



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Simplificación administrativa y la digitalización en una municipalidad
de Sullana, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Bereche Sarango, Aiby Kathiana Lizbhet (orcid.org/0000-0002-4041-9362)

ASESOR:

Mg. Alban Villarreyes, Victoria Amanda (orcid.org/0000-0001-8077-3860)

CO-ASESOR:

Dr. Saavedra Olivos, Juan José (orcid.org/0000-0001-8191-8988)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

PIURA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Principalmente a Dios, por permitirme gozar de buena salud. A mis amados padres, que, con su dedicación y firmeza, me orientaron por el camino correcto en busca de mis sueños y metas. Y a mi futuro esposo, por ser mi soporte en los momentos de debilidad, por apoyarme en cada momento.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios por todas las bendiciones que me da, por permitirme estar con salud. A mis amados padres, que, con su dedicación y firmeza, me orientaron por el camino correcto en busca de mis sueños y metas. Y a mi futuro esposo, por ser mi soporte en los momentos de debilidad, por apoyarme en cada momento.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LOS ASESORES



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, ALBAN VILLARREYES VICTORIA AMANDA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesores de Tesis titulada: "Simplificación Administrativa y la Digitalización en una municipalidad de Sullana, 2023", cuyo autor es BERECHÉ SARANGO AIBY KATHIANA LIZBHET, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 31 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALBAN VILLARREYES VICTORIA AMANDA DNI: 03832991 ORCID: 0000-0001-8077-3860	Firmado electrónicamente por: ALBANVV el 31-07- 2023 22:21:36
SAAVEDRA OLIVOS JUAN JOSE DNI: 03874808 ORCID: 0000-0001-8191-8988	Firmado electrónicamente por: JJSAAVEDRAO el 31-07-2023 22:21:55

Código documento Trilce: TRI - 0632037

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, BERECHÉ SARANGO AIBY KATHIANA LIZBHET estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Simplificación Administrativa y la Digitalización en una municipalidad de Sullana, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
AIBY KATHIANA LIZBHET BERECHÉ SARANGO DNI: 72179353 ORCID: 0000-0002-4041-9362	Firmado electrónicamente por: AIBYBERECHÉ el 31- 07-2023 15:11:47

Código documento Trilce: TRI - 0632038

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LOS ASESORES.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variable y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	36

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01. Relación entre la simplificación administrativa y la digitalización.....	18
Tabla 02. Nivel de simplificación administrativa	19
Tabla 03. Nivel de digitalización.....	19
Tabla 04. Nivel de las dimensiones de la simplificación administrativa.....	20
Tabla 05. Nivel de las dimensiones de la digitalización.....	21
Tabla 06. Correlación entre simplificación administrativa y digitalización.....	22

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 01: Esquema de diseño correlacional.....	14
---	----

RESUMEN

La simplificación administrativa ofrece eliminar las barreras burocráticas, así como reducir los procedimientos administrativos para dar cumplimiento a los objetivos trazados por cada entidad, y con ayuda de la digitalización se busca la transformación digital de información que se encuentra en papeles para que así poder ser manipulados desde computadoras. La presente investigación se realizó con el reconocimiento del objetivo general donde se buscó determinar la relación que existe entre la Simplificación Administrativa y la Digitalización en una municipalidad de Sullana, 2023. La metodología utilizada en el presente estudio es de enfoque cuantitativo de tipo no experimental, correlacional, toda vez que tiene como finalidad conocer la relación o grado de conexión que existe entre las dos variables. El instrumento utilizado fue la encuesta, que se aplicó a 132 servidores municipales. Es así como, posteriormente se procesó la data por el software estadístico SPSS 27, donde se obtuvieron resultado y se evidenció que existe una relación estadística considerable entre ambas variables, mostrando el nivel de correlación estimado a través de la Rho Spearman entre las variables la cual que fue $Rho = 0,551^{**}$ lo que significa que, existe relación entre la simplificación administrativa y la digitalización en una municipalidad de Sullana, 2023.

Palabra clave: simplificación, administrativa, digitalización, documentos, trámites.

ABSTRACT

Administrative simplification offers to eliminate bureaucratic barriers, as well as reduce administrative procedures to comply with the objectives set by each entity, and with the help of digitization, the digital transformation of information found on paper is sought so that it can be manipulated. from computers. The present investigation was carried out with the recognition of the general objective where it was sought to determine the relationship that exists between Administrative Simplification and Digitalization in a municipality of Sullana, 2023. The methodology used in this study is of a quantitative approach of a non-experimental, correlational type, since its purpose is to know the relationship or degree of connection that exists between the two variables. The instrument used was the survey, which was applied to 132 municipal servants. This is how, later the data was processed by the statistical software SPSS 27, where results were obtained and it was evidenced that there is a considerable statistical relationship between both variables, showing the level of correlation estimated through the Rho Spearman between the variables which which was $Rho = 0.551^{**}$, which means that there is a relationship between administrative simplification and digitization in a municipality of Sullana, 2023.

Keywords: administrative, simplification, digitization, documents, procedures.

I. INTRODUCCIÓN

Con el pasar del tiempo, se implementaron diversas normas que avalan y sostienen el uso de la digitalización en las entidades públicas del Perú, creando así la iniciativa para tratar de manera progresiva la reducción del uso de papel en las entidades públicas, fue impulsada por la Presidencia del Consejo de Ministros, el mismo que ha tenido como principal objetivo, fomentar la reducción y reemplazo del uso de papel, obteniendo un favorecimiento económico y ambiental.

Es menester señalar que, el Congreso de la República del Perú (2018), aprobó el Decreto Legislativo N° 1412, el mismo que obtuvo una mayor aceptación de la implementación de la digitalización, tuvo como objetivo principal instaurar el marco normativo de gobierno digital, para así conseguir un correcto manejo de la identidad digital.

Es, así que, la digitalización, ha adquirido innumerables ventajas, es así que, el autor (Martinez, 2019) a nivel internacional, manifestó que pese a que con la transformación digital se obtuvieron muchos beneficios a favor de las empresas e instituciones, éstas presentaron dificultades conforme se han ido realizando las respectivas modificación, esto a causa de la resistencia al cambio, toda vez que los empleados veían a la digitalización como una amenaza a sus puestos de trabajo, así como la dificultad de adaptación a nuevos cambios. Otro gran problema, que se evidencio fue que; los directivos no tenían habilidades de liderazgo y no contaban con los mecanismos suficientes para lograr direccionar, es a causa de ello, que se han venido requiriendo lideres con la capacidad de incorporar a sus colaborados al mundo de la digitalización, sin causarles complicaciones al momento de desempeñar sus funciones a causa de la inexistencia de adecuación a las nuevas tecnologías.

La digitalización, ha sido un reto de suma importancia, que con los años se ha implementado progresivamente, buscando obtener rendimientos positivos. La digitalización como proceso, ha conducido a las mejoras que estas conllevarían. También se puede señalar que el proceso de adaptación de instituciones públicas, tomo un poco más de tiempo y se llevaron a cabo de manera retardada, pero los resultados que se obtendrán serán de gran aporte para el crecimiento de cada organización.

En Brasil, la revolución digital adquirió un gran impacto en la administración pública, donde se está implementado la digitalización en el estado, es así que se buscó a través del uso de las TICs proponer, simplificar el acceso a la administración y por consiguiente brindar mejoras en sus servicios a través de la digitalización. (Aguilar, 2021) manifiesto que la transformación digital se divide en 4 fases o etapas: 1 Presencial; las instituciones crean una página de internet y a través de esta, publican información que es de acceso al público, así no existe la necesidad de revisar los expedientes administrativos, sino que a través de su página se puede acceder a diversas informaciones. 2 Interacción en la prestación del servicio; permite que los usuarios realicen solicitudes, quejas y/o reclamos a través de la digitalización, pudiendo a través de la página de internet realizar diversas búsquedas. 3 Interacción entre las instituciones y los usuarios; realización de transacciones a tiempo real y comunicación segura con los usuarios. 4 Transformación, se visualiza una conexión inmediata entre las instituciones, las organizaciones, la ciudadanía y los usuarios, donde la administración está debidamente digitalizada y todos los actores se interconectan.

