REFERENCIAS 51
Fuentes documentales 51
Fuentes bibliográficas 52
Fuentes hemerograficas 53
Fuentes electrónicas 53

ANEXOS 54
Anexo 01: Instrumento 54
Anexo 02: Matriz de datos 56

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Optimización de notificaciones electrónicas 18

Tabla 2. Reducción de tiempos de gestión 19

Tabla 3. Fiabilidad del instrumento – Variable 1: Optimización de notificaciones electrónicas 25

Tabla 4. Fiabilidad del instrumento – Variable 2: Reducción de tiempos de gestión 26

Tabla 5. Pregunta 1 27

Tabla 6. Pregunta 2 28

Tabla 7. Pregunta 3 29

Tabla 8. Pregunta 4 31

Tabla 9. Pregunta 5 32

Tabla 10. Pregunta 6 33

Tabla 11. Pregunta 7 34

Tabla 12. Pregunta 8 36

Tabla 13. Pregunta 9 37

Tabla 14. Pregunta 10 38

Tabla 15. Pregunta 11 39

Tabla 16. Pregunta 12 40

Tabla 17. Prueba de HG 42

Tabla 18. Prueba de HE1 43

Tabla 19. Prueba de HE 2 44

Tabla 20. Prueba de HE3 45

RESUMEN

La investigación estuvo centrada en determinar la relación entre la optimización de notificaciones electrónicas y la implementación de herramientas digitales dentro del PAS en la Intendencia Regional de Lima de la SUNAFIL, 2024; enmarcada en un diseño no experimental, aplicada con nivel correlacional, corte transversal y un enfoque que combina técnicas cuantitativas y cualitativas. La unidad poblacional estuvo constituida por 52 colaboradores vinculados a los procesos administrativos de la institución; colaboradores a los cuales en la recolección de datos se le aplico una encuesta estructurada, validada y con alta confiabilidad según el coeficiente alfa de Cronbach. Al aplicar la prueba de chi-cuadrado en el análisis estadístico, se evidenció una asociación significativa entre las variables: χ^2 = 132,196, df = 55, p = 0,000. Esto demuestra que la optimización de las notificaciones electrónicas se relaciona de manera significativa con la implementación de herramientas digitales en el Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS). Los hallazgos sugieren que la mejora en la gestión y entrega de notificaciones está directamente vinculada con el uso de recursos digitales, fortaleciendo la eficiencia, oportunidad y capacidad de gestión administrativa de la SUNAFIL. La evidencia empírica respalda la importancia de integrar tecnologías en los procesos institucionales, con el objetivo de garantizar mayor efectividad, cumplimiento normativo y satisfacción de los usuarios en los servicios ofrecidos.

Palabras clave: optimización, notificación electrónica y reducción de tiempos

ABSTRAC

The research focused on determining the relationship between the optimization of electronic notifications and the implementation of digital tools within the Administrative Sanctioning Procedure (PAS) at the Lima Regional Office of SUNAFIL in 2024. The study employed a non-experimental, correlational, cross-sectional design, combining quantitative and qualitative techniques. The population consisted of 52 employees involved in the institution's administrative processes. Data was collected using a structured, validated, and highly reliable survey (Cronbach's alpha coefficient). The chi-square test revealed a significant association between the variables: $\chi^2 = 132.196$, df = 55, p = 0.000. This demonstrates that the optimization of electronic notifications is significantly related to the implementation of digital tools in the Administrative Sanctioning Procedure (PAS). The findings suggest that improvements in the management and delivery of notifications are directly linked to the use of digital resources, strengthening SUNAFIL's efficiency, timeliness, and administrative management capacity. Empirical evidence supports the importance of integrating technologies into institutional processes to ensure greater effectiveness, regulatory compliance, and user satisfaction with the services offered.

Keywords: optimization, electronic notification, and time reduction.

INTRODUCCION

La finalidad principal en el estudio radico en determinar la relación entre la optimización de notificaciones electrónicas y la implementación de herramientas digitales dentro del PAS en la Intendencia Regional de Lima de la SUNAFIL, 2024. Para alcanzar este objetivo, la investigación se estructuró en siete capítulos, que abarcaron desde la identificación del problema hasta la presentación de conclusiones y recomendaciones finales.

Se realizo en el primer capítulo un análisis de la realidad problemática, dando contexto al escenario del PAS en la Intendencia Regional de Lima y exponiendo cómo en los sistemas tradicionales de notificación, las limitaciones existentes afectan la eficiencia operativa, así como los tiempos de respuesta, poniendo en evidencia la necesidad de imprentar tecnología moderna. En esa línea, el segundo capítulo, estuvo centrado en el marco teórico, donde se incluyeron los fundamentos conceptuales y filosóficos que dieron respaldo la investigación; abordando teorías de transformación digital, gestión administrativa y eficiencia institucional, previo a ello se redactaron antecedentes nacionales e internacionales sobre la digitalización de los procesos. Asimismo, se definieron aquellos términos con más relevancia, se plantearon las hipótesis y se realizó la operacionalizaron de las variables (optimización de notificaciones electrónicas y reducción de tiempos de gestión).

Se realizo una descripción de la metodología utilizada en el tercer capítulo, puntualizando el tipo y diseño en el que se desarrolló el estudio, seguida de la población y muestra, además de la explicación secuencial de los instrumentos y técnicas de recolección para el análisis con estadística de los datos, respaldando la fiabilidad de los resultados; estos hallazgos se presentaron en el cuarto capítulo, demostrando que la incorporación de herramientas digitales contribuye significativamente a la disminución de tiempos en la notificación y gestión del PAS. Estos resultados fueron analizados en el quinto capítulo,

haciendo una comparación con investigaciones previas y el marco teórico, lo que permitió validar las hipótesis y un mayor entendimiento de lo que implica el impacto que genera la digitalización en la eficiencia de los procesos sancionadores.

Luego del análisis, se expusieron las conclusiones principales en el sexto capítulo, enfatizando que la optimización de notificaciones electrónicas tiene efecto positivo en la reducción de tiempos de gestión, y ofreciendo recomendaciones para su sostenibilidad e integración institucional. Por último, se recopiló las referencias bibliográficas que fueron empleadas, para el aseguramiento de la trazabilidad y respaldo académico en el proceso investigativo.

CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Se identifico en la Intendencia Regional de Lima de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) una situación que afecta significativamente la eficiencia en esta institución, de forma particular en lo relativo a las notificaciones electrónicas y como consecuencia de ello en los tiempos de tramitación de los procedimientos administrativos sancionadores (PAS). Pese a los esfuerzos realizados en la incorporación de herramientas tecnológicas, persisten ciertas limitaciones estructurales que reducen la rapidez y efectividad de las gestiones, generando retrasos en la comunicación con los usuarios y en la resolución oportuna de los expedientes.

Entre los factores que contribuyen a la problemática abordad se destaca la escasa automatización de los procesos de notificación, obligando a los servidores a realizar procedimientos manuales que prolongan los plazos; a ello se suma la falta de interoperabilidad entre sistemas digitales, obstaculizando el flujo más ágil de información entre plataformas institucionales. Además, se observa cierta resistencia al uso de tecnologías por parte de algunos servidores y ciudadanos, estos prefieren métodos tradicionales, lo que ralentiza la transición hacia una completa gestión digital.

El análisis de este contexto evidencia las limitaciones que impactan de forma negativa en la operatividad de la Intendencia, comprometiendo que las labores fiscalizadoras sean oportunas y dificultando un acceso ágil a la información, esta situación retrasa la ejecución de medidas correctivas y sanciones, afectando la percepción de eficiencia institucional. De no poner en marcha la implementación de soluciones, se proyecta una acumulación mayor de casos sin resolver, que puede afectar la seguridad jurídica de los administrados y causar saturación en la capacidad de respuesta por parte de la entidad, además de un incremento de posibles impugnaciones y otros recursos judiciales.

Para revertirse este contexto, se proponen medidas que se orientan a optimizar el sistema de notificación electrónica y con ello reducir los tiempos de tramitación, estas incluyen la actualización tecnológica de plataformas, una integración de inteligencia artificial para automatizar notificaciones y el correcto seguimiento de expedientes, además de programas de capacitación continua para el personal operativo, así como campañas de sensibilización que se dirijan a los usuarios con el propósito de fomentar el uso de canales digitales. La implementación del conjunto de estas estrategias busca consolidar una administración más ágil, eficiente y transparente, fortaleciendo la gestión de SUNAFIL y con ello se garantiza la protección de los derechos laborales.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Qué relación existe entre la optimización de notificaciones electrónicas y la reducción de tiempos de gestión en la Intendencia Regional de Lima de la SUNAFIL, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la optimización de notificaciones electrónicas y la implementación de herramientas digitales dentro del PAS en la Intendencia Regional de Lima de la SUNAFIL, 2024?
- ¿Qué relación existe entre la optimización de notificaciones electrónicas y los cambios en los procesos internos de la Intendencia Regional de Lima de la SUNAFIL, 2024?
- ¿Qué relación existe entre la optimización de notificaciones electrónicas y la validez de las notificaciones electrónicas en la Intendencia Regional de Lima de la SUNAFIL, 2024?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación entre la optimización de notificaciones electrónicas y la implementación de herramientas digitales dentro del PAS en la Intendencia Regional de Lima de la SUNAFIL, 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la optimización de notificaciones electrónicas y la reducción de tiempos de gestión en la Intendencia Regional de Lima de la SUNAFIL, 2024.
- Determinar la relación entre la optimización de notificaciones electrónicas y los cambios en los procesos internos de la Intendencia Regional de Lima de la SUNAFIL, 2024.
- Determinar la relación entre la optimización de notificaciones electrónicas y la validez de las notificaciones electrónicas en la Intendencia Regional de Lima de la SUNAFIL, 2024.

1.4. Justificación de la investigación

Justificación Teórica

El marco teórico en el desarrollo de la investigación se centró en demostrar que la modernización de las notificaciones electrónicas, junto con la disminución de los tiempos administrativos, desempeña un papel determinante en el aumento de la eficiencia institucional y en el fortalecimiento de la seguridad jurídica en la Intendencia Regional de Lima de la SUNAFIL. En ese sentido, el estudio amplio el conocimiento ya existente, evidenciando las demoras en la gestión de notificaciones y otros procedimientos internos, lo

cual genera situaciones de incertidumbre legal e impacta de negativamente la capacidad operativa de esta entidad.

Aunado a ello, la investigación permite analizar a mayor detalle los factores que influyen directamente en la eficacia del sistema administrativo, facilitando información relevante para la identificación de áreas susceptibles de mejora y formulación de soluciones que se orientan a optimizar los procesos de gestión. Este aporte se materializa en el desarrollo de propuestas diseñadas para orientar la implementación de medidas correctivas, favoreciendo la mejora en la operatividad institucional y fortaleciendo la protección de los derechos de los administrados y trabajadores, con ello se promueve un entorno más transparente y con mayor seguridad jurídica.

Justificación Práctica

El estudio adquiere relevancia práctica porque ofrece a abogados, funcionarios, académicos y estudiantes de derecho análisis detallado de las causas y además las consecuencias que genera las demoras en las notificaciones electrónicas y los tiempos de gestión que se prolongan en la Intendencia Regional de Lima de la SUNAFIL. Ello ha permitido voltear la mirada hacia el análisis de los procesos internos responsables de estos retrasos, que impactaron directamente en la protección de los derechos fundamentales que le asisten a los administrados, así como en la eficiencia operativa de esta institución.

Partiendo de este diagnóstico, se identifican áreas críticas que son susceptibles de intervención, facilitando diseñar propuestas tecnológicas, normativas y administrativas que se orientan a la mejora tanto del sistema de notificaciones como de gestión institucional en general. Consolidándose el estudio como una herramienta de gran valor para los actores involucrados en el sistema administrativo sancionador, brindando estrategias y lineamientos que promueven una administración pública confiable, ágil y transparente que fortalece la eficiencia operativa y la seguridad jurídica.

Justificación Metodológica

El eje de investigación fue la implementación de diversos procedimientos y técnicas destinados a la sistematización y recopilación de información que resulta pertinente para la evaluación de los retrasos en el proceso de notificaciones electrónicas y como este repercute en la eficiencia operativa en la SUNAFIL de la Region Lima durante 2024. Para la verificación de las hipótesis que fueron planteadas, se ejecutaron herramientas estadísticas permitiendo determinar la exactitud y sobre todo la confiabilidad de los instrumentos en la recolección de datos; posibilitando esta metodología un análisis estructurado y detallado del fenómeno, con lo cual se realiza una contribución en un modelo replicable para investigaciones con características semejantes que en el futuro se realicen.

1.5. Delimitaciones del estudio

1.5.1. Delimitación geográfica

La problemática que dio origen al estudio tiene relevancia a nivel nacional e internacional, pese a ello, la presente se centró de forma estratégica y específica en la Intendencia Regional de Lima de la SUNAFIL; delimitación que permitió un análisis profundo y contextualizado, en atención a las características operativas, normativas y estructurales propias de dicha institución y sede. Bajo esta perspectiva se pudo generar la evidencia empírica pertinente en la toma de decisiones institucionales, al mismo tiempo manteniendo su potencial en aplicabilidad y replicabilidad a otras regiones o contextos de similar situación.