(Pareja & Theobald K. y Martínez, 2015) Han señalado la importancia de hablar sobre el vínculo que existe entre la simplificación administrativa y la digitalización de los trámites públicos, toda vez que estos son piezas claves para mejorar el servicio que se ofrece a la población, así como la confianza en el Estado. Con el pasar de los tiempos se ha visto un considerable crecimiento de la digitalización en diversos países, los mismo que se han enfocado en la mejora continua, eficiencia y efectividad de los trámites administrativos, incrementando el acceso a través de centros de atención integrados y de múltiples canales. A pesar de ello, se necesita realizar esfuerzos mayores para brindar un adecuado servicio de calidad.

La evolución de la Administración Pública en los Balcanes Occidentales, conllevó a realizar innumerables intentos de reforma. (Marko Milenkovic, 2021). El objetivo de las reformas administrativa en Croacia y Serbia, fue modernizar la Administración Pública, por medio de una mejor eficiencia, eficacia y simplificación de la acción administrativa, es así que la simplificación represento parte de los temas de las reformas, respecto a la participación del procedimiento administrativo, así como la relación que existe entre los usuarios y la administración pública y sobre todo el uso con la digitalización.

A continuación, se planteó como formulación del problema ¿Cuál es la relación entre la Simplificación administrativa y la digitalización en una municipalidad de Sullana, 2023?

La presente investigación tuvo Justificación Teórica, toda vez que permitió otorgar un soporte amplio sobre el procedimiento de la digitalización en las entidades públicas, con la finalidad de dar a conocer a la entidad las dificultades encontradas y revertirlas. Justificación Social, permitió conocer y mejorar el nivel de aceptación y satisfacción por parte de la ciudadanía, sobre los servicios que se brindan, asimismo, fue un aporte para futuros estudios. Justificación Práctica, fue un aporte para realizar mejoras en el servicio administrativo que brinda la entidad, asimismo se logró conocer la situación real de los niveles de simplificación administrativa y digitalización. Justificación Metodológica, se dieron a conocer los instrumentos que se utilizaron para la recolección de datos y poder mostrar los resultados obtenidos, para así establecer mejoras en la entidad pública.

El objetivo general de la presente investigación fue, Determinar la relación entre la Simplificación administrativa y la digitalización en una municipalidad de Sullana, 2023. Y Los objetivos específicos fueron; 1 Determinar el nivel de simplificación administrativa en una municipalidad de Sullana, 2023. 2 Determinar el nivel de digitalización en una municipalidad de Sullana, 2023. 3 Determinar el nivel de las dimensiones de la simplificación administrativa en una municipalidad de Sullana, 2023. 4 Determinar el nivel de las dimensiones de la digitalización en una municipalidad de Sullana, 2023.

La hipótesis general de la presente investigación fue: Existe relación entre la Simplificación administrativa y la Digitalización en una municipalidad de Sullana, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Para continuar con el crecimiento de la presente investigación hemos creído importante, filtrar información de los artículos mencionados por diversos autores, en el ámbito nacional e internacional.

Respecto al ámbito del nivel nacional se ha considerado el artículo científico realizado por Maraví (2000), donde titula a la Simplificación Administrativa como un asunto complejo, detectando 3 grandes problemas que acarrea a su evolución, 1 Los trámites administrativos regulados en el TUPA, realizados por los usuarios ante las instituciones tienden a ser muy engorrosos y con costos realmente elevados, causando una afectación particular a cada uno de los ciudadanos que acuden a las entidades a requerir un pedido o realizar un procedimiento. 2 No existe un sistema de control eficiente por parte de los funcionarios públicos, donde se pueda verificar que los procedimientos se estén realizando de acuerdo a las normas y principios, la correcta aplicación de la simplificación administrativa, y en caso de no dar el adecuado cumplimiento, sean debidamente sancionados. 3 La inexistencia del control posterior por parte de los funcionarios a cargo, siendo que la fiscalización debería realizarse con posterioridad para así asegurar el correcto cumplimiento de los administrados, y si de ser el caso se encontrarse información dudosa, la Administración Pública, está a tiempo de retrotraer su pronunciamiento e imponer las sanciones que correspondan. (págs. 292, 293).

En el trabajo de investigación que realizó el autor Lazaro Bernuy (2022), sobre Digitalización en los procesos administrativos y la satisfacción ciudadana, su investigación se realizó con el fin de tomar conocimiento y corroborar la existencia de una conexión entre la digitalización de los procedimientos administrativos y la aceptación por parte de los administrados de la Municipalidad Provincial de Huaraz, el estudio fue realizado a través de entrevistas a 5 funcionarios públicos, donde se les consultaba cual era la percepción que ellos tenían, sobre la manera en que se brinda atención a los usuarios, así como consideran que se lleva a cabo el procedimiento de tramite documentario en la institución. Posteriormente, se determinó que es importante introducir un mejorado sistema de tramite documentarios, que produzca mejoras, y por consiguiente capacitar a su personal designado, para lograr ofrecer un adecuado servicio, que cumpla con las necesidades de la ciudadanía.

La PCM (2013) aprobó la Política Nacional de Modernización de la Administración Pública, donde define la finalidad de los Sistemas Administrativos, la misma que busca, regular la manera en que los recursos públicos son utilizados. Dentro del tercer pilar denominado “Gestión por Procesos”, encontramos a la Simplificación Administrativa, la misma que contribuye con la mejora continua y la eficacia, teniendo como objetivo principal la erradicación de los trámites engorrosos e innecesarios que perjudican a la ciudadanía y no les otorga una atención adecuada e inmediata.

Ramos García (2020), baso su investigación respecto a la simplificación administrativa y la calidad de atención al ciudadano, en la implementación de políticas, que coadyuven al fortalecimiento de las habilidades de los colaboradores de la municipalidad, teniendo como finalidad, brindar servicios adecuados y de calidad a la ciudadanía. Asimismo, su investigación adopto un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal y correlacional.

El Decreto Legislativo N° 1310, mediante el cual se busca dictar medidas adicionales de simplificación administrativa (2016). Por otro lado, se aprobó el Decreto Legislativo N° 1446, el mismo que admite nuevas medidas complementarias de simplificación administrativa, así como el perfeccionamiento del marco institucional y los mecanismos que rigen el proceso de mejora de calidad regulatoria como parte de un proceso integral y continuo (2018).

Daniel Rossini (2019), ha manifestado que, en la última década, hemos sido parte de las nuevas tecnologías, que nos han permitido tener una comunicación a tiempo real, gracias a la ayuda de la tecnología. El uso de las nuevas tecnologías dentro de las instituciones públicas, han desencadenado un gran cambio y facilidades de acceso a la información que posee cada entidad (pág. 1). La digitalización, es un medio tecnológico informático, tiene como función principal la transformación digital de información que se encuentra en papeles para que así poder ser manipulados desde computadoras, así también contribuye al buen resguardo de documentación original (pág. 4).

Pingo Chinga (2021), su investigación tiene como objetivo principal, mantener actualizada la revisión sistemática orientado a la contextualización de la digitalización en las organizaciones. Y concluye su investigación, señalando que, con el paso del tiempo, el manejo de las técnicas digitales se ha convertido en una

necesidad para todos, ya que nos ayuda a simplificar muchos trámites administrativos. Y recomienda, darle prioridad a la implementación de la digitalización.