1.5.2. Delimitación temporal

Los datos en la investigación fueron recolectados en un único momento, dado que esta se desarrolló bajo un corte transversal, permitiendo observar y describir la realidad dentro de un periodo determinado; toda la información considerada corresponde al año 2024,

ofreciendo de esta manera una perspectiva actualizada de la situación administrativa de la SUNAFIL en la Region Lima. Dicha delimitación viabilizó una precisa interpretación de los hallazgos favoreciendo el establecimiento de claras relaciones entre las variables analizadas y el contexto institucional vigente.

1.5.3. Delimitación poblacional

El personal que trabajó en la Intendencia Regional de Lima de la SUNAFIL durante el año 2024 fue la población objeto de análisis; este grupo fue seleccionado en merito a su directa participación en los procesos administrativos materia de estudio, permitiendo la recopilación de información relevante y representativa sobre operatividad institucional. La contribución de los colaboradores seleccionados resultó esencial desde una perspectiva interna en la comprensión de los factores que influyeron en la eficiencia de las notificaciones electrónicas y en la reducción de los tiempos de gestión dentro de esta entidad.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Investigaciones internacionales

González (2021) llevo a cabo una investigación sobre la administración pública en Chile, donde analizó como influye la implementación del sistema de notificación electrónica en la eficiencia de los procedimientos administrativos, asimismo en lo que respecta a la percepción de transparencia por parte de los ciudadanos. Obtuvo resultados que mostraron como la digitalización de las notificaciones permitió reducir de manera significativa los tiempos de gestión, además de los costos operativos, mejorando a su vez la accesibilidad y trazabilidad de las comunicaciones oficiales. Este resultado evidencia como la adopción de tecnologías digitales constituye un factor primordial para promover una administración pública más confiable, eficiente y acorde a los lineamientos de modernización administrativa.

Corvalán (2019) en su tesis sobre el contexto de la incorporación de tecnologías en el sistema judicial, realizo un análisis de la experiencia en el Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires con la implementación de la plataforma basada en inteligencia artificial, denominada “Prometea”. Este sistema permitió automatizar tareas administrativas y jurídicas múltiples, generando una reducción bastante notable en los tiempos de elaboración de dictámenes y además mejoro sustancialmente la eficiencia institucional; demostrando que la aplicación adecuada de la transformación digital contribuye como un referente valioso para otras entidades públicas en la búsqueda de la modernización de su gestión mediante avanzadas herramientas tecnológicas.

2.1.2. Investigaciones nacionales

Arias (2024), en su investigación titulada *Propuesta de aplicativo digital para reducir el alto nivel de insatisfacción de los usuarios por la inoportunidad de la notificación de imputación de cargos por comisión de infracciones por parte de la SUNAFIL en Lima Metropolitana entre los años 2020 y 2021*, pudo analizar los efectos negativos que fueron generados por retrasos dentro de la SUNAFIL en las notificaciones de imputación de cargos; se planteó la creación de un aplicativo digital que se orientó al fortalecimiento de la transparencia y al mejoramiento de satisfacción para el usuario. A partir de las encuestas aplicadas se obtuvieron resultados que evidenciaron una mejora significativamente resultante de la percepción respecto a la eficiencia del sistema en los usuarios, donde se destaca un progreso de la calidad del servicio digital que ofrece la entidad, esto se respalda por la retroalimentación positiva de los participantes.

Gonzales (2020), en su estudio titulado *Implementación de la notificación electrónica en los procedimientos administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaviña*, realizo un análisis del efecto de esta herramienta digital en la eficiencia y legalidad de los trámites administrativos locales. Se demostró con los resultados que la incorporación del sistema de notificación electrónica contribuye de manera significativa a optimizar los tiempos y ayuda en la eficacia de la gestión de procedimientos, lo que permite un mayor flujo de la información, siendo esto más ágil y confiable. Aunado a ello, advierte que prescindir de esta tecnología traería consigo un retroceso hacia métodos convencionales que se caracterizan por una menor precisión y su lentitud, lo cual afectaría negativamente la modernización.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Optimización de notificaciones electrónicas

La optimización de notificaciones electrónicas es definida como la aplicación de mecanismos tecnológicos y administrativos que se orientan a la perfección, precisión, oportunidad y eficiencia en la transmisión de las comunicaciones oficiales en una organización privada o pública. Contextualizándola a la Intendencia Regional de Lima de la SUNAFIL, este proceso resultó esencial para agilizar los PAS y reducir los plazos de gestión vinculados con las labores de fiscalización y resolución de expedientes.

Estas notificaciones representan un medio de comunicación más confiable, dinámico y eficiente frente a los convencionales, ya que este elimina demoras que se asocian a la entrega física, además de minimizar costos operativos y superar limitaciones logísticas (González, 2021). Por consiguiente, la digitalización de estos procedimientos fortalece el desempeño institucional, al mismo tiempo que incrementa la productividad organizacional y promueve una mayor transparencia en la gestión pública (Corvalán, 2019).

Personalización y segmentación

La personalización y segmentación de notificaciones electrónicas consiste en la adecuación del contenido, el formato y enfoque comunicacional de acuerdo con la naturaleza del procedimiento administrativo correspondiente y al perfil del destinatario; por ejemplo, en la SUNAFIL, esta práctica va a garantizar que las comunicaciones dirigidas a empleadores y trabajadores se trasmitan con precisión, pertinencia y claridad dentro de los procesos de fiscalización laboral. Los principales indicadores que se asocian a esta estrategia son la categorización de los destinatarios conforme al trámite en curso o infracción, la inclusión de información específica del expediente (nombre del empleador, norma aplicable, plazos de respuesta) y la automatización del mensaje en función al tipo de usuario, haciendo una diferenciación según grandes, medianas o pequeñas empresas.

Tiempo y frecuencia de envío

El tiempo y frecuencia en el envío de las notificaciones electrónicas constituyen esenciales elementos que sirven para asegurar la eficiencia del proceso y en esa medida reducir los retrasos en la gestión administrativa; porque un sistema optimizado debidamente, permite cumplir con los plazos legales establecidos y garantiza que los destinatarios reciban la información oportunamente sin sobrecargar los canales de comunicación institucional. Los principales indicadores utilizados son el tiempo promedio que transcurre entre la emisión del acto administrativo y su notificación efectiva, la cantidad de reintentos efectuados ante fallas de recepción o técnica, además del grado de cumplimiento respecto los plazos normativos previstos para este tipo de notificación.

Canal y formato adecuado

La elección del canal más adecuado en la trasmisión de documentos, priorizando criterios de accesibilidad y trazabilidad y seguridad de la información también constituye una parte importante de la optimización. Aplicando ello a la SUNAFIL, se debe recurrir al uso de plataformas digitales institucionales, correos electrónicos certificados y aplicaciones de notificación móviles, con ello se garantizaría la validez jurídica de las comunicaciones y además su compatibilidad con los dispositivos de los destinatarios, por medio de formatos como los archivos PDF con firmas digitales o enlaces a los portales web oficiales. La aplicación de estas estrategias en esa institución genera un impacto directo y positivo para la disminución en los tiempos de gestión para los procedimientos administrativos sancionadores, con esta acción se fortalece la fiscalización laboral y consolida una administración pública moderna, transparente y más ágil, acorde a los principios de eficiencia y celeridad administrativa.

2.2.2. Reducción de tiempos de gestión

La reducción en los tiempos de gestión es entendida como una disminución en el lapso necesario para completarse los trámites administrativos, implementando la

incorporación de tecnologías, optimizando los procedimientos y ejecutando estrategias organizativas que se orienten a la eficiencia. Para la SUNAFIL, esta optimización desempeña un papel decisivo para agilizar los PAS, garantizando que los actos administrativos sean comunicados en forma oportuna y respetando los plazos legales establecidos.

Esta variable se reviste de especial importancia dentro del marco de la modernización en la gestión pública, en la búsqueda no solo de aliviar la carga operativa de las instituciones, sino también en la mejora de la experiencia las empresas y ciudadanos que interactúan con la entidad. Corvalán (2019) en ese sentido, sustenta que la automatización de los procesos e incorporación de tecnologías digitales permiten la reducción de los tiempos de respuesta y fortalecen la eficiencia en la tramitación administrativa.

Implementación de herramientas digitales

La implementación en la gestión pública de herramientas digitales permite automatizar tareas rutinarias, mejora la trazabilidad de los procedimientos y agiliza la comunicación entre los administrados y las instituciones. La digitalización de las notificaciones favorece en la emisión, recepción y confirmación de los actos administrativos, erradicando las demoras que se asocian a los mecanismos tradicionales (González, 2021). Los principales indicadores considerados en este proceso son:

- La cantidad de trámites automatizados mediante plataformas digitales.
- El tiempo promedio de gestión antes y después de la digitalización.
- La tasa de adopción de estas herramientas por parte de los usuarios internos y externos.

Cambios en los procesos internos

La reducción en los tiempos de gestión está vinculada estrechamente con los cambios e implementación de reformas en los procesos internos administrativos, que se orientan a la

simplificación de procedimientos, eliminación de redundancias y a optimizar la coordinación entre áreas responsables de la fiscalización y sanción en la SUNAFIL. Para López (2020), estas modificaciones estructurales en los procesos administrativos públicos generan sustanciales mejoras en la calidad del servicio, capacidad de respuesta y eficiencia institucional. Los indicadores principales que se utilizaron en la evaluación de estos cambios se consideraron:

- El número de procedimientos administrativos optimizados.
- El tiempo promedio para la resolución de expedientes.
- El nivel de satisfacción del personal con los nuevos procesos implementados.

Validez de las notificaciones electrónicas dentro del PAS

Para que las notificaciones electrónicas contribuyeran de manera efectiva a la reducción de los tiempos de gestión, era fundamental que estas contaran con validez jurídica plena dentro de los PAS. La autenticidad de los documentos, trazabilidad del envío y seguridad de la información constituyen elementos esenciales para garantizar la legalidad del acto administrativo y en esa medida evitar eventuales nulidades e impugnaciones que pudieran retrasar el proceso. Tanaka (2023) en ese sentido, destaca que la validez jurídica de las notificaciones electrónicas depende en gran medida del cumplimiento de los requisitos técnicos y normativos que se establecen en la legislación vigente, ya que estos certifican que la comunicación digital sea equivalente, en efectos, a la notificación física. Los indicadores que fueron empleados en la evaluación de este aspecto incluyeron:

- El número de notificaciones electrónicas con validación legal.
- El porcentaje de actos administrativos notificados sin objeciones por fallas procedimentales.
- Nivel de cumplimiento de las normativas dentro del PAS relativas a notificaciones electrónicas.

Los tiempos de gestión reducidos en la SUNAFIL constituye un elemento que resulta determinante para elevar la eficiencia del PAS, permitiendo que las resoluciones sean comunicadas con mayor precisión, rapidez y oportunidad. La optimización de los procesos internos e incorporación de tecnologías digitales, junto con la garantía de la validez jurídica de las notificaciones electrónicas, contribuye de forma significativa en la consolidación de una gestión pública moderna, transparente y más ágil; al mismo tiempo que estos avances representaron un beneficio institucional, mejorando de forma sustancial la experiencia de los administrados sean ciudadanos o empresas, quienes accederían a la información y obtendrían respuestas en plazos más breves, disminuyendo la incertidumbre y fortaleciendo la confianza en la administración estatal.

2.3. Bases filosóficas

La investigación fue respaldad por fundamentos filosóficos que se sustentaron en dos perspectivas complementarias; por un lado, el positivismo y por otro, el pragmatismo. Desde la perspectiva del positivismo, se parte de la premisa que la realidad es objetiva, medible y verificable a través de métodos cuantitativos; siguiendo esta lógica, la optimización de las notificaciones electrónicas y la reducción en los tiempos de gestión en la Intendencia Regional de Lima de la SUNAFIL son concebidos como manifestaciones empíricas observables, permitiendo identificar y analizar sistemáticamente las relaciones causales existentes entre las variables que han sido estudiadas (Neuman, 2011).

Complementariamente, el pragmatismo orientó el estudio hacia la aplicación práctica del conocimiento científico, prevaleciendo el beneficio en los resultados que se obtuvieron por la mejor gestión pública. Esta perspectiva subraya la necesidad de las innovaciones tecnológicas y los procesos optimizados, que estos no solo se evaluaran en términos cuantitativos, sino que también produjeran beneficios tangibles en la eficiencia institucional y en la transparencia administrativa (Creswell, 2012; Morgan, 2007).

Como resultado, la combinación de estos paradigmas ha permitido la articulación del rigor metodológico del positivismo y la orientación práctica del pragmatismo, proporcionando en ese sentido una base teórica sólida garantizando que los resultados que se obtuvieron sean empíricamente verificables y aplicables a la implementación de estrategias que se orientan a la gestión institucional.

2.4. Definición de términos básicos

a. **Gestión:** conjunto coordinado de actividades, procesos y estrategias destinadas a planificar, organizar, controlar y dirigir recursos de una institución con la finalidad de cumplir objetivos específicos eficaz y eficientemente (Chiavenato, 2019).

b. **Notificación electrónica:** mecanismo digital de comunicación formal mediante el cual las entidades públicas transmiten información oficial, como resoluciones, citaciones o actos administrativos, a los destinatarios correspondientes (López, 2020).

c. **Optimización:** proceso sistematizado de continua mejora buscando maximizar la efectividad y eficiencia de un sistema, reduciendo costos, simplificando procedimientos e incrementando la calidad de los resultados (Bazaraa, Jarvis & Sherali, 2019).

d. **Reducción:** proceso de optimización en el uso de los recursos disponibles, erradicando duplicidades y tareas ineficientes e innecesarias, con el propósito de incremento en la productividad, disminución de los costos y mejoramiento de la efectividad operativa (Kotler & Keller, 2020).

e. **Tiempos:** constituyen un elemento fundamental en la gestión organizacional, ya que estos permiten la optimización de recursos, elevación de productividad y fortalecimiento de la competitividad institucional (Robbins & Coulter, 2020).

2.5. Hipótesis de investigación

2.5.1. Hipótesis general

- Existe una relación significativa entre la optimización de notificaciones electrónicas y la reducción de tiempos de gestión en la Intendencia Regional de Lima de la SUNAFIL, 2024.

2.5.2. Hipótesis especificas

- Existe una relación significativa entre la optimización de notificaciones electrónicas y la implementación de herramientas digitales dentro del PAS en la Intendencia Regional de Lima de la SUNAFIL, 2024.
- Existe una relación significativa entre la optimización de notificaciones electrónicas y los cambios en los procesos internos de la Intendencia Regional de Lima de la SUNAFIL, 2024, lo que sugiere que una mayor optimización impacta en la eficiencia y estructuración de dichos procesos.
- Existe una relación significativa entre la optimización de notificaciones electrónicas y la validez de las notificaciones electrónicas en la Intendencia Regional de Lima de la SUNAFIL, 2024, lo que indica que una mayor optimización está asociada con el cumplimiento normativo y la aceptación jurídica de dichas notificaciones.

2.6. Operacionalización de variables

Tabla *1. Optimización de notificaciones electrónicas*

Variable 1	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Optimización de notificaciones electrónicas	Refiere al proceso de mejorar la gestión y entrega de notificaciones digitales para aumentar su eficacia y eficiencia (Addalia, 2023)	Mediante la personalización, segmentación, tiempo, frecuencia de envío, canal y formato adecuado de las notificaciones electrónicas.	Personalización y segmentación	Porcentaje de notificaciones abiertas Errores en la identificación de destinatarios	1, 2,
			Tiempo y frecuencia de envío	Tiempo promedio de recepción y lectura Porcentaje de notificaciones enviadas en tiempo legalmente establecido	3, 4,
			Canal y formato adecuado	Errores en plataformas, servidores o mecanismos de autenticación Porcentaje de notificaciones electrónicas que llegan al destinatario sin fallos técnicos	5, 6,

Tabla 2. Reducción de tiempos de gestión

Variable 2	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Reducción de tiempos de gestión	Proceso de disminuir el lapso requerido para la emisión, transmisión, recepción y confirmación de actos de comunicación dentro del PAS, mediante el uso eficiente de tecnologías digitales (Pardo & Cerdá, 2018).	Implementando herramientas digitales, generando cambios en los procesos internos y validando las notificaciones electrónicas dentro del PAS.	Implementación de herramientas digitales	Sistemas automatizados Seguridad de la información	7, 8,
			Cambios en los procesos internos	Mejorando la gestión administrativa Reducir la carga operativa	9, 10,
			Validez de las notificaciones electrónicas dentro del PAS.	Garantía del debido proceso Protección de derechos de las partes involucradas	11, 12

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

El estudio presentado se enmarcó dentro del diseño no experimental, el cual se distingue por la observación y el registro de los fenómenos en su contexto natural, sin que el investigador ejerza control o manipulación sobre las variables de estudio. Este diseño ha permitido la examinación de las relaciones que existen entre los factores que se analizaron tal como se presentaban en la realidad y proporciona una comprensión objetiva describiendo el fenómeno investigado. Creswell (2018) expresa que el diseño elegido es adecuado en aquellas investigaciones donde el propósito es analizar las asociaciones entre variables sin alteración de las condiciones en las que estas se vienen desarrollando.

3.1.1. Tipo

La investigación ha sido enmarcada en el tipo aplicada, en merito a su propósito, que fue dar solución a problemas concretos que se relacionan con la ineficiencia en las notificaciones electrónicas y los retrasos que se producen en los tiempos administrativos, factores que afectan el rendimiento y transparencia institucional. Este tipo pudo permitir la vinculación del conocimiento teórico con la práctica, manejando los principios de la gestión pública y la tecnología digital para diseñar estrategias que se orientan mejorar la operatividad administrativa. Para Creswell (2018), la investigación aplicada busca emplear la teoría ya existente para resolver situaciones reales, forjando resultados útiles que ayuden a la toma de decisiones y la optimización de procesos.

3.1.2. Nivel

El estudio ha sido estructurado bajo el nivel correlacional de investigación, partiendo que su propósito no ha sido limitado a la descripción de la situación problemática abordada, sino que también se buscó la identificación y análisis de relaciones entre las dos variables principalmente. Según Creswell (2018), el nivel correlacional permite la evaluación del

grado de asociación entre variables sin el establecimiento de una relación causal directa, observando cómo los cambios en una de estas se vinculan con variaciones en la otra.

En esta investigación, se propuso que la optimización del sistema de notificaciones electrónicas incide positivamente en la reducción de los tiempos de gestión, ya que se facilita una comunicación más ágil al mismo tiempo que surgen mejoras en la eficiencia administrativa. En lo concerniente a la comprobación de aquella relación, se manejó la prueba estadística chi-cuadrado (χ^2), con el propósito de determinar si las variaciones en la eficacia del sistema de notificación guardaban significativa relación con la disminución de los plazos de tramitación, acorde a las hipótesis planteadas.

3.1.3. Enfoque

El estudio fue desarrollado bajo un enfoque mixto, combinando las perspectivas cualitativa y cuantitativa ofreciendo una visión integral de la problemática que fue analizada; permitiendo la comprensión del fenómeno tanto desde su dimensión conceptual, como desde la evidencia empírica obtenida. Se hizo una incorporación de teorías relacionadas con la optimización digital y la eficiencia en la gestión administrativa, que fueron tomadas como sustento en el marco teórico y han servido de guía para analizar los resultados. De acuerdo con Creswell (2018), la integración de ambos métodos viabiliza una comprensión más profunda de fenómenos complejos, ya que la información cualitativa complementa la medición cuantitativa, lo cual robustece la validez de las conclusiones.

Al mismo tiempo, se aplicó un análisis cuantitativo incluyendo la recopilación y tratamiento de datos estadísticos, con el propósito de determinar de forma empírica la relación entre la optimización de las notificaciones electrónicas y la reducción de los tiempos de gestión dentro de la SUNAFIL de la Intendencia Regional de Lima. Enfoque que permitió integrar el rigor teórico con la precisión del análisis numérico, facilitando el logro de los

objetivos del estudio y la formulación de propuestas orientadas al fortalecimiento de la eficiencia y la transparencia institucional.

3.1.4. Estilo

La investigación se desplegó bajo un diseño con estilo transversal, encaminado al análisis de datos recolectados, que se vinculan a la eficiencia de las notificaciones electrónicas y la reducción de los tiempos de gestión dentro de un periodo específico del año 2024; permitiendo este estilo de estudio la observación y descripción de la realidad institucional en un solo momento, sin realizar un seguimiento longitudinal. Según Hernández, Fernández y Baptista (2019), el estilo transversal posibilita el examen de la relación entre variables tal como estas se presentan en un contexto temporal determinado, proporcionando una imagen precisa del fenómeno analizado. En este caso, la información proveniente de encuestas y registros administrativos manifestó con exactitud la situación operativa de la SUNAFIL de la Intendencia Regional de Lima durante el año seleccionado, aportando evidencia empírica no solo actual, sino que además contextualizada.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

El marco poblacional se integró por 52 trabajadores de la Intendencia Regional de Lima de la SUNAFIL, correspondiente al registro del año 2024; este grupo representó el número total de personas vinculadas de forma directa con los procedimientos administrativos y los procesos de notificación electrónica analizados para la investigación. Esta selección de la población resultó pertinente, permitiendo la recopilación de información directa de los actores involucrados en la gestión operativa, además de brindar una comprensión más clara y contextualizada del funcionamiento institucional y de las condiciones que influyen en la eficiencia administrativa durante el periodo que se seleccionó.

3.2.2. Muestra

La población de estudio fue reducida y totalmente accesible, por lo que, al desarrollar esta investigación, se prefirió la utilización del muestreo censal, implicando la inclusión de la totalidad de la población en la muestra constituida por 52 trabajadores de la Intendencia Regional de Lima de la SUNAFIL. Esta decisión metodológica tuvo sustento en Hernández, Fernández y Baptista (2014), quienes indican que el muestreo censal resulta apropiado cuando el universo es pequeño y por lo tanto manejable, eliminando el error muestral y permitiendo una mayor precisión y representatividad de los resultados.

Además, la aplicación de este muestreo garantizó la viabilidad técnica y operativa del estudio, dado que el número de participantes ha permitido efectuar la recolección y el análisis de datos de forma eficaz, sin requerir recursos excesivos, ni prolongar el tiempo de ejecución; reforzando esta estrategia metodológica la validez interna de la investigación y facilitando una comprensión integral y realista del fenómeno analizado.

3.3. Técnicas de recolección de datos

La encuesta ha sido empleada como técnica principal de recolección de datos en la investigación desarrollada, con el objetivo de obtención de información pertinente y precisa respecto a las variables de estudio; diseñándose un cuestionario estructurado cuyos ítems se formularon de manera coherente con el problema, los objetivos y las hipótesis planteadas en la investigación, garantizando de esta manera una adecuada correspondencia entre las preguntas y los indicadores definidos en la operacionalización de variables.

Se aseguro la validez y confiabilidad del instrumento, utilizando una escala tipo Likert, reconocida de forma amplia en la investigación social por su capacidad para medir percepciones, niveles y actitudes de forma cuantificable y estandarizada. Hernández, Fernández y Baptista (2014) refieren que la utilización de esta escala posibilita la obtención de información más precisa, lo que permite realizar comparaciones y análisis estadísticos

con mayor rigor metodológico. En esa línea de ideas, el instrumento diseñado para la recolección de datos permitió la recopilación objetiva, cuantificable y comparable, lo cual contribuyó al desarrollo de un análisis sistemático, confiable y representativo de los aspectos evaluados en torno a la eficiencia de las notificaciones electrónicas y la reducción de los tiempos de gestión administrativa.

3.4. Técnicas para el procedimiento de la información

El tratamiento y análisis de los datos que se recolectaron se efectuó con el software estadístico SPSS versión 25, herramienta ampliamente reconocida en el ámbito académico por su capacidad para procesar y analizar información cuantitativa con alto nivel de precisión. Los datos que fueron obtenidos mediante el cuestionario se codificaron e ingresaron en la base de datos del programa, permitiendo desarrollar un proceso analítico sistemático, ordenado y confiable; en la primera etapa, se efectuó el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach, con intención de una evaluación de la consistencia interna y la fiabilidad del instrumento de medición. Este coeficiente es recomendado por los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) quienes expresan que es de utilidad para determinar el grado de homogeneidad de los ítems que componen un cuestionario.

La población censada estuvo conformada por más de 50 trabajadores, en merito a ello, con la finalidad de examinar la existencia de asociaciones significativas entre las variables de estudio se aplicó la prueba estadística de chi-cuadrado (χ^2), especialmente de aquellas relacionadas con la eficiencia de las notificaciones electrónicas y la reducción de los tiempos de gestión. Por último, se efectuó un análisis interpretativo de los resultados, contrastando los valores obtenidos con las hipótesis de investigación planteadas; procedimiento que permitió la validación empírica de las relaciones entre las variables y la obtención de conclusiones sustentadas en evidencia estadística, coherentes con el enfoque mixto y el diseño no experimental de estilo transversal adoptado en el estudio desarrollado.

3.4.1. Confiabilidad

El coeficiente alfa de Cronbach fue calculado a partir de la varianza total del instrumento y las varianzas individuales de los ítems, con la finalidad principal de determinar la consistencia interna del cuestionario y, por lo tanto, la fiabilidad estadística de este. El coeficiente alfa, se obtiene mediante la expresión matemática siguiente: $\alpha=(KK-1)\ [1-S_t^2 \sum S_i^2\ ]$

Donde:

K = número total de ítems por variable.