En el nivel internacional se ha tenido en cuenta el artículo realizado por Castillo (2020) desde la ejecución de las políticas públicas en Ecuador, hubo un mayor acceso por parte de la ciudadanía hacia la administración pública, obteniendo un mejoramiento en el funcionamiento del estado. Señala también que, para lograr una óptima democratización del estado, los procesos de simplificación administrativa deben direccionarse con procedimientos de digitalización, es así que en el país vecino se han ejecutado procesos de simplificación, en el cual se han implementado iniciativas desde el sector de la política pública de la sociedad de la información que convirtió en gratuitas y de libre acceso a las redes wifi de los colegios públicos en varias zonas del país, asimismo, implementó una red de 849 info-centros, oficinas públicas a las que podían acudir los habitantes de las zonas rurales para tener acceso a internet y en los que, un funcionario o funcionaria pública prestaban ayuda y facilitaban la tramitación electrónica cuando era requerido por la ciudadanía.

La Simplificación Administrativa es una opción de primer orden, así lo ha indicado Adrián Bueno (2019), en su revista, respecto al fenómeno legal de la simplificación administrativa en España, la misma que ofrece eliminar las barreras burocráticas, reducir los procedimientos administrativos para dar cumplimiento a los objetivos trazados por cada institución.

Ferney y Gallo (2019) en su artículo científico, definen a la Simplificación Administrativa como un mecanismo de ayuda, que permite que los servicios que otorga el estado sean óptimos, en su realización, y logre disminuir el exceso de tramitación y burocracia en Colombia. La racionalización y la digitalización son instrumentos para la eficacia y eficiencia, que han sido utilizados por diversos países, con la finalidad de incorporar la simplificación administrativa en sus procedimientos y obtener mejores resultados.

Respecto al análisis realizado por Mostafa Gobba (2020), su estudio se basa en que la simplificación administrativa sirva de habilidad integrada a nivel macro, centrándose en la visualidad total del gobierno, por medio de funciones adecuadas y obteniendo una considerable reducción de las cargas administrativas, con la

finalidad de implementar mejoras en los servicios que se le brindan a la ciudadanía. El presente análisis también habla respecto al trabajo que ha venido ejecutando el estado egipcio, para conseguir simplificar los procedimientos administrativos y conseguir implementar progresivamente las ASS.

Castillo y Siles (2007), respecto a la simplificación de trámites administrativo, se fundamenta a través de la propuesta metodológica, en la cual FUNDES ha implementado proyectos de simplificación administrativa, alrededor de América Latina, y al ser su objetivo principal, la facilidad de ejecución de proyectos de simplificación, es así que. Los procesos de simplificación administrativa se realizan en base a 5 dimensiones, que permiten obtener proyectos óptimos; la primera dimensión “Viabilidad Política” debe haber aceptación y respaldo para conseguir que se lleve a cabo el proyecto, esto por parte de los gobiernos. La segunda dimensión “Viabilidad Técnica” los procesos deben ser eficaces, viables y factibles, debiéndose ajustar a las necesidades que tiene el usuario. La tercera dimensión “Viabilidad de Sistemas” se encuentra ligada a la probabilidad de la automatización de la solución. La cuarta dimensión “Viabilidad Administrativa” está vinculada a la adquisición presupuestaria y la decisión de cada institución, para dar inicio a una correcta administración. Por último, se encuentra la “Viabilidad Jurídica” es el producto final del proceso de simplificación, y es donde se consolida y “enlaza” el proceso desde el punto de vista jurídico y normativo (págs. 26,27).

La Corporación Financiera Internacional (2006), ha definido al proceso de simplificación como una actividad de fácil realización, para ser adoptada por los municipios, causando resultados vitales y eficientes que incentivarán la decisión de los municipios a emprender una reforma regulatoria, sin la necesidad de realizar abismales cambios en sus procedimientos, todo lo contrario, pueden realizarse de forma gradual y progresiva. Es así que a medida que los procesos se vayan simplificando, va incrementando la satisfacción del cliente y por consiguiente tendremos empleados municipales laborando en un ambiente laboral positivo.

Se ha tomado en consideración la investigación realizada por Guillén Espita (2018), que está basada en la implementación del proceso de digitalización documental a favor de la empresa Radio Televisión Nacional de Colombia – RTVC, la cual tiene como finalidad ejecutar un plan digitalización documental, la misma que va a permitir minimizar el tiempo que toma acceder a la información y documentación.

Para la presente investigación se decidió aplicar el instrumento de entrevista a todos los colaboradores que participan en el procedimiento de gestión de proveedores, asimismo la finalidad de la investigación, fue definir del ser el caso, la posibilidad de implementar un procedimiento de digitalización documental, en el proceso de gestión de proveedores a favor de dicha empresa.

Román Leygues (2018), su tesis de investigación tuvo como objetivo principal proponer un Sistema de Gestión Documental para la Alcaldía Mayor de Cartagena que ayude con el acceso a la información pública como base de la transparencia, es así que, llegó a la conclusión de que todas las áreas de la entidad pública se interconectan entre sí, siendo de suma importancia la creación de un sistema documental, requiriéndose la adquisición de costos para lograr se concrete. El autor en su investigación recomienda que la Alcaldía de Cartagena, adquiera e implemente un software de gestión documental que dé respuesta a las necesidades propias de la administración.

El Instituto Municipal de Informática (IMI), ha sido el encargado de llevar a cabo el Plan digital de Ayuntamiento de Barcelona (2017), que fue dirigido por Francesca Bria, donde se presenta la propuesta de crear medidas de gobierno para lograr la digitalización abierta, la propuesta en mención busca brindar una correcta información respecto al servicio digital, el mencionado plan ayudará a que los servicios digitales que se ofrecen sean de calidad, se ajusten a las necesidades de los ciudadanos y se encuentre protegido al mismo tiempo, “el derecho a la privacidad”.

A continuación, se describirán diversas teorías respecto a la primera variable que es la Simplificación Administrativa, y es definida como la acción que debe ser adoptada por las entidades públicas, teniendo como objetivo principal, el otorgar a los usuarios y la ciudadanía, un correcto servicio de calidad, debiendo crear documentación de gestión que ayuden a regular y orientar los elementos. (PCM - SGP, 2015). Moreno & Aponte (2019) definen a la simplificación administrativa, como una modalidad innovativa para el derecho administrativo, debiendo ser una propuesta que se desarrolle de forma progresiva en el ámbito público, con la finalidad de respaldar los derechos a favor de los administrados y/o usuarios, otorgándoles servicios que cumplan con los plazos establecidos en la normativa vigente, así como, servicios de calidad y transparentes.

Según el estudio realizado por Mostafa (2020) se puede determinar que la simplificación administrativa otorga beneficios al estado para obtener correctos niveles de coordinación entre las entidades públicas, con la finalidad de poder brindar servicios de calidad, así también determinar que con su investigación, busca dilucidar el valor añadido que causa la adaptación de estrategias de simplificación administrativa para las instituciones públicas, con la finalidad de reducir costos, tiempo y la carga administrativa, a fin de tener usuarios y ciudadanos satisfechos con la atención que se les brinda.

Para Hernandez (2017) el uso de las nuevas tecnologías conlleva a la simplificación administrativa, permitiendo así, suprimir procedimientos administrativos, reducir considerablemente el tiempo en que la entidad demora en dar respuesta al usuario, optimizar costos, disminuir la carga laboral, para lograr una mejor satisfacción por parte del usuario, en la cual sienta que se está optimizando dinero y tiempo.

La Simplificación Administrativa, busca reducir los procedimientos administrativos, es así que Alguacil (2014) la ha agrupado en 3 categorías: simplificación normativa (encargada de reducir la complejidad de las normas), simplificación orgánica (encargada de mejorar las organizaciones públicas) y la simplificación procedimental (dirigida a la reducción de proceso administrativo).