S_i^2 = varianza individual de cada ítem.

S_t^2 = varianza total del instrumento (suma de ítems).

Hernández, Fernández y Baptista (2014) expresan que este coeficiente permite la evaluación del grado de correlación que existiera entre los ítems de una misma escala, reflejando el nivel de consistencia interna del instrumento. Aquellos valores de α que sean superiores a 0,70 son estimados aceptables en investigaciones de ciencias sociales, mientras que coeficientes por encima de 0,80 o 0,90 indican una alta confiabilidad. El análisis de fiabilidad mostró los siguientes resultados:

Tabla 3. Fiabilidad del instrumento – Variable 1: Optimización de notificaciones electrónicas

Cronbach alpha	N° de ítems	Interpretación
0,950	6	Excelente

El valor obtenido, evidencia una consistencia interna excelente, implicando que los ítems del instrumento que fue diseñado para medir la variable "Optimización de notificaciones electrónicas" presenta una alta coherencia y homogeneidad interna; en palabras sencillas, las preguntas que conforman el instrumento evalúan uniformemente el

mismo constructo, lo cual refleja una estructura interna confiable y sólida. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el instrumento se considera altamente confiable, cuando el coeficiente alfa de Cronbach supera el umbral de 0,80, ya que demuestra estabilidad y precisión en la medición de la variable analizada.

Tabla 4. Fiabilidad del instrumento – Variable 2: Reducción de tiempos de gestión

Cronbach alpha	N° de ítems	Interpretación
0,930	6	Excelente

La confiabilidad del instrumento que corresponde a la variable "Reducción de tiempos de gestión" fue también excelente, respaldando la precisión y validez del cuestionario cuya utilización sirvió para la recolección de datos que se vinculan con esta variable del estudio; este resultado demuestra que los ítems del instrumento mantuvieron una coherencia sólida interna, lo que permite medir de manera consistente el constructo teórico planteado. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), un coeficiente alfa de Cronbach superior a 0,80 indica un nivel alto de confiabilidad, lo cual garantiza que el instrumento produce resultados estables y reproducibles en contextos similares.

Interpretación global: La interpretación global de los resultados de confiabilidad evidenció que ambos valores del coeficiente alfa de Cronbach se ubicaron por encima de 0,90, lo que, según la clasificación propuesta por George y Mallery (2003), corresponde a un nivel excelente de confiabilidad. Este resultado ha permitido afirmar que el cuestionario diseñado para el desarrollo de la investigación fue estadísticamente consistente, adecuado y solido para medir con suma precisión las variables de estudio. En consecuencia, los ítems presentaron una alta coherencia interna, garantizando la validez de los datos obtenidos y la fiabilidad del análisis estadístico posterior.

CAPITULO IV: RESULTADOS

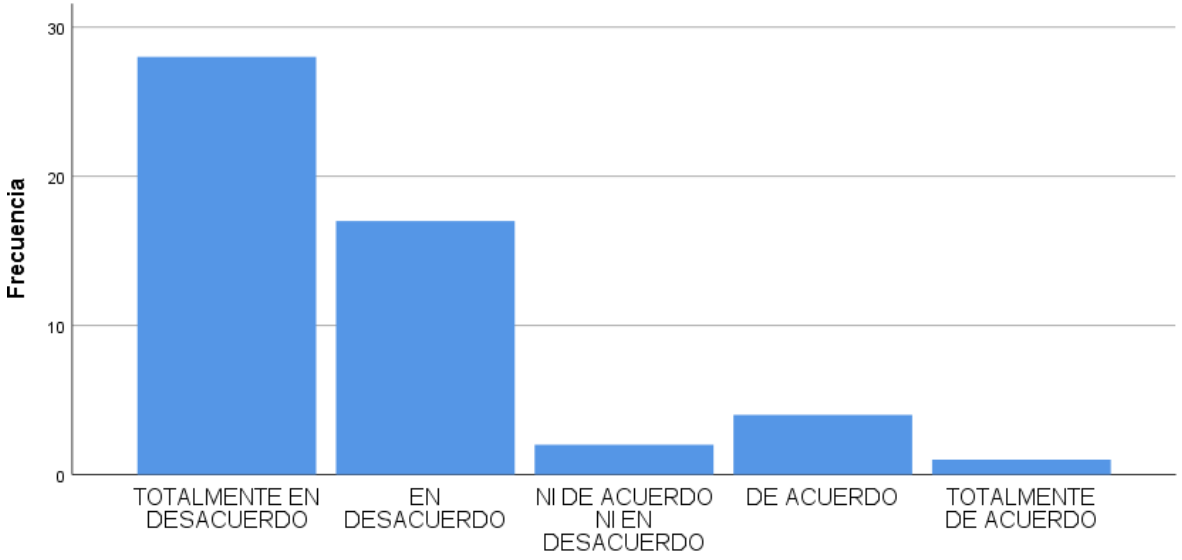
4.1. Análisis de resultados

Análisis inferencial

Tabla 5. Personalizadas de acuerdo con el perfil del destinatario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	28	53,8	53,8	53,8
	EN DESACUERDO	17	32,7	32,7	86,5
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	2	3,8	3,8	90,4
	DE ACUERDO	4	7,7	7,7	98,1
	TOTALMENTE DE ACUERDO	1	1,9	1,9	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

grafico1



El análisis del ítem vinculado a la personalización de las notificaciones electrónicas según el perfil del destinatario pone de manifiesto una tendencia ampliamente negativa entre los trabajadores de la SUNAFIL de la Region Lima. En concreto, un porcentaje del 53,8 de

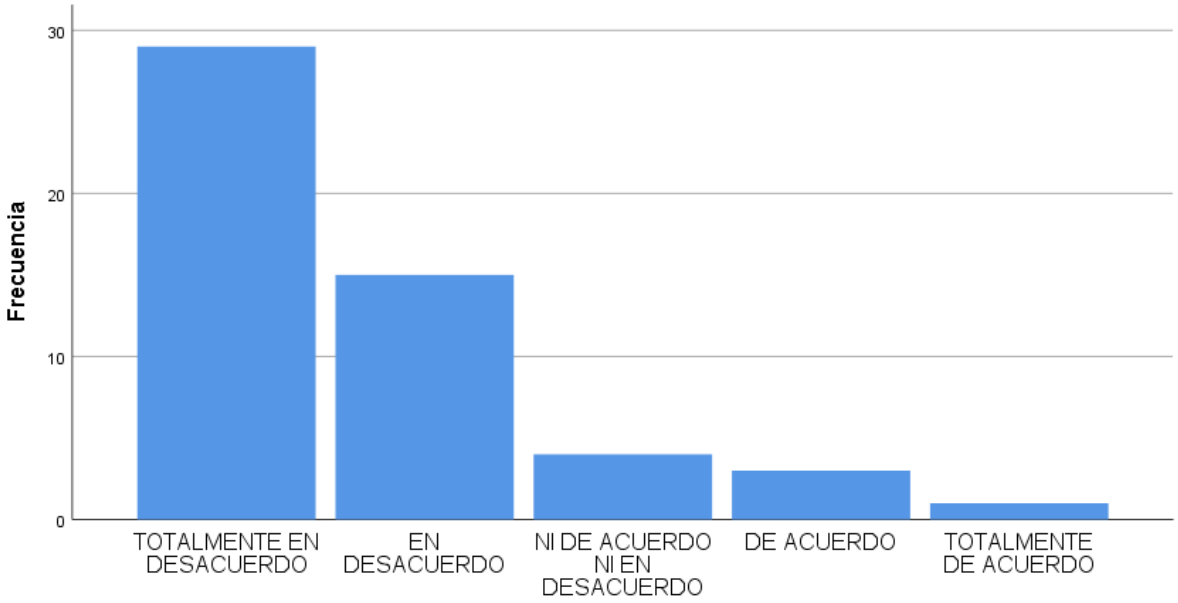
los que se encuestaron manifestó tener un total desacuerdo, mientras que otro porcentaje del 32,7 expresó su postura de desacuerdo, sumando un 86,5 % que considera que no existe una adecuada personalización o adaptación de los mensajes electrónicos conforme a las particularidades de los destinatarios.

En contraste, solo un 7,7 % de los participantes se mostró de acuerdo con la afirmación, y un 1,9 % indicó estar totalmente de acuerdo, mientras que un 3,8 % adoptó una posición neutral. Estos porcentajes reflejan una percepción generalizada de deficiencia en la gestión comunicacional digital, sugiriendo que las notificaciones se emiten bajo un formato homogéneo que no contempla diferencias en el tipo de usuario, nivel jerárquico o naturaleza del procedimiento.

Tabla 6. Correcta segmentación para enviar notificaciones relevantes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	29	55,8	55,8	55,8
	EN DESACUERDO	15	28,8	28,8	84,6
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	4	7,7	7,7	92,3
	DE ACUERDO	3	5,8	5,8	98,1
	TOTALMENTE DE ACUERDO	1	1,9	1,9	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

grafico 2



El análisis de los resultados correspondientes al ítem "El sistema segmenta correctamente a los destinatarios para enviar notificaciones relevantes" evidencia una tendencia marcadamente negativa en la percepción de los trabajadores de la SUNAFIL en la Region Lima; la mayoría de estos encuestados manifestó desacuerdo con la afirmación, siendo que un 55,8 % indicó su total desacuerdo y el 28,8 % expresó un desacuerdo con esto.

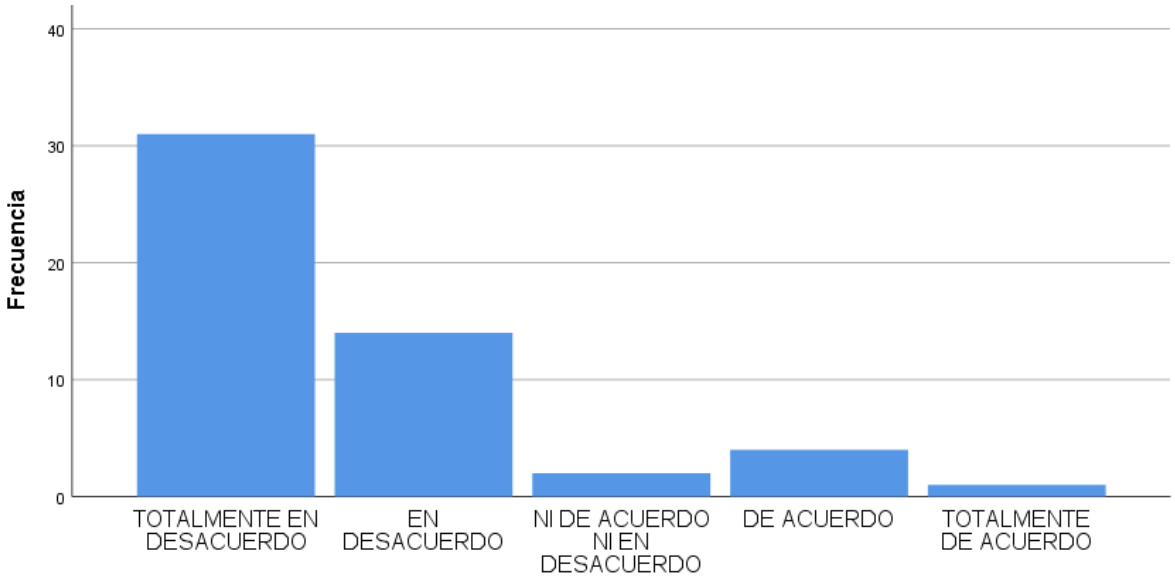
En conjunto, esto representa un 84,6 % de opiniones desfavorables, lo cual revela una deficiencia significativa en los mecanismos de segmentación utilizados por el sistema de notificaciones electrónicas institucional. Por otro lado, un 7,7 % se mantuvo en una posición neutral, interpretándose ello como indicio de un parcial desconocimiento o quizás una falta de claridad en la operatividad del sistema. En contraposición, solo un 5,8 % de los participantes se mostró de acuerdo y un 1,9 % totalmente conforme con la afirmación, evidenciando un bajo nivel de satisfacción general en este aspecto.

Tabla 7. Recibidas en un tiempo razonable por los destinatarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	31	59,6	59,6	59,6
	EN DESACUERDO	14	26,9	26,9	86,5

	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	2	3,8	3,8	90,4
	DE ACUERDO	4	7,7	7,7	98,1
	TOTALMENTE DE ACUERDO	1	1,9	1,9	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

grafico 3



El análisis del ítem “Las notificaciones electrónicas son recibidas en un tiempo razonable por los destinatarios” evidencia una tendencia ampliamente negativa entre los trabajadores encuestados de la Intendencia Regional de Lima de la SUNAFIL. Un 59,6 % manifestó en desacuerdo totalmente y un 26,9 % señaló que está en desacuerdo, sumando un 86,5 % de opiniones desfavorables. Este resultado indica una percepción generalizada de ineficiencia en los tiempos de recepción de las notificaciones electrónicas, lo cual afecta directamente la celeridad administrativa que se busca garantizar en los PAS.

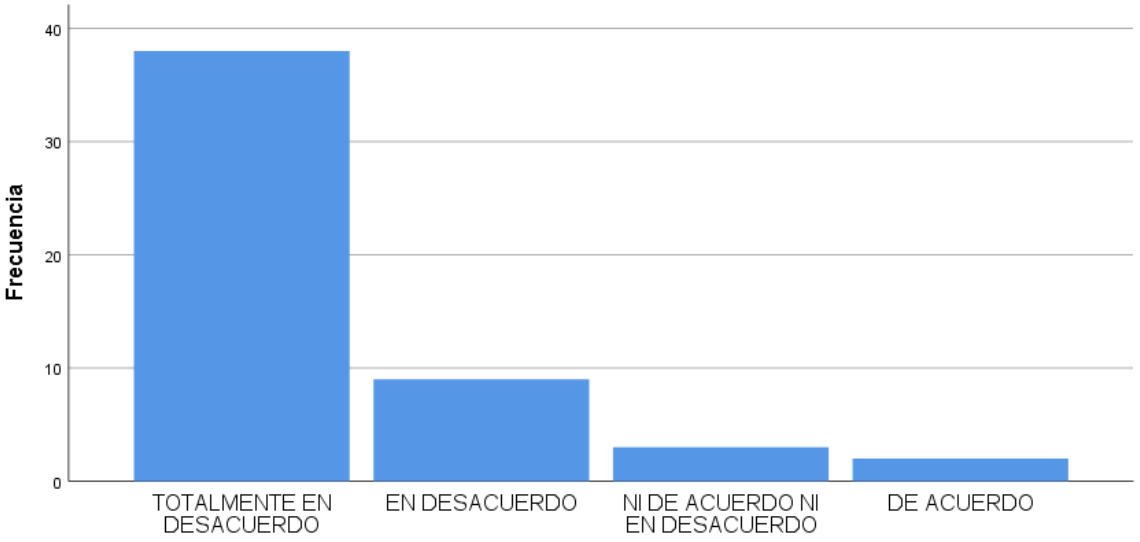
En contraste, un 3,8 % de quienes ser encuesto opto por una postura más neutral, esto se asocia posiblemente a la falta de conocimiento detallado o falta de experiencia con relación a los plazos de envío y recepción de dichas comunicaciones. Las opiniones favorables fueron escasas: solo un 7,7 % se mostró de acuerdo y un 1,9 % totalmente de

acuerdo, lo que refleja un bajo nivel de satisfacción con la oportunidad del sistema de notificaciones.

Tabla 8. Envíos dentro de los plazos establecidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	38	73,1	73,1	73,1
	EN DESACUERDO	9	17,3	17,3	90,4
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	3	5,8	5,8	96,2
	DE ACUERDO	2	3,8	3,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

grafico 4



El análisis de la afirmación “Las notificaciones se envían dentro de los plazos establecidos por la normativa legal” refleja una percepción abrumadoramente negativa por parte de los trabajadores encuestados de la Intendencia Regional de Lima de la SUNAFIL. Un 73,1 % manifestó que su postura era en un desacuerdo total y el 17,3 % simplemente en desacuerdo, sumando el 90,4 % de opiniones desfavorables. Este resultado revela una preocupante deficiencia en el cumplimiento de los plazos legales para el envío de

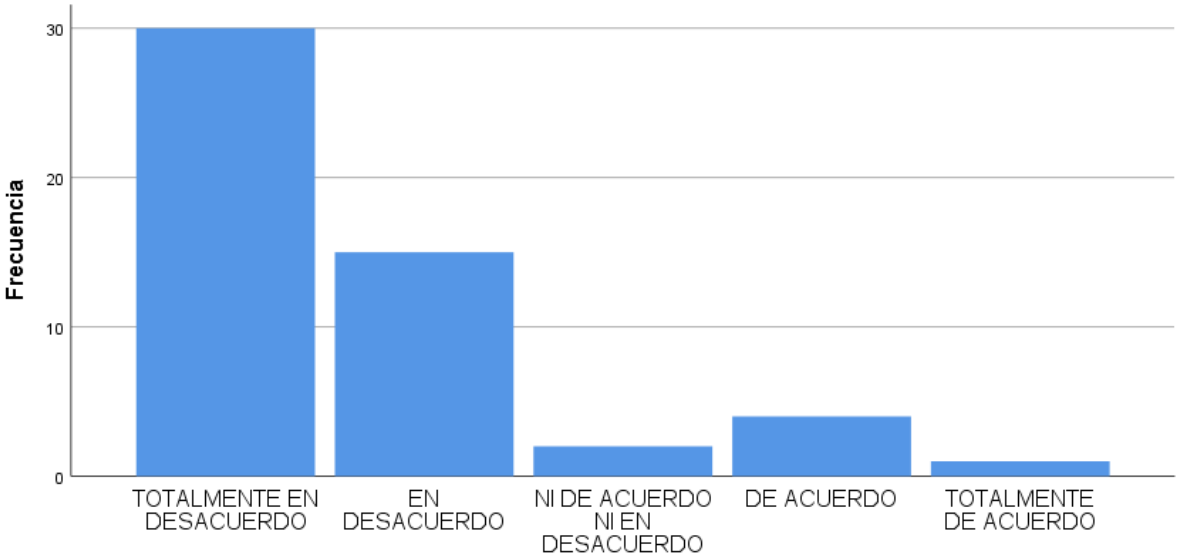
notificaciones electrónicas, lo que podría generar riesgos de nulidad, impugnaciones o retrasos procesales dentro de los PAS.

Por otro lado, un 5,8 % adoptó una postura neutral, lo que puede explicarse por la falta de conocimiento técnico o normativo respecto de los plazos establecidos en la normativa vigente (Ley N.º 27444), la cual establece criterios de celeridad, eficacia y legalidad en las actuaciones administrativas. En tanto, solo un 3,8 % de los encuestados manifestó estar de acuerdo, y ninguno expresó total conformidad, lo que demuestra la escasa confianza institucional en la correcta aplicación de los tiempos legales para la notificación electrónica.

Tabla 9. Presentan errores técnicos durante su envío

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	30	57,7	57,7	57,7
	EN DESACUERDO	15	28,8	28,8	86,5
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	2	3,8	3,8	90,4
	DE ACUERDO	4	7,7	7,7	98,1
	TOTALMENTE DE ACUERDO	1	1,9	1,9	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

grafico 5



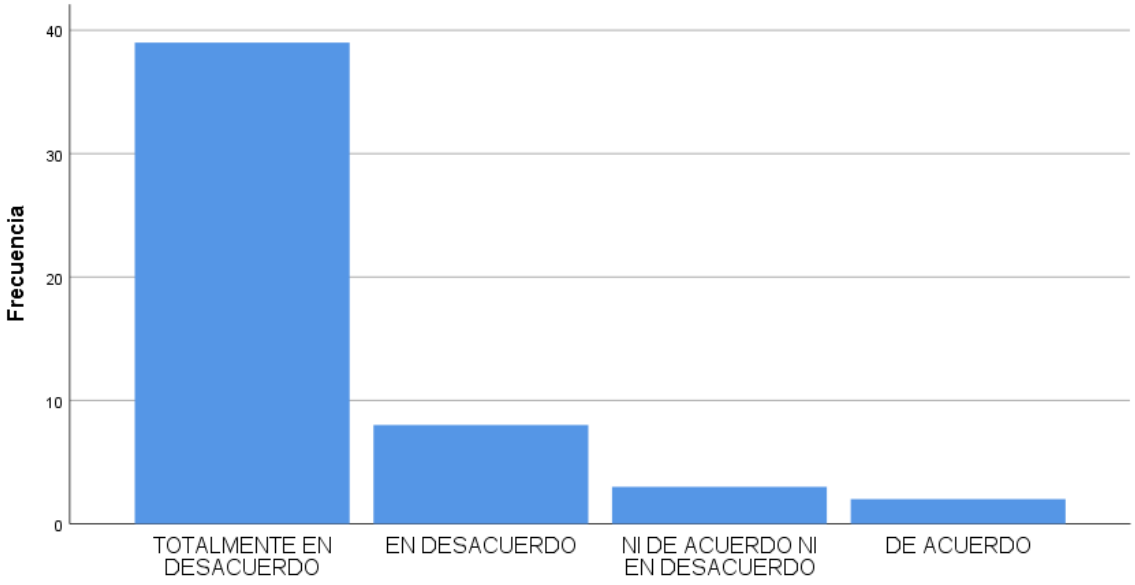
Al analizar estos resultados correspondientes a la afirmación “Las notificaciones electrónicas no presentan errores técnicos durante su envío” evidencia una percepción ampliamente negativa entre los trabajadores encuestados de la Intendencia Regional de Lima de la SUNAFIL. Un 57,7 % expresó estar en un desacuerdo total y un 28,8 % manifestó estar simplemente en desacuerdo, lo que suma un 86,5 % de opiniones desfavorables respecto al desempeño técnico del sistema de notificaciones electrónicas. Solo un 3,8 % de quienes participaron en la encuesta adoptó una neutral postura, reflejando poca interacción directa con el sistema o una falta de información. En contraste, las respuestas positivas fueron muy reducidas: un 7,7 % manifestó estar de acuerdo y apenas un 1,9 % se mostró totalmente conforme, evidenciando que la confianza en la estabilidad tecnológica del sistema es muy baja.

Tabla 10. Canal y formato de las notificaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	39	75,0	75,0	75,0
	EN DESACUERDO	8	15,4	15,4	90,4
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	3	5,8	5,8	96,2

	DE ACUERDO	2	3,8	3,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

grafico 6



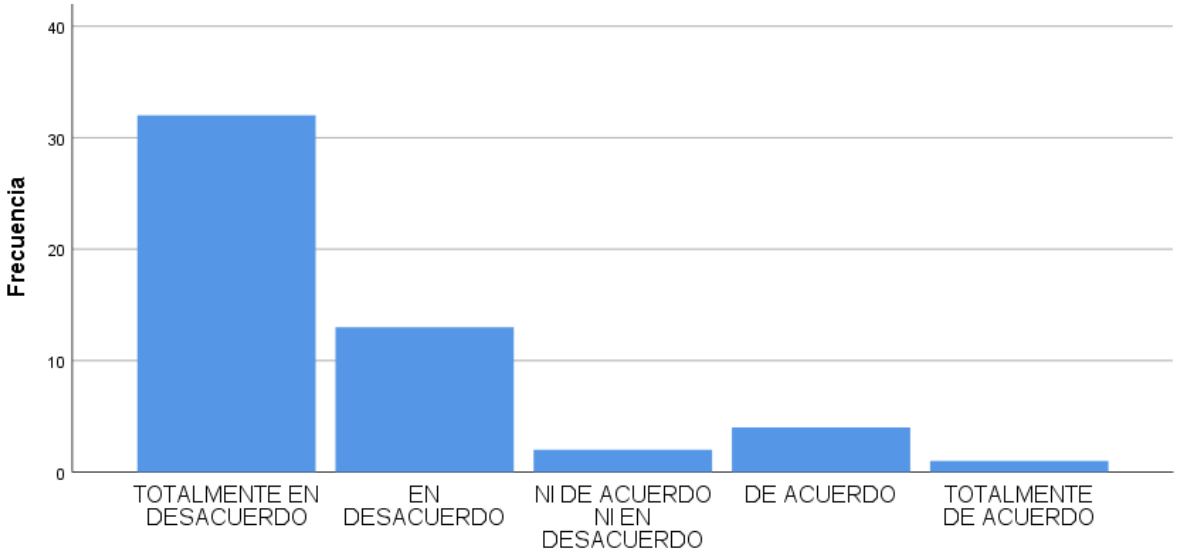
El análisis de los resultados referidos a la afirmación "El canal y formato de las notificaciones permiten una recepción eficaz por parte del destinatario" revela una percepción mayoritariamente crítica respecto a la funcionalidad y claridad del sistema de notificaciones electrónicas. El 75 % de la población manifestó estar en un total desacuerdo, y otro 15,4 % mostró estar en desacuerdo, lo que representa un 90,4 % del total con una valoración negativa. Solo un 5,8 % se mantuvo neutral, y un 3,8 % estuvo de acuerdo con la afirmación, sin registrarse opiniones totalmente favorables. Estos resultados evidencian una insatisfacción generalizada con el formato y los canales empleados para el envío de notificaciones, los cuales parecen no garantizar una recepción clara ni eficiente.