Según lo señalado por Octavio Mircea (2015) la reducción de la carga administrativa es considerada como una solución para hacer frente a la crisis económica, que acarrea a los estados. En Rumania se realizó la Estrategia para una mejor regulación a nivel de la administración pública, llevándose a cabo un procedimiento minucioso y riguroso, respecto a la simplificación administrativa, con el fin de ayudar a las empresas e instituciones y desarrollar planes de acción, teniendo como resultado grandes avances, respecto a la regulación de un sistema electrónico, trámites con respuestas casi inmediatas con ayuda de declaraciones personales.

Es así, que, en base a los fundamentos teóricos de la presente investigación, respecto al avance de la primera variable que es la Simplificación Administrativa, se han dispuesto cuatro dimensiones, que serán definidas enseguida: Calidad de servicio, optimización de costos, optimización de tiempo, reducción de trámites y requisitos.

Respecto a la calidad del servicio; Cruz (2006) señala que es una medida usada por las organizaciones con el fin de ejecutar acciones que logren cumplir con las necesidades requeridas por los usuarios y/o ciudadanos, así también se establece que es el grupo de acciones correctas, que busca obtener ganancias considerables, prioriza su interés en el comportamiento de los consumidores como clientes externos. Mora (2011) considera que la calidad del servicio tiene que ser medida a través de la percepción que tienen los clientes mas no a través de las expectativas, siendo fundamental conocer la percepción que tiene el cliente después de que se le brindo el servicio, es importante indicar que dichas percepciones se actualizan con el tiempo de acuerdo a las necesidades de cada usuario.

La optimización de costos; es considerada según López (2017), como una estrategia para obtener excelentes resultados financieros, ayudando a generar beneficios en las instituciones, siendo una solución principal para lograr un correcto desempeño en las empresas privadas, así como en las entidades públicas.

En el entorno público los bajos costos, se encuentran debidamente relacionados con la eficacia, sin la necesidad de sacrificar la calidad del servicio. Según lo dicho por Morillo (2001), señala que se busca reducir los costos para maximizar utilidades y la competitividad, se ofrecen técnicas de reducción de costos, con el fin de contribuir a la rentabilidad financiera de una empresa.

La optimización de tiempo; busca maximizar la efectividad de los colaboradores de las instituciones, e implementar estrategias para establecer las funciones concretas a cada empleado, genera satisfacción en los usuarios respecto al servicio que se les brinda, cuando se cumple con los plazos y no hay demora ni atrasos, según Chorlango (2016). Asimismo, Florián (2019), en su investigación, señala que la optimización de tiempo es efectiva a través de la optimización de ciclo, la reducción de tiempos busca satisfacer a los usuarios, reducir gastos, minimizar las operaciones y aumentar la capacidad de gestión.

La reducción de trámites y requisitos, la PCM (2021) establece que el Sistema Único de Trámites (SUT), es un instrumento que permite a los usuarios, a través de la simplificación, facilitar los derechos de tramitación, requisitos, plazos y tiempos de los procedimientos administrativos que brindan las instituciones del estado, con la finalidad de agilizar los servicios y tramites públicos. En su artículo, Flores (2015) señala que el gobierno establece una Comisión de reducción de tramites

documentarios, a fin de reducir la carga administrativa, a favor de las empresas pequeñas. Castillo (2007), señala que para hacer efectiva la minimización de requisitos, se debe analizar las funciones reiterativas que se realizan en los procesos, es así que para lograr disminuir los requisitos en los tramites, los factores son: presentación de múltiples formularios, donde la información registrada se repite, presentación de múltiples juegos de requisitos, presentación de requisitos duplicados, presentación de documentos acreditados por terceros, a pesar del principio de presunción de veracidad estipulado en la normativa de procedimiento administrativo general.

Respecto a la segunda variable, se describirán diversas teorías al respecto, es así que para Lampreabe (2018) la digitalización de documentos es considerada como un proceso tecnológico, que permite que documentos en papel sean convertidos en imágenes digitales, gracias a las técnicas fotoeléctricas. Cuando se toma la decisión de digitalizar documentos se debe tener en cuenta diversos aspectos; reconocer la documentación que pasará por el proceso de digitalización, y definir el alcance de digitalización, analizar cuando y donde se realizará la digitalización, basándose en la necesidad de tener respectivos documentos digitales, establecer si los documentos a digitalizar serán de forma unitaria o masiva. Es de suma importancia establecer un programa de control de calidad, para corroborar si el procedimiento de la digitalización de documentos se ha llevado de la manera correcta y cumpliendo los requisitos mínimos establecidos, y por últimos determinar la custodia de la documentación original en papel, al haber concluido el proceso de digitalización. (Barraza & Francisco, 2019)

Según lo dicho por Albarrecin y otros (2019), plantean la necesidad de implementar un software con la finalidad de almacenar documentación y que sean manejadas y manipuladas a través de la digitalización. Vásquez (2016), establece que al momento de reemplazar un documento original por una copia, esta última debe encontrarse debidamente certificada por la institución que la ha creado, con el fin de garantizar que el proceso se ha efectuado correctamente sin haber modificado el contenido original del documento, por ese motivo para que el documento digitalizado tenga valor es indispensable que cuente con una firma digital o electrónica y sean utilidades como copia fiel del documento original, sin perjuicio alguno.

Suarez (2007), se pronuncia respecto a la digitalización simple de documentos, en la cual se debe utilizar como respaldo, y en la digitalización con valor legal, los documentos obtienen sustento legal, tributario o de auditoría, disminuyendo los costos de almacenamiento físico”.

Es así, que, en base a los fundamentos teóricos de la presente investigación, respecto al avance de la segunda variable que es la digitalización, se han determinado cuatro dimensiones, que serán definidas a continuación: Proceso de digitalización, normativa de digitalización, soporte técnico y cultura de la organización.

Respecto al proceso de digitalización, Lampreabe (2018), establece que es de suma importancia digitalizar los documentos, para obtener la información que requerimos más rápido. Los procesos de digitalización requieren del cumplimiento de ciertas características específicas, es así que tiene diversos periodos identificados a continuación: Identificación, clasificación, recogida, transporte y recepción (fase opcional), preparación, digitalización o captura, reconocimiento de datos, indexación, control de calidad, firma (opcional), carga al archivo digital, devolución. (pág. 13)

Según Lampreabe (2018), respecto a la normativa de la digitalización, señala que las empresas deben cumplir a cabalidad las obligaciones, recomendaciones y requisitos que garantizan la calidad y eficiencia al convertir documentos, para que se implemente la metodología de digitalización de documentos es importante que se adopte la normativa vigente para finalizar los procesos de digitalización y dichos documentos digitalizados cuenten con firma electrónica para su validación respectiva.

El soporte técnico de la digitalización según Lampreabe (2018), establece que la adaptación del software y el hardware es de suma importante para el proceso de digitalización de documentos, los equipos tecnológicos deben tener al día el mantenimiento correcto para poner transferir la documentación en el momento preciso. El hardware es el soporte técnico y parte tangible de un computador, y el software, es la aplicación que se encarga de convertir diversos documentos en formato jpeg, tiff o bmp, juntos se encargan de brindar un correcto y adecuado funcionamiento de los equipos tecnológicos.

La cultura de la organización según Lampreabe (2018), es de suma importante que para que incorporar la digitalización de documentos en los procesos, exista una adecuada comunicación e interacción respecto a los cambios que modifican ciertos procedimientos. La digitalización cumple una gran función, toda vez que se puede manejar de forma sincronizada y estudiada, siendo a cargo de los integrantes de la entidad, los mismos que tiene la responsabilidad de resguardar la documentación.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación:

En relación con el tipo de investigación es pura, también conocida como básica o fundamental, (Echenique, 2017), la misma que sirvió como un gran aporte de conocimientos a la investigación que se realizó, apoyándose fundamentalmente en el marco teórico, con la finalidad de contribuir conocimientos adecuados y aplicando metodologías de investigación científicas. Asimismo, es una investigación de enfoque cuantitativo (Nicomedes, 2018).

3.1.2. Diseño de investigación:

El diseño de investigación es no experimental, toda vez que no se realizó la manipulación de las variables, Marfull (2017). Asimismo, se determinó que la investigación fue de tipo correlacional, y tiene como finalidad conocer la relación o grado de conexión que existe entre las dos variables.

El diseño se definió de la siguiente forma:

Dónde:

M=Muestra

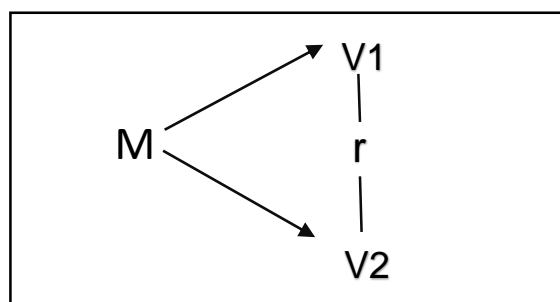
V1: Simplificación Administrativa

V2: Digitalización

r= Relación

Esquema de diseño correlacional

figura 1



3.2. Variable y operacionalización

Variable 1: Simplificación Administrativa

Definición conceptual: El uso de las nuevas tecnologías conlleva a la simplificación administrativa, permitiendo así, suprimir procedimientos administrativos, reducir considerablemente el tiempo en que la entidad demora en dar respuesta al usuario, optimizar costos, disminuir la carga laboral, para lograr una mejor satisfacción por parte del usuario, en la cual sienta que se está optimizando dinero y tiempo (Hernandez, 2017).

Definición operacional: Se manejaron cuatro dimensiones que son; Calidad del servicio, optimización de costos, optimización de tiempo, reducción de trámites y

requisitos. Por su naturaleza la variable tiene un enfoque cuantitativo y por su relación es independiente.

Indicadores: Nivel de atención, nivel de acceso apropiado a la información, nivel de eficiencia administrativa, nivel de automatización de procesos, nivel de duración de trámites administrativos, nivel de reducción de carga administrativa, nivel de reducción de formalidades.

Escala de medición: Escala ordinal.

Variable 2: Digitalización

Definición conceptual: Es un proceso tecnológico, que permite que documentos en papel sean convertidos en imágenes digitales, gracias a las técnicas fotoeléctricas, siendo de suma importancia establecer un programa de control de calidad, para corroborar si el proceso de digitalización de documentos se ha llevado de la forma correcta y determinar la custodia de la documentación original en papel, una vez concluido el proceso de digitalización (Lampreabe, 2018).

Definición operacional: Se manejaron cuatro dimensiones que son; proceso de digitalización, normativa de digitalización, soporte técnico, cultura de la organización. Por su naturaleza la variable tiene un enfoque cuantitativo y por su relación es dependiente.

Indicadores: Nivel de documentos recibidos, nivel de documentos digitalizados, nivel de normativa legal cumplida, nivel de normativa técnica cumplida, nivel de equipos de Hardware requerido, nivel de licencias de Software requeridos, nivel de trabajadores capacitados en digitalización.

Escala de medición: Escala ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, Majid (2018), la población en la presente investigación, estuvo conformada por 150 servidores públicos, quienes laboran en la Municipalidad Provincial de Sullana. El **criterio de inclusión**, son los servidores públicos que realizan labores administrativas en la Municipalidad Provincial de Sullana, que dieron su consentimiento para responder el cuestionario. El **criterio de exclusión** son los servidores públicos, que no quisieron participar en el cuestionario.

3.3.2. Muestra

La muestra es un subgrupo de la población, por la cual se realizará la recolección de datos, Hernández (2018). En la actual investigación la muestra se obtuvo a través del cálculo de tamaño de la muestra finita, conformada por 132 servidores municipales.

3.3.3. Muestreo

El objetivo del muestreo se basa en la definición de una muestra representativa, a fin de que los resultados obtenidos, representen situaciones reales en la población de interés, Salazar (2018). Para la presente investigación se usó un muestreo aleatorio simple, toda vez que se encuestaron a 132 servidores municipales que realizan labores administrativas y aceptaron participar en el cuestionario.

3.3.4. Unidad de análisis

Son los servidores públicos que realicen labores administrativas en la Municipalidad Provincial de Sullana. Para Arias et. al (2021), es aquel objeto de estudio de quien se producen los datos o la información para el análisis del estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para Cisneros (2022), las técnicas e instrumentos, ayudan a facilitar la búsqueda de información. La técnica utilizada en la presente investigación, fue la encuesta y el instrumento de recolección utilizado fue el cuestionario.

Descripción del Instrumento:

Para las 15 preguntas del cuestionario de ambas variables, se tomó en cuenta la escala de medición ordinaria de cinco niveles: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre, (5) siempre.

Validez:

Es el nivel por el cual un test mide aquello que se propone medir (Morasso, 2018), se utilizó una matriz de evaluación por juicio de 5 expertos profesionales, que se encuentran ligados con la gestión pública, los mismos que analizaron cada una de las variables, dimensiones e indicadores, con la finalidad de determinar la congruencia de los instrumentos a utilizar. (Anexo 02).

Confiabilidad:

Con el fin de determinar la confiabilidad, se ejecutó un estudio piloto al que se le aplicó la prueba Alfa de Cronbach (Anexo 07), para las dos variables y 4 dimensiones cada una, obteniendo como coeficiente de confianza del resultado un

valor de 0.66, lo que indica que el cuestionario es muy confiable. La confiabilidad de una medición es la propiedad más importante de un test (Morasso, 2018).

3.5. Procedimientos

Primero, se evidenció la problemática que existe en la Municipalidad Provincial de Sullana, a través de la formulación de la investigación, en concordancia con el marco teórico obtenido y las variables a estudiar. Es así que, a través de los instrumentos utilizados, se realizó la recolección de datos de las variables estudiadas, que fueron sometidas a una importante evaluación, dirigidas por 5 especialistas en la materia, que determinaron su aplicabilidad en la presente investigación. Luego, se ingresó un pedido formal a la autoridad máxima de la institución pública, para tener la aprobación para aplicar los instrumentos de recolección de los datos. La encuesta se aplicó a 132 servidores públicos que realizan labores administrativas dentro de la Municipalidad Provincial de Sullana, asimismo se desarrolló una tabla de puntuaciones para cada una de las variables, y, fueron trasladadas al software SPSS 27. Asimismo, se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov.

3.6. Método de análisis de datos

El método de análisis de datos que se maneja es de carácter descriptivo, toda vez, que se desarrolló la tabla sobre las puntuaciones establecida para cada una de las variables, y procedieron a ser trasladadas al software SPSS 27. Por consiguiente, se desarrolló el análisis de la estadística descriptiva, por medio de las tablas de contingencia y frecuencia, toda vez que, por medio de la presente investigación no solo se busca describir las variables, sino también encontrar la relación entre ambas, con el fin de corroborar la hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

La investigación fue desarrollada bajo los parámetros del Código de Ética de Investigación y los principios de autonomía, transparencia y probidad, así como la Resolución del Vicerrectorado de Investigación N° 062-2023-VI-UCV que aprueba la "Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos", asegurando que todos los datos e información recolectada son de carácter netamente académico y debidamente validados por expertos en la materia. Asimismo, las citas y referencias bibliográficas se encuentran conforme a las normas APA 7ma edición, con el fin de garantizar el derecho de autor.

IV. RESULTADOS

Estadística descriptiva

Tabla 1

Relación entre la simplificación administrativa y la digitalización en una municipalidad de Sullana.