Tabla 11. Sistemas automatizados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	32	61,5	61,5	61,5
	EN DESACUERDO	13	25,0	25,0	86,5

	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	2	3,8	3,8	90,4
	DE ACUERDO	4	7,7	7,7	98,1
	TOTALMENTE DE ACUERDO	1	1,9	1,9	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

gráfico 7

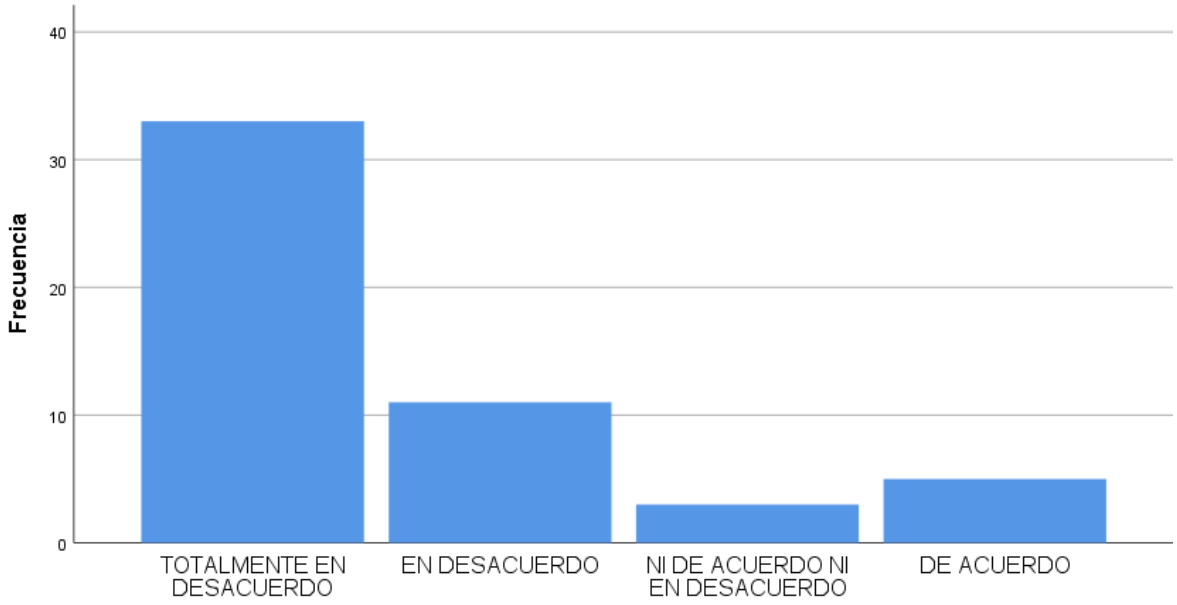


El análisis de los resultados correspondientes a la afirmación "El proceso de notificación se realiza mediante sistemas automatizados eficaces" pone de manifiesto una percepción predominantemente negativa entre los encuestados. Un 61,5 % de ellos manifestó estar totalmente en desacuerdo y un 25 % en desacuerdo, alcanzando así un 86,5 % que considera ineficaz el funcionamiento actual de los sistemas automatizados. Solo un 3,8 % adoptó una postura neutral, mientras que las opiniones favorables fueron escasas: un 7,7 % expresó estar de acuerdo y apenas un 1,9 % totalmente de acuerdo. Estos resultados reflejan una falta de confianza generalizada en la eficacia tecnológica del sistema de notificaciones electrónicas, lo cual puede estar relacionado con problemas de automatización, lentitud en el procesamiento, errores en el envío o deficiencias en la integración de los sistemas.

Tabla 12. Herramientas digitales utilizadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	33	63,5	63,5	63,5
	EN DESACUERDO	11	21,2	21,2	84,6
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	3	5,8	5,8	90,4
	DE ACUERDO	5	9,6	9,6	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

grafico 8



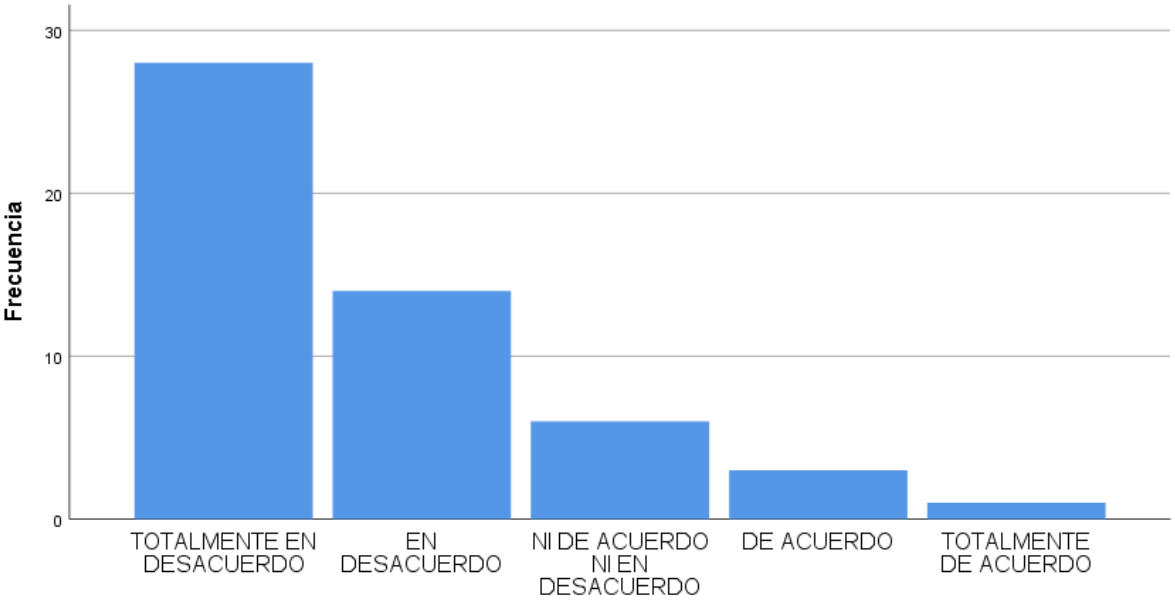
Estos resultados analizados corresponden a la afirmación "Las herramientas digitales utilizadas garantizan la seguridad de la información enviada" evidencia una percepción generalizada de desconfianza entre los encuestados respecto a la protección de los datos en el sistema de notificaciones electrónicas. Un 63,5 % exteriorizó estar en total desacuerdo con esta afirmación y el 21,2 % en desacuerdo, sumando ambos representarían el 84,6 % del total que considera que las herramientas digitales empleadas no ofrecen un nivel adecuado de seguridad. Solo un 5,8 % adoptó una posición neutral, mientras que el 9,6 % expresó estar de acuerdo con la afirmación, sin registrarse valoraciones de total acuerdo.

Estos resultados ponen en evidencia una falta de confianza en la robustez tecnológica del sistema, particularmente en lo referido a la confidencialidad disponibilidad e integridad de la información.

Tabla 13. Implementación de mejoras en la gestión administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	28	53,8	53,8	53,8
	EN DESACUERDO	14	26,9	26,9	80,8
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	6	11,5	11,5	92,3
	DE ACUERDO	3	5,8	5,8	98,1
	TOTALMENTE DE ACUERDO	1	1,9	1,9	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

grafico 9



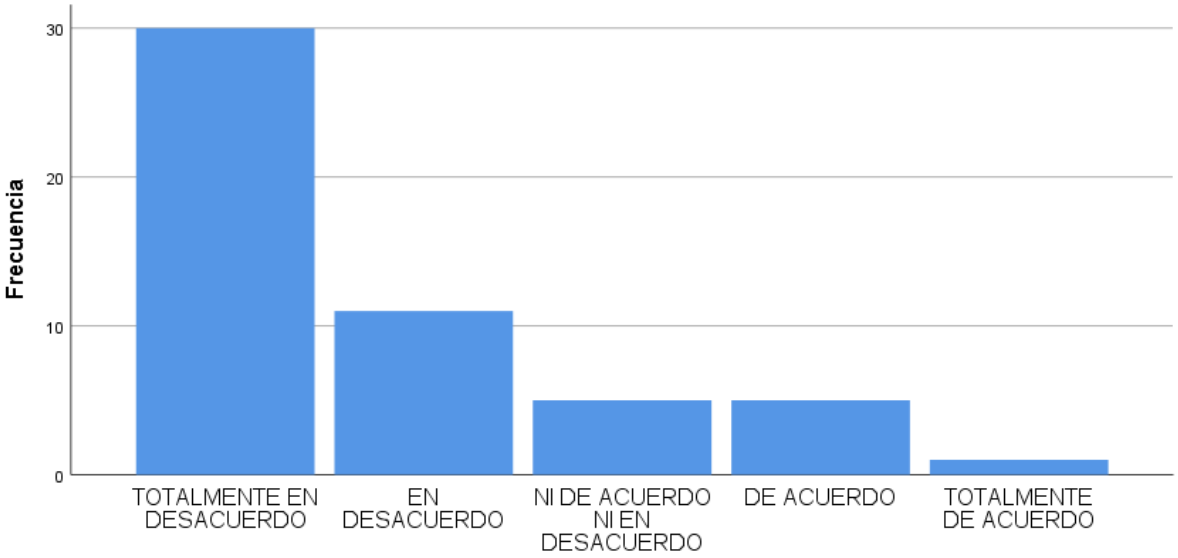
El análisis de los resultados obtenidos respecto a la afirmación "Se han implementado mejoras en la gestión administrativa gracias a las notificaciones electrónicas" evidencia una percepción mayoritariamente desfavorable entre los encuestados. Un 53,8 % mostró su total desacuerdo con la afirmación antes expresada y el 26,9 % en desacuerdo, lo

que sumaria un 80,8 % que no identifica mejoras administrativas atribuibles al uso de notificaciones electrónicas. Un 11,5 % adoptó una postura neutral, posiblemente reflejando desconocimiento o falta de evidencia directa sobre los impactos de este sistema, mientras que solo un 5,8 % estuvo de acuerdo y un 1,9 % totalmente de acuerdo. Estos resultados sugieren que, desde la perspectiva de los usuarios, la implementación de las notificaciones electrónicas no ha logrado traducirse en beneficios tangibles para la gestión institucional, particularmente en términos de eficiencia, reducción de tiempos o simplificación de procedimientos.

Tabla 14. Contribuido a reducir la carga operativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	30	57,7	57,7	57,7
	EN DESACUERDO	11	21,2	21,2	78,8
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	5	9,6	9,6	88,5
	DE ACUERDO	5	9,6	9,6	98,1
	TOTALMENTE DE ACUERDO	1	1,9	1,9	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

grafico 10

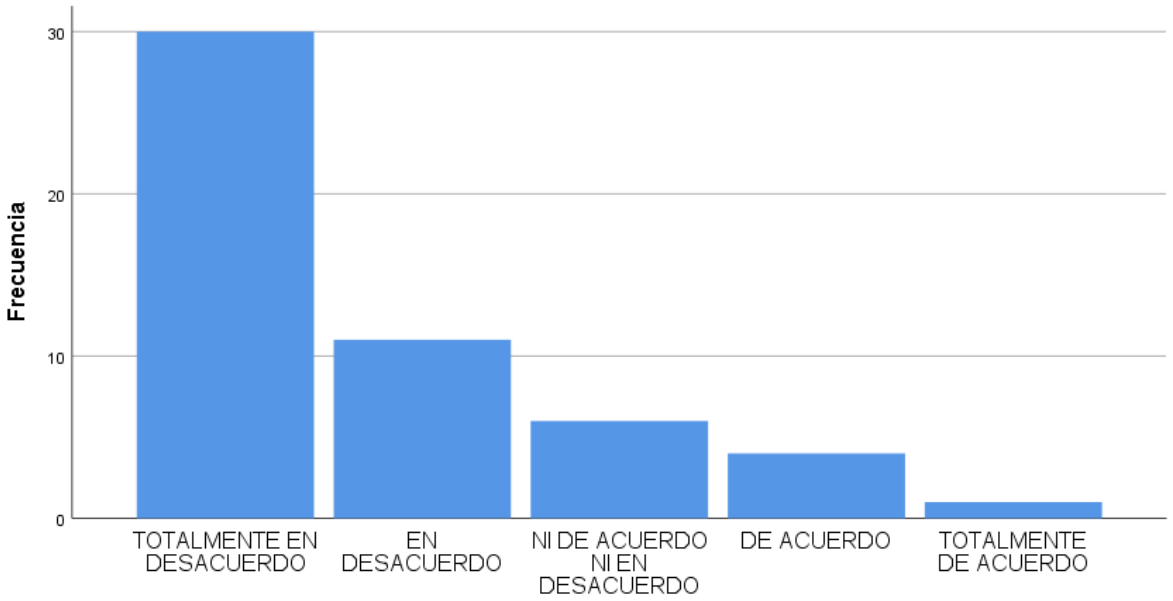


El análisis de los resultados vinculados a la afirmación “Las notificaciones electrónicas han contribuido a reducir la carga operativa del personal” pone de manifiesto una percepción claramente negativa entre los encuestados. Un 57,7 % manifestó estar totalmente en desacuerdo y un 21,2 % en desacuerdo, configurando un 78,8 % que no percibe una disminución efectiva en la carga laboral derivada del uso de notificaciones electrónicas. En contraste, un 9,6 % adoptó una posición neutral y otro 9,6 % se mostró de acuerdo, mientras que solo un 1,9 % expresó total conformidad. Estos resultados reflejan que la digitalización de los procesos comunicativos no ha generado el impacto operativo esperado dentro de la institución.