		V2: Digitalización			Total	
		Deficiente	Regular	Buena		
V1: Simplificación administrativa	Deficiente	f	5	4	1	10
		%	3,8%	3,0%	0,8%	7,6%
	Regular	f	0	22	18	40
		%	0,0%	16,7%	13,6%	30,3%
	Buena	f	2	15	65	82
		%	1,5%	11,4%	49,2%	62,1%
Total	f	7	41	84	132	
	%	5,3%	31,1%	63,6%	100,0%	

Fuente: Elaborado por Aiby Kathiana Lizbhet Bereche Sarango

Se evidencia la percepción de los trabajadores administrativos sobre la simplificación administrativa, se ubicó en un nivel deficiente de 7.6% (10); donde el 3.8% (5) se ubicó en deficiente, seguido de 3% (4) regular y 0.8% (1) en buena digitalización; seguido de una simplificación administrativa regular de 30.3% (40) del cual el 16.7% se ubicó en regular y 13.6% (18) en buena respecto a la digitalización, finalmente con una simplificación administrativa buena de 62.1% (82) donde el 1.5% (2) se centró en deficiente, 11.4% (15) regular y 49.2% (65) en buena digitalización.

Tabla 2*Nivel de simplificación administrativa en una municipalidad de Sullana*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	10	7,6	7,6	7,6
	Regular	40	30,3	30,3	37,9
	Buena	82	62,1	62,1	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por Aiby Kathiana Lizbhet Bereche

Se evidencia el nivel de simplificación administrativa en una municipalidad de Sullana, donde con mayor relevancia se centró en buena con 62.1% (82), seguido de regular en 30.3% (40) y deficiente 7.6% (10). Es decir, la simplificación administrativa permitió la reducción de tiempo y demora en brindar respuesta a los usuarios, de tal manera, redujo también la carga laboral, logrando como producto final la satisfacción del mismo, por lo que se evidenció mayor acceso a la información pública, autorización de procesos y tramites.

Tabla 3*Nivel de digitalización en una municipalidad de Sullana*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	7	5,3	5,3	5,3
	Regular	41	31,1	31,1	36,4
	Buena	84	63,6	63,6	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por Aiby Kathiana Lizbhet Bereche

Se evidencia de acuerdo a la percepción de los trabajadores administrativos sobre la digitalización en la municipalidad de Sullana con mayor relevancia se centró en un nivel buena con 63.60% (84), regular 31.1% (41) y deficiente en 5.3% (7). Es decir, la digitalización de documentos facilita la reducción de los papeles, donde los

procesos de digitalización son eficientes, puesto que se considera según la normativa legal de la digitalización en las entidades públicas, como parte de la responsabilidad social y la transparencia de documentos, para ello, los trabajadores manifestaron que fueron capacitados en temas digitales.

Tabla 4

Nivel de las dimensiones de la simplificación administrativa en una municipalidad de Sullana.

		f	%
D1: Calidad del servicio	Deficiente	12	9,1
	Regular	30	22,7
	Buena	90	68,2
	Total	132	100,0
D2: Optimización de costos	Deficiente	9	6,8
	Regular	49	37,1
	Buena	74	56,1
	Total	132	100,0
D3: Optimización de tiempo	Deficiente	12	9,1
	Regular	34	25,8
	Buena	86	65,2
	Total	132	100,0
D4: Reducción de trámites y requisitos	Deficiente	12	9,1
	Regular	41	31,1
	Buena	79	59,8
	Total	132	100,0

Fuente: Elaborado por Aiby Kathiana Lizbhet Bereche

De acuerdo a la percepción de los trabajadores se evidencia respecto a la calidad de servicio en un nivel buena en 68.2% (90), seguido de regular en 22.7% (30) y deficiente 9.1% (12). Precisa tener una eficiencia en la atención y tienen acceso a la información apropiada. Del mismo modo, en la dimensión optimización de costos con mayor relevancia se centra en un nivel buena en 56.1% (74), seguido de regular en 37.1% (49) y deficiente 6.8% (9). Manifiestan que el empleo de las tecnologías ayuda reducir la carga laboral del personal, puesto que los procesos son más ágiles. Además, en la dimensión optimización de tiempo con mayor notabilidad es el nivel bueno en 65.2% (86), continuo regular en 25.8% (34) y deficiente 9.1% (12). Precisan estar de acuerdo con el tiempo de duración de los tramites, por ende,

cubre las necesidades de la mayoría de los usuarios. Finalmente, en la dimensión reducción de trámites y requisitos con mayor predominancia el nivel bueno en 59.8% (79), regular en 31.1% (41) y deficiente 9.1% (12). Indica un nivel de carga laboral administrativa de manera reducida en los trámites administrativos y/o requisitos.

Tabla 5 Nivel de las dimensiones de la digitalización en una municipalidad de Sullana.

		Frecuencia	Porcentaje
D1: Proceso de digitalización	Deficiente	26	19,7
	Regular	21	15,9
	Buena	85	64,4
	Total	132	100,0
D2: Normativa de digitalización	Deficiente	7	5,3
	Regular	29	22,0
	Buena	96	72,7
	Total	132	100,0
D3: Soporte técnico	Deficiente	7	5,3
	Regular	36	27,3
	Buena	89	67,4
	Total	132	100,0
D4: Cultura de la organización	Deficiente	19	14,4
	Regular	19	14,4
	Buena	94	71,2
	Total	132	100,0

Fuente: Elaborado por Aiby Kathiana Lizbhet Bereche

De acuerdo a la percepción de los trabajadores en relación a la dimensión proceso de digitalización se ubica con mayor alcance el nivel bueno en 64.4% (85), seguido de regular en 15.9% (21) y deficiente 19.7% (26). Donde se precisa la cantidad de documentos según el número del personal administrativo. Asimismo, en la dimensión normativa de digitalización con mayor relevancia se centra en un nivel buena en 72.7% (96), seguido de regular en 22% (29) y deficiente 5.3% (7). La intervención de un fedatario informático otorga un valor legal en la digitalización de acuerdo a la normativa de auditoria una vez al año. Precisan que la entidad cuenta con equipos de hardware de manera adecuada para los trabajos digitales. Al mismo tiempo, en la dimensión soporte técnico con mayor eminencia es el nivel bueno en

67.4% (89), regular en 27.3% (36) y deficiente 5.3% (7). Posteriormente, en la dimensión cultura de la organización con mayor predominancia el nivel bueno en 71.2% (94), regular en 14.4% (19) y deficiente. precisa la realización de capacitaciones, sin embargo, se les dificulta.

Hipótesis general

Ho: NO existe relación entre la Simplificación administrativa y la Digitalización en una municipalidad de Sullana, 2023.

Ha: Existe relación entre la Simplificación administrativa y la Digitalización en una municipalidad de Sullana, 2023.

Tabla 6

Correlación entre simplificación administrativa y digitalización

Rho de Spearman		V1: Simplificación administrativa	V2: Digitalización
V1: Simplificación administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,551**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	132	132

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

Fuente: Elaborado por Aiby Kathiana Lizbhet Bereche

Se evidencia la correlación según el coeficiente de Rho Spearman de 0.551** (correlación moderada directa), y una significancia en un nivel de 0.01 inferior al 5%, por lo tanto, se acepta la hipótesis del investigador, es decir, existe relación entre la Simplificación administrativa y la Digitalización en una municipalidad de Sullana, 2023.

V. DISCUSIÓN

Los resultados se analizaron, donde como primer punto se logró cumplir con el objetivo general, determinó la relación entre la Simplificación Administrativa y la Digitalización en una municipalidad de Sullana, con $Rho=0.551^{**}$ y una sig. de $0.01 < 5\%$, por lo tanto, afirmándose las variables. Además, la simplificación administrativa se ubica en un nivel buena de 62.1% (82) en buena digitalización. Hace énfasis de los procedimientos administrativos que facilitan el desarrollo de la información de manera eficiente y eficaz, garantizando una adecuada y relevancia digitalización de la optimización de los costos, de la carga laboral y esta facilite la satisfacción de los usuarios.