Tabla 15. Respeto de los principios del debido proceso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	30	57,7	57,7	57,7
	EN DESACUERDO	11	21,2	21,2	78,8
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	6	11,5	11,5	90,4
	DE ACUERDO	4	7,7	7,7	98,1
	TOTALMENTE DE ACUERDO	1	1,9	1,9	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

grafico 11



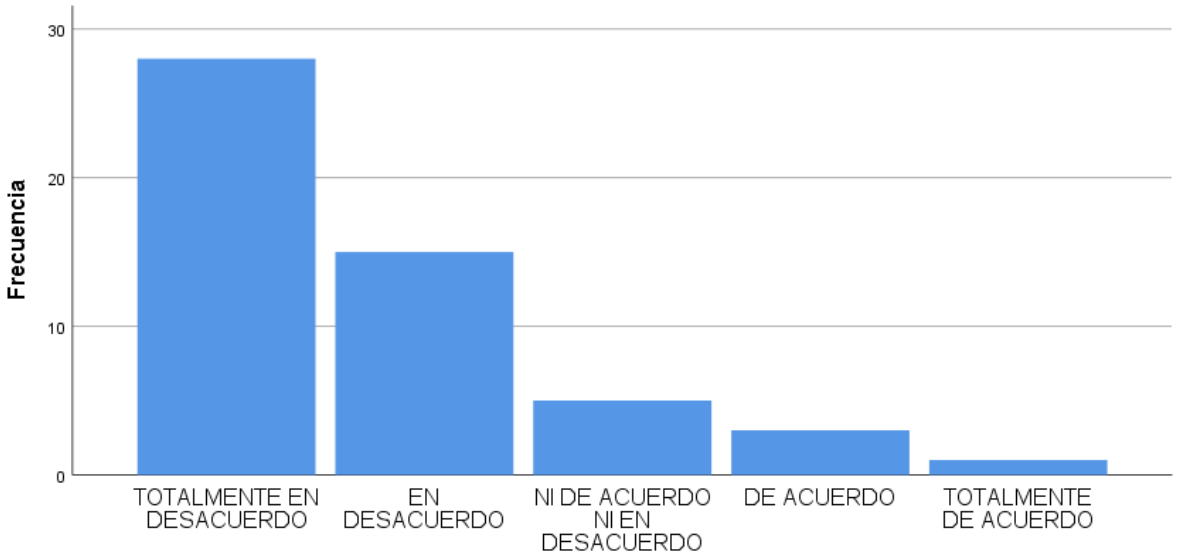
El análisis de los datos visualizados corresponde a la afirmación "Las notificaciones electrónicas respetan los principios del debido proceso" revela una percepción mayoritariamente negativa entre los encuestados. Un 57,7 % manifestó estar totalmente en desacuerdo y un 21,2 % en desacuerdo, configurando un 78,8 % que considera que el sistema de notificaciones electrónicas no garantiza plenamente el respeto al debido proceso. En contraste, un 11,5 % adoptó la posición de mantenerse neutral, reflejándose en ese sentido falta de conocimiento técnico e incertidumbre sobre los mecanismos de control del sistema, mientras que solo un 7,7 % estuvo de acuerdo y un 1,9 % totalmente de acuerdo. Este panorama evidencia una preocupación institucional y jurídica relevante, ya que el debido proceso constituye un principio esencial de la administración de justicia y su vulneración, incluso mediante deficiencias tecnológicas, puede afectar la validez de las actuaciones procesales.

Tabla 16. Protección de los derechos de las partes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	28	53,8	53,8	53,8
	EN DESACUERDO	15	28,8	28,8	82,7

	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	5	9,6	9,6	92,3
	DE ACUERDO	3	5,8	5,8	98,1
	TOTALMENTE DE ACUERDO	1	1,9	1,9	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

grafico 12



El análisis de los resultados obtenidos respecto a la afirmación "Se garantiza la protección de los derechos de las partes que están inmersas en el proceso" muestra una percepción marcadamente crítica por parte de los encuestados. Un 53,8 % opino estar en desacuerdo totalmente y otro 28,8 % en desacuerdo, cifras que suman un 82,7 % dentro del cual se considera que el sistema de notificaciones electrónicas no asegura adecuadamente la protección de los derechos de las partes. Solo un 9,6 % adoptó una postura neutral, mientras que un 7,7 % expresó una opinión favorable (5,8 % de acuerdo y 1,9 % totalmente de acuerdo). Estos resultados evidencian una preocupación significativa en torno a la salvaguarda de los derechos fundamentales dentro del marco de los procedimientos administrativos digitales.

4.2. Contraste de hipótesis

4.2.1. Hipótesis general

Ho. No existe una relación significativa entre la optimización de notificaciones electrónicas y la reducción de tiempos de gestión en la Intendencia Regional de Lima de la SUNAFIL, 2024.

Ha. Existe una relación significativa entre la optimización de notificaciones electrónicas y la reducción de tiempos de gestión en la Intendencia Regional de Lima de la SUNAFIL, 2024.

Tabla 17. Prueba de HG

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	274,246[a]	132	,000
Razón de verosimilitud	127,715	132	,589
Asociación lineal por lineal	33,219	1	,000
N de casos válidos	52		

La prueba estadística de chi cuadrado aplicada para contrastar la hipótesis general arrojó un nivel de significancia bilateral de 0,000 con un valor $\chi^2 = 274,246$, resultado que evidencia la asociación estadísticamente significativa, dado que el valor $p < 0,05$, conllevando a rechazar la hipótesis nula (Ho) y como consecuencia la aceptación de la hipótesis alterna (Ha). Se concluye entonces que existe una relación significativa entre la optimización de las notificaciones electrónicas y la reducción de los tiempos de gestión. Este hallazgo respalda la premisa de que las mejoras en los mecanismos digitales de notificación contribuyen directamente a agilizar los procesos administrativos, reduciendo los plazos de atención y respuesta dentro de la institución.

4.2.2. Hipótesis especifica 1

Ho. No existe una relación significativa entre la optimización de notificaciones electrónicas y la implementación de herramientas digitales dentro del PAS en la Intendencia Regional de Lima de la SUNAFIL, 2024.

Ha. Existe una relación significativa entre la optimización de notificaciones electrónicas y la implementación de herramientas digitales dentro del PAS en la Intendencia Regional de Lima de la SUNAFIL, 2024.

Tabla 18. Prueba de HE1

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	132,196[a]	55	,000
Razón de verosimilitud	89,633	55	,002
Asociación lineal por lineal	30,527	1	,000
N de casos válidos	52		

La prueba estadística de chi cuadrado que se aplicó para contrastar la primera hipótesis específica arrojó un valor $\chi^2 = 132,196$, con un nivel de significancia bilateral de 0,000 y 55 grados de libertad; interpretando este resultado, el valor p es menor al nivel de significancia convencional (0,05), es decir, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se da por aceptada la hipótesis alterna (Ha), contexto que confirma que existe evidentemente una relación estadísticamente que resulta significativa entre estas variables que se analizaron. Este resultado implica que la optimización de las notificaciones electrónicas está vinculada de forma estrecha con la implementación efectiva de herramientas digitales en el desarrollo del PAS.

En palabras sencillas, el resultado revela que el uso personalizado y eficiente de los medios electrónicos de notificación contribuye directamente al fortalecimiento del sistema digital institucional, facilitando la automatización de procesos, mejorando la trazabilidad documental y garantizando una seguridad mayor en la gestión de la información

administrativa; estos avances se convierten en una transparencia mayor y eficiencia procedimental, aspectos que resultan esenciales para el cumplimiento del debido proceso y la confianza en la administración pública.

4.2.3. Hipótesis especifica 2

Ho. No existe una relación significativa entre la optimización de notificaciones electrónicas y los cambios en los procesos internos de la Intendencia Regional de Lima de la SUNAFIL, 2024.

Ha. Existe una relación significativa entre la optimización de notificaciones electrónicas y los cambios en los procesos internos de la Intendencia Regional de Lima de la SUNAFIL, 2024.

Tabla 19. Prueba de HE 2

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	206,895[a]	77	,000
Razón de verosimilitud	92,590	77	,109
Asociación lineal por lineal	31,828	1	,000
N de casos válidos	52		

La prueba estadística de chi cuadrado que fue aplicada en la segunda hipótesis específica arrojó un valor $\chi^2 = 206,895$ con una significancia asintótica bilateral de 0,000 y 77 grados de libertad; siendo el valor p por debajo del nivel de significancia establecido (0,05), siendo rechazada la hipótesis nula (Ho) y aceptada la hipótesis alterna (Ha), manifestando la existencia de una relación estadísticamente significativa entre ambas dimensiones analizadas. Hallazgo que confirmaría una adecuada optimización de las notificaciones electrónicas incide directamente en la transformación y mejora de los procesos internos institucionales, impactando positivamente en la eficiencia operativa y administrativa.

En determinado, los resultados muestran que la estandarización, personalización y automatización de las notificaciones electrónicas contribuyen en la reducción de la carga operativa del personal, agilizando los procedimientos administrativos y promoviendo una gestión moderna y más transparente dentro del PAS; estos avances tecnológicos no solo mejoran la comunicación interna y externa, sino que además fortalecen la trazabilidad documental y la rendición de cuentas, aspectos que son esenciales para la gobernanza institucional.

4.2.4. Hipótesis especifica 3

Ho. No existe una relación significativa entre la optimización de notificaciones electrónicas y la validez de las notificaciones electrónicas en la Intendencia Regional de Lima de la SUNAFIL, 2024.

Ha. Existe una relación significativa entre la optimización de notificaciones electrónicas y la validez de las notificaciones electrónicas en la Intendencia Regional de Lima de la SUNAFIL, 2024.

Tabla 20. Prueba de HE3

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	236,650[a]	77	,000
Razón de verosimilitud	79,000	77	,415
Asociación lineal por lineal	30,912	1	,000
N de casos válidos	52		

La aplicación de la prueba estadística chi cuadrado permitió contrastar la tercera hipótesis especifica. El análisis arrojó un valor de $\chi^2 = 236,650$ con 77 grados de libertad y una significancia asintótica bilateral de 0,000 como este valor p resultó inferior al nivel de significancia de 0,05, rechazándose la hipótesis nula (Ho) y aceptándose la hipótesis alterna (Ha), confirmándose una asociación estadísticamente significativa que existe entre estas

variables. Como consecuencia, se infiere que una adecuada gestión y optimización del sistema de notificaciones electrónicas incide positivamente en la validez de estas, al asegurar el cumplimiento de las exigencias legales y procedimentales establecidas en el marco del PAS, garantizando con ello la tutela efectiva de los derechos de las partes involucradas y el debido proceso.

CAPITULO V: DISCUSION

5.1. Discusión de los resultados

El análisis integral a partir de los resultados que se obtuvieron con las pruebas para las hipótesis aplicadas en la Intendencia Regional de Lima de la SUNAFIL durante el año 2024 pone en manifiesto que existe la relación estadística, además de significativa entre la optimización de las notificaciones electrónicas y distintas dimensiones relevantes del PAS. En el caso de la hipótesis general, el valor del estadístico chi cuadrado ($\chi^2 = 274{,}246$; $p = 0{,}000$) demuestra que la mejora en la gestión de las notificaciones electrónicas incide directamente en la reducción de los tiempos de gestión institucional. Este resultado concuerda con los resultados que fueron obtenidos por Arias (2024), quien identifico que la incorporación de aplicativos digitales favorece efectivamente en la disminución de las demoras en las notificaciones de imputación de cargos, aumentando la eficiencia operativa y la satisfacción de los administrados en los procedimientos tramitados ante SUNAFIL.

De manera similar, los resultados que corresponden a la hipótesis específica 1 ($\chi^2 = 132{,}196$; $p = 0{,}000$) demuestran una asociación significativa entre la optimización de las notificaciones electrónicas y la implementación de herramientas tecnológicas dentro del PAS; resultado que permite inferir que estas dimensiones se fortalecen y complementan de forma mutua, posibilitando una gestión administrativa automatizada, eficaz y más moderna. En este sentido, Gonzales (2020) sustentó que la incorporación de sistemas electrónicos de notificación repercute de manera directa en la legalidad y eficiencia de los procedimientos administrativos, promoviendo una reducción sustancial de los plazos y garantizando una adecuada observancia de la normativa aplicable.

Los resultados de la hipótesis específica 2 ($\chi^2 = 206{,}895$; $p = 0{,}000$), por su parte corroboran que hay una significativa relación entre la optimización de las notificaciones electrónicas y la modificación estructural de los procesos internos institucionales;

evidenciando que la transformación digital impacta no solo en la relación con los administrados, a través de la agilización de los trámites, sino también que promueve sustanciales mejoras en la organización interna, optimizando la coordinación interáreas y reduciendo los niveles de la burocracia administrativa.