Esto se concuerda con el estudio de Bernuy (2022) que precisa la introducción como un sistema de tramites documentales que perfeccionan un adecuado servicio en base a las necesidades de la ciudadanía. Y que también, Ferney y Gallo (2019) precisan la simplificada administrativa que facilite la adquisición de nuevos mecanismos que faciliten la reducción de los trámites burocráticos colombianos, por que con esta digitalización los procedimientos son más eficientes. Se sustenta con la conceptualización de la Secretaria de Gestión Pública (2021), que la Simplificación Administrativa se orienta a eliminar los obstáculos y costos innecesarios para la ciudadanía. Y que también, Adrián (2019) precisa la eliminación de las barreras burocráticas, reduciendo los procedimientos administrativos para cumplir con los objetivos.

De tal manera, que Román (2018) preciso que el acceso a la información pública como base de la transparencia, siendo importante para la creación de un sistema documental (PCM - SGP, 2015). Estos valores fundamentan la reducción administrativa convirtiéndolas el papel en imágenes digitales que facilitan la corroboración el fácil acceso a la información.

Donde hace referencia que las necesidades de la administración, otorgan un correcto servicio de calidad, debiendo crear documentación de gestión que ayuden a regular y orientar los elementos en todos los procedimientos administrativos que facilitan el cumplimiento de las metas institucionales.

De acuerdo al objetivo específico 1, se logró evidenciar el nivel de simplificación administrativa en una municipalidad de Sullana, con mayor relevancia se centró en buena con 62.1% (82). Por lo que cabe precisar, que está facilita la reducción de los tiempos y costos para lograr las metas, así puedan tener una satisfacción apropiada el cual evidencie mayor acceso a la información pública, autorización de procesos y trámites administrativos de manera digital para que las respuestas sean eficientes y eficaces en los plazos previstos. Concuerta con la de Bernuy (2022), que la digitalización en los procesos administrativos por parte de los administrados de la Municipalidad Provincial de Huaraz, donde se brinda atención a los usuarios en los procedimientos de tramite documentario en la institución precisando un alto nivel.

Por otro lado, Castillo (2020) precisa que la ejecución de las políticas públicas en Ecuador, hubo un mayor acceso por parte de la ciudadanía hacia la administración pública. Y Mostafa (2020), se centró en la visualidad del gobierno, por medio de funciones adecuadas y reducción de las cargas administrativas. De tal manera que, el Instituto Municipal de Informática (2017), mencionó la búsqueda de la correcta información ajustándose a las necesidades de los ciudadanos en los plazos establecidos. Y Moreno y Aponte (2019) definen a la simplificación administrativa, otorgándoles servicios que cumplan con los plazos establecidos en la normativa vigente.

Todos los resultados tienen semejanza con la simplificación administrativa que aborda la implementación de las mejoras en los servicios según la normativa legal, donde la prioridad sea la atención a los clientes, para satisfacer su necesidades y expectativas, brindándoles un servicio de calidad.

Respecto al segundo objetivo, se logró evidenciar el nivel de digitalización en una municipalidad con mayor relevancia se centró en un nivel buena con 63.60% (84), esto facilita la reducción de los papeles, como parte de la responsabilidad social y la transparencia de documentos, para ello, los trabajadores manifestaron que fueron capacitados en temas digitales. Estos concuerdan con la de Rossini (2019), que las nuevas tecnologías dentro de las instituciones públicas, han desencadenado un gran cambio que posee cada entidad. De tal manera, que Lampreabe (2018) precisa que la digitalización de documentos, basándose en la

necesidad de tener respectivos documentos digitales, establecer si los documentos a digitalizar serán de forma unitaria o masiva.

Los resultados en el estudio tienen semejanza con otros, estudios mencionados puesto que estas herramientas facilitan la realización de los trabajos en el menor tiempo posible, por lo que el gobierno estableció en la normativa técnica el uso de los sistemas de Hardware y software requeridos que facilitan el logro de metas. Pero, estas desencadenaron un gran cambio sistemático como lo precisa Rossini.

De acuerdo al tercer objetivo específico, se determinó los niveles de las dimensiones de la simplificación administrativa en una municipalidad de Sullana, se evidencia respecto a la calidad de servicio en un nivel buena en 68.2% (90). Precisa que la entidad brinda una eficaz atención y que tiene la información relevante para que los usuarios puedan acceder e informarse de las actividades que se realizan en la entidad, de esta manera poder fortalecer el servicio brindado con calidad y calidez, a fin de lograr la satisfacción. Del mismo modo, en la dimensión optimización de costos con mayor relevancia se centra en un nivel buena en 56.1% (74), manifiestan que el empleo de las tecnologías ayuda reducir la carga laboral del personal, puesto que los procesos son más ágiles a fin de brindar una respuesta oportuna en los trámites requeridos para la realización de diferentes actividades. Además, en la dimensión optimización de tiempo con mayor notabilidad es el nivel bueno en 65.2% (86), continuo regular en 25.8% (34) y deficiente 9.1% (12). Precisan estar de acuerdo con el tiempo de duración de los tramites, por ende, cubre las necesidades de la mayoría de los usuarios, mediante la aplicación de un conjunto de metodologías para maximizar las horas libres sin perjudicar la calidad de los resultados, en la satisfacción de los clientes ni bienestar en los empleados, eliminando los errores y así administrar los inventarios de manera digital. Finalmente, en la dimensión reducción de trámites y requisitos con mayor predominancia el nivel bueno en 59.8% (79), regular en 31.1% (41) y deficiente 9.1% (12). Indica un nivel de carga laboral administrativa de manera reducida en los trámites administrativos y/o requisitos, mediante la consideración de un grupo de normativas técnicas, así como prácticas que implican el procesamiento de manera eficiente de acorde a la ley.

Estos resultados tienen semejanza con la Ramos (2020) que la simplificación como finalidad brinda servicios adecuados y de calidad a la ciudadanía, se fundamenta bajo el DL N° 1310. Por otro lado, admite medidas complementarias de simplificación administrativa, así como el perfeccionamiento del marco institucional. Asimismo, Castillo (2020) señala la optimización democrática del estado de libre acceso a las redes wifi de los colegios públicos en varias zonas del país. Y Barrera et. al (2018), tuvo como objetivo principal de la empresa es brindar a los clientes un mejor servicio en un tiempo de respuesta corto, precios bajos y una buena atención al cliente. Esta es sustentada, con definición de la Corporación Financiera Internacional (2006), ha definido al proceso de simplificación como una actividad de fácil realización, para ser adoptada por los municipios, causando resultados vitales y eficientes que incentivarán la decisión de los municipios.

Según el estudio realizado por Mostafa (2020) se puede determinar que la simplificación administrativa otorga beneficios al estado con la finalidad de reducir costos, tiempo y la carga administrativa. Así también para Hernández (2017) el uso de las nuevas tecnologías conlleva a la simplificación administrativa, permitiendo reducir considerablemente el tiempo para lograr una mejor satisfacción por parte del usuario, en la cual sienta que se está optimizando dinero y tiempo.

Estos resultados concuerdan, sin embargo, tienen diferentes posiciones de la simplificación administrativa que esta facilita la reducción de los trabajos prolongados, costo en la mano de obra, que maximiza la realización de las actividades de manera permanente para dar una respuesta inmediata de acorde a las necesidades de los usuarios, de tal manera, que sea transparente la información brindada.