En la hipótesis específica 3 ($\chi^2 = 236{,}650$; $p = 0{,}000$), este resultado demuestra una relación que además es significativa entre la optimización de las notificaciones electrónicas y su validez jurídica como actos administrativos; revistiéndose de especial importancia, en tanto confirma que una notificación electrónica estructurada de forma correcta, libre de errores técnicos y oportuna cumple su finalidad comunicativa, pero además consolida la garantía del debido proceso y seguridad jurídica para las partes. En concordancia a este resultado, Gonzales (2020) enfatizo que la validez de los actos de notificación electrónica depende en gran medida del cumplimiento estricto de los requisitos legales y técnicos previstos por el marco normativo vigente.

Conjuntamente, estos hallazgos empíricos han confirmado que la optimización del sistema de notificaciones electrónicas implementado por la SUNAFIL además de reducir los tiempos de gestión y fortalecer la eficacia administrativa, también impulsan la adopción efectiva de herramientas digitales, generando transformaciones positivas en la estructura interna de los procesos institucionales y asegurando la validez jurídica de las actuaciones administrativas. En síntesis, consolida todo ello, un modelo de gestión pública más eficiente, transparente y que se alinea con los principios de celeridad, legalidad y debido proceso.

CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Primera: El resultado estadístico del chi cuadrado ($\chi^2 = 274,246$; $p < 0,05$) indican en la para la hipótesis general que existe relación significativa entre la optimización de las notificaciones electrónicas y la reducción de tiempos en la gestión de estas; evidenciando que la mejora de este mecanismo hace una contribución directa con la agilización de los procedimientos administrativos en SUNAFIL.

Segundo: El análisis estadístico ($\chi^2 = 132,196$; $p < 0,05$) en la hipótesis especifica 1, corrobora que la optimización de las notificaciones electrónicas está relacionada significativamente con la implementación de herramientas digitales dentro del PAS, sugiriendo la interdependencia de ambos procesos.

Tercero: Con un valor chi cuadrado de 206,895 y el nivel menor a 0,05 de significación para el resultado de la hipótesis estadística 2, concluyendo que la optimización de las notificaciones electrónicas está significativamente asociada a los cambios de los procesos internos de SUNAFIL, lo que impacta de forma positiva en su estructura operativa y organizativa.

Cuarto: El resultado obtenido para la hipótesis especifica 3 ($\chi^2 = 236,650$; $p < 0,05$) en la tabla 20, valida que una notificación electrónica optimizada además de ser más eficiente y que también cumple con los requisitos de validez legal, asegura el respeto al debido proceso y la seguridad jurídica.

6.2. Recomendaciones

- Se sugiere la continuidad del fortalecimiento del sistema de notificaciones electrónicas, al implementar mejoras tecnológicas que se orienten a la

automatización y supervisión del tiempo real de la entrega efectiva de estas comunicaciones para consolidar una gestión más eficiente y oportuna.

- Se recomienda la integración de las notificaciones electrónicas a un ecosistema digital más amplio dentro del PAS, incorporando plataformas interoperables y capacitando al personal para consolidar una infraestructura tecnológica coherente y eficiente.
- Se sugiere la revisión y rediseño de los procesos internos que estén vinculados al flujo de notificaciones, para promover su digitalización, simplificar y maximizar los beneficios que ofrece esta tecnología.
- Se recomienda el establecimiento de mecanismos de control y auditoría digital para garantizar la autenticidad, trazabilidad e integridad de cada notificación enviada, asegurando su validez formal y material ante cuestionamientos legales eventuales.

REFERENCIAS

Fuentes documentales

Arias Sotelo, J. R. (2024). *Propuesta de aplicativo digital para reducir el alto nivel de insatisfacción de los usuarios por la inoportunidad de la notificación de imputación de cargos por comisión de infracciones por parte de la SUNAFIL en Lima Metropolitana entre los años 2020 y 2021* (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú.

Corvalán, J. (2019). *Prometea: Innovación y tecnología en el Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires* (Tesis de maestría). Universidad de Buenos Aires.

González, M. (2021). *Implementación de sistemas de notificación electrónica en la administración pública de Chile: Impacto en la eficiencia y transparencia* (Tesis de maestría). Universidad de Chile.

Legua Herrera, P. (2020). *Implementación de la notificación electrónica en los procedimientos administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaviña 2020* (Tesis de maestría). Universidad Privada San Juan Bautista.

López, A. (2020). *Transformación digital en la administración pública española: Un estudio sobre la implementación de notificaciones electrónicas y su efecto en la reducción de tiempos de gestión* (Tesis de maestría). Universidad Complutense de Madrid.

Tanaka, H. (2023). *電子通知の導入が日本の公共部門の業務効率化に及ぼす影響* (Impact of Electronic Notifications Implementation on Operational Efficiency in Japan's Public Sector) (Tesis doctoral). University of Tokyo.

Fuentes bibliográficas

Bazaraa, M. S., Jarvis, J. J., & Sherali, H. D. (2019). *Linear Programming and Network Flows*. Wiley.

Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw-Hill.

Creswell, J. W. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5ª ed.). SAGE Publications.

Creswell, J. W. (2012). *Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research* (5ª ed.). Pearson.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing Management*. Pearson.

Morgan, D. L. (2007). *Paradigms lost and pragmatism regained: Methodological implications of combining qualitative and quantitative methods*. *Journal of Mixed Methods Research, 1*(1), 48–76.

Neuman, W. L. (2011). *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches* (7ª ed.). Pearson Education.

Pardo, L., & Cerdá, S. (2018). *Automatización de trámites y su influencia en la reducción de tiempos administrativos*. Editorial Jurídica Internacional.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2020). *Administración: Conceptos y aplicaciones*. Pearson.

Fuentes hemerograficas

López, R. (2020). *Eficiencia en la gestión administrativa mediante notificaciones electrónicas*. *Revista de Derecho y Tecnología, 12*(1), 45–62.

Fuentes electrónicas

Addalia. (2023). *Cómo ahorrar tiempo y reducir errores con la automatización de las notificaciones electrónicas*. Recuperado de https://www.addalia.com/como-ahorrar-tiempo-y-reducir-errores-con-la-automatizacion-de-las-notificaciones-electronicas/

GPL Research. (s.f.). *Guía sobre el coeficiente alfa de Cronbach: interpretación y aplicación práctica*. Recuperado de https://gplresearch.com/alfa-de-cronbach/

ANEXOS

Anexo 01: Instrumento

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SANCHEZ CARRIÓN ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

Optimización de notificaciones electrónicas y reducción de tiempos de gestión en la Intendencia Regional de Lima de la SUNAFIL 2024

Estimado(a) colaborador(a):

El presente cuestionario forma parte de una investigación académica cuyo objetivo es determinar la relación entre la optimización de notificaciones electrónicas y la implementación de herramientas digitales dentro del PAS en la Intendencia Regional de Lima de la SUNAFIL, 2024. Su participación es fundamental para recopilar información confiable que permita identificar oportunidades de mejora en los procesos de comunicación institucional y en la gestión administrativa.

Toda la información recogida será tratada de forma confidencial y anónima, y se utilizará únicamente con fines académicos.

Le agradecemos de antemano su valiosa colaboración.

Escala de valoración (Likert)

Por favor, marque la opción que mejor represente su grado de acuerdo con cada afirmación, utilizando la siguiente escala:

Valor	1	2	3	4	5
Grado de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Variable 1: Optimización de notificaciones electrónicas	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Personalización y segmentación					
1. Las notificaciones electrónicas están personalizadas de acuerdo con el perfil del destinatario.					
2. El sistema segmenta correctamente a los destinatarios para enviar notificaciones relevantes.					
Dimensión 2: Tiempo y frecuencia de envío					
3. Las notificaciones electrónicas son recibidas en un tiempo razonable por los destinatarios.					
4. Las notificaciones se envían dentro de los plazos establecidos por la normativa legal.					
Dimensión 3: Canal y formato adecuado					
5. Las notificaciones electrónicas no presentan errores técnicos durante su envío.					
6. El canal y formato de las notificaciones permiten una recepción eficaz por parte del destinatario.					
Variable 2: Reducción de tiempos de gestión	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Dimensión 1: Implementación de herramientas digitales					
7. El proceso de notificación se realiza mediante sistemas automatizados eficaces.					
8. Las herramientas digitales utilizadas garantizan la seguridad de la información enviada.					
Dimensión 2: Cambios en los procesos internos					
9. Se han implementado mejoras en la gestión administrativa gracias a las notificaciones electrónicas.					
10. Las notificaciones electrónicas han contribuido a reducir la carga operativa del personal.					
Dimensión 3: Validez de las notificaciones electrónicas dentro del PAS					
11. Las notificaciones electrónicas respetan los principios del debido proceso.					
12. Se garantiza la protección de los derechos de las partes involucradas en el proceso.					

Anexo 02: Matriz de datos

TITULO: **Optimización de notificaciones electrónicas y reducción de tiempos de gestión en la Intendencia Regional de Lima de la SUNAFIL 2024** **Autora:** Erika Alejandra Blanco Farro					
PROBLEMA	**OBJETIVOS**	**HIPÓTESIS**	**VARIABLES**		**METODOLOGÍA**
PROBLEMA PRINCIPAL ¿Qué relación existe entre la optimización de notificaciones electrónicas y la reducción de tiempos de gestión en la Intendencia Regional de Lima de la SUNAFIL, 2024? **PROBLEMAS ESPECIFICOS** ¿Qué relación existe entre la optimización de notificaciones electrónicas y la implementación de herramientas digitales dentro del PAS en la Intendencia Regional de Lima de la SUNAFIL, 2024? ¿Qué relación existe entre la optimización de notificaciones electrónicas y los cambios en los procesos internos de la Intendencia Regional de Lima de la SUNAFIL, 2024? ¿Qué relación existe entre la optimización de notificaciones electrónicas y la validez de las notificaciones electrónicas en la Intendencia Regional de Lima de la SUNAFIL, 2024?	**OBJETIVO GENERAL** Determinar la relación entre la optimización de notificaciones electrónicas y la implementación de herramientas digitales dentro del PAS en la Intendencia Regional de Lima de la SUNAFIL, 2024. **OBJETIVOS ESPECÍFICOS** Determinar la relación entre la optimización de notificaciones electrónicas y la reducción de tiempos de gestión en la Intendencia Regional de Lima de la SUNAFIL, 2024. Determinar la relación entre la optimización de notificaciones electrónicas y los cambios en los procesos internos de la Intendencia Regional de Lima de la SUNAFIL, 2024. Determinar la relación entre la optimización de notificaciones electrónicas y la validez de las notificaciones electrónicas en la Intendencia Regional de Lima de la SUNAFIL, 2024.	**HIPÓTESIS GENERAL** Existe una relación significativa entre la optimización de notificaciones electrónicas y la reducción de tiempos de gestión en la Intendencia Regional de Lima de la SUNAFIL, 2024. **HIPÓTESIS ESPECIFICAS** Existe una relación significativa entre la optimización de notificaciones electrónicas y la implementación de herramientas digitales dentro del PAS en la Intendencia Regional de Lima de la SUNAFIL, 2024. Existe una relación significativa entre la optimización de notificaciones electrónicas y los cambios en los procesos internos de la Intendencia Regional de Lima de la SUNAFIL, 2024, lo que sugiere que una mayor optimización impacta en la eficiencia y estructuración de dichos procesos. Existe una relación significativa entre la optimización de notificaciones electrónicas y la validez de las notificaciones electrónicas en la Intendencia Regional de Lima de la SUNAFIL, 2024, lo que indica que una mayor optimización está asociada con el cumplimiento normativo y la aceptación jurídica de dichas notificaciones.	**VARIABLE 1:** Optimización de notificaciones electrónicas **DIMENSIONES:** Personalización y segmentación Tiempo y frecuencia de envío Canal y formato adecuado **INDICADORES:** Porcentaje de notificaciones abiertas Errores en la identificación de destinatarios Tiempo promedio de recepción y lectura Porcentaje de notificaciones enviadas en tiempo legalmente establecido Errores en plataformas, servidores o mecanismos de autenticación Porcentaje de notificaciones electrónicas que llegan al destinatario sin fallos técnicos	**VARIABLE 2:** Reducción de tiempos de gestión **DIMENSIONES:** Implementación de herramientas digitales Cambios en los procesos internos Validez de las notificaciones electrónicas dentro del PAS. **INDICADORES:** Sistemas automatizados Seguridad de la información Mejorando la gestión administrativa Reducir la carga operativa Garantía del debido proceso Protección de derechos de las partes involucradas	**TIPO DE INVESTIGACIÓN:** Aplicada **NIVEL DE INVESTIGACIÓN:** Correlacional **ENFOQUE:** Mixto **DISEÑO:** No experimental Transversal **POBLACIÓN:** 52 **MUESTRA:** 52 **TÉCNICA MUESTRAL:** censal **TÉCNICA:** Encuesta **INSTRUMENTO** Cuestionario **VALIDACIÓN INTERNA:** Método alfa de Cronbach