De acuerdo al cuarto objetivo específico se logró determinar el nivel de las dimensiones de la digitalización en una municipalidad de Sullana de acuerdo a la percepción de los trabajadores en relación a la dimensión proceso de digitalización se ubica con mayor alcance el nivel bueno en 64.4% (85), seguido de regular en 15.9% (21) y deficiente 19.7% (26). Donde se precisa la cantidad de documentos según el número del personal administrativo. Asimismo, en la dimensión normativa de digitalización con mayor relevancia se centra en un nivel buena en 72.7% (96), seguido de regular en 22% (29) y deficiente 5.3% (7). La intervención de un

fedatario informático otorga un valor legal en la digitalización de acuerdo a la normativa de auditoría una vez al año. Precisan que la entidad cuenta con equipos de hardware de manera adecuada para los trabajos digitales, de acuerdo a la ley 1412 que dentro del marco de gobernanza considera el uso de las plataformas digitales para una adecuada administración pública en favor de la reactivación económica. Al mismo tiempo, en la dimensión soporte técnico con mayor eminencia es el nivel bueno en 67.4% (89), regular en 27.3% (36) y deficiente 5.3% (7). Posteriormente, en la dimensión cultura de la organización con mayor predominancia el nivel bueno en 71.2% (94), regular en 14.4% (19) y deficiente. precisa la realización de capacitaciones, sin embargo, se les dificulta. Por lo que, permite la continuidad de los procesos, en base a la consideración de los presupuestos para la transformación tecnológica que mejora los aspectos culturales, sociales, humanos y culturales.

Concuerda con la de Chinga (2021) precisa que el manejo de las tecnologías digitales, es una gran necesidad para todos, ya que nos ayuda a simplificar muchos trámites administrativos. Y Rossini (2019) precisó la digitalización que se encuentra en papeles para así poder ser manipulados desde computadoras, resguardando una documentación original. Tiene semejanza con la de Guillén Espita (2018) que está basada en la implementación del proceso posibilitando la implementación de los procedimientos en base a la gestión de proveedores a favor de dicha empresa.

Por otro lado, el control de calidad conllevado el cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos, al haber concluido el proceso de digitalización. (Barraza & Francisco, 2019). De tal manera, Lampreabe (2018) precisa la implementación de la metodología de digitalización de documentos es importante que se adopte la normativa vigente para finalizar los procesos de digitalización y dichos documentos digitalizados cuenten con firma electrónica para su validación respectiva.

Se precisa que son fundamentales para la digitalización de la información que implica la transformación de las actividades tradicionales para que puedan ser más eficientes las organizaciones, y que esta proporcione a todos los procesos administrativos, un correcto nivel de eficiencia y eficacia, a fin de agilizar la documentación digital. De tal manera, es el compromiso de los trabajadores y de

los gerentes, que facilitan los procesos administrativos para la toma de decisiones para el logro de metas en el corto, mediano y largo plazo.

Por ende, se precisa que son fundamentales para la digitalización de la información que implica la transformación de las actividades tradicionales para que puedan ser más eficientes las organizaciones, y que esta proporcione eficiencia y eficacia en todos los procesos administrativos, a fin de agilizar la documentación digital. De tal manera, es el compromiso de los trabajadores y de los gerentes, que facilitan los procesos administrativos para la toma de decisiones para el logro de metas en el corto, mediano y largo plazo.

Todos estos aspectos implican la búsqueda de información relevante para la reducción de brechas y la carga laboral que se presenta por las acciones burocráticas en los procedimientos administrativas, por lo que los documentos se vuelven tediosos generando la insatisfacción del usuario. Por tal motivo, se realizó la investigación donde estas eliminan los obstáculos o costos innecesarios para la sociedad, a través de la transformación digital que permite el acceso a los procesos analógicos que implica el cambio de entornos tecnológicos como ventaja competitiva en las instituciones públicas, para la obtención de documentos de manera rápida y eficiente en los tiempos establecidos.

VI. CONCLUSIONES

1. Se evidencia una correlación con el coeficiente de $Rho=0.551^{**}$ (correlación moderada directa), y una significancia en un nivel de 0.01 inferior al 5%, por lo tanto, se admite la hipótesis del investigador, es decir, existe relación entre la Simplificación administrativa y la Digitalización en una municipalidad de Sullana, 2023.
2. Se evidencia el nivel de simplificación administrativa en una municipalidad de Sullana, donde con mayor relevancia se centró en buena con 62.1% (82), seguido de regular en 30.3% (40) y deficiente 7.6% (10). Es decir, permite la reducción de tiempo y costo brindando una respuesta a los usuarios, logrando como producto final la satisfacción del mismo.
3. Se evidencia la percepción de los trabajadores administrativos sobre la digitalización en la municipalidad de Sullana, con mayor relevancia se centró en un nivel buena con 63.60% (84), regular 31.1% (41) y deficiente en 5.3% (7). Es decir, la digitalización de documentos facilita la reducción de los papeles en las entidades públicas, como parte de la responsabilidad social y la transparencia de documentos.
4. La calidad de servicio se centró en un nivel buena en 68.2% (90), seguido de la optimización de costos de 56.1% (74), seguido de regular en 37.1% (49) y deficiente 6.8% (9), además, la optimización de tiempo con 65.2% (86), y la reducción de trámites y requisitos con 59.8% (79). Indica un nivel de carga laboral administrativa de manera reducida en los trámites administrativos y/o requisitos.
5. La percepción de los trabajadores en relación a la dimensión proceso de digitalización se ubica con mayor alcance el nivel bueno en 64.4% (85), seguido de normativa digital 72.7% (96), soporte técnico en 67.4% (89), y cultura de la organización con mayor predominancia el nivel bueno en 71.2% (94), regular en 14.4% (19) y deficiente. Precisa la realización de capacitaciones, sin embargo, se les dificulta.

VII. RECOMENDACIONES

1. El gerente general de una municipalidad de Sullana, debe aplicar los procedimientos administrativos según el TUPA de la municipalidad para una mejora en los procesos y atención que realiza los ciudadanos a fin de obtener una satisfacción.
2. El gerente de recursos humanos debe preparar un plan estratégico de capacitaciones mediante talleres prácticos sobre la simplificación administrativa sobre la atención a los ciudadanos que garantice una información rápida y eficiente.
3. Jefe de oficina de tramite documentario utilizar herramientas tecnológicas como el escáner para eliminar el desorden e incrementar la productividad, para asegurar la credibilidad y validez del mismo.
4. Jefe de digitalización de archivos pueda implementar un software para convertir documentos físicos en formatos digitales para reducir espacios de almacenamiento y gestionar la información de manera eficiente, así reducir los costos.
5. Al Jefe de relaciones públicas contar con un soporte técnico para la realización de las actividades y que puedan capacitar al personal de manera permanente, el cual debe estar considera en el Plan Anual concertado.

REFERENCIAS

- 1310, D. L. (2016). Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-legislativo-que-modifica-la-ley-del-impuesto-a-la-re-decreto-legislativo-n-1312-1469407-1>
- 1448, D. L. (2018). Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/204729/DECRETO_LEGISLATIVO_N%C2%BA_1448.pdf?v=1655219413
- Adriana Guillén Espita, Diana Carolina Murcia Rincón, Sandra Viviana Martínez Herrán. (mayo de 2018). Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/0ea6faf7-b3b4-41dd-a303-86549295269c/content>
- Aguilar, V. A. (25 de febrero de 2021). *Transformação digital na administração pública: do governo eletrônico ao governo digital*. Obtenido de <https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar/publicaciones/index.php/Redoeda/article/view/10330/13993>
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Baptista, L. M. (2010). *Metodología de la Investigación*. Delegación Álvaro Obregón,, Mexico : Interamericana editores S.A.
- Barraza & Francisco, M. (2019). *El mundo digital como última tendencia*. Lima. *Interamericana editores*.
- Barrera-Cámara, Ricardo A, et al. (diciembre de 2018). *Business Processes in Technology and Information Services*. Obtenido de <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/6639/7275>
- Bria, F. (septiembre de 2017). *Medida de gobierno para la digitalización abierta software libre y desarrollo ágil de servicios en la Administración Pública*. Obtenido de https://ajuntament.barcelona.cat/digital/sites/default/files/LE_MesuradeGovern_ESP_9en.pdf
- Chesarua, O. M. (2015). *Administrative Simplification in the Context of the Global Economic Crisis. The Case of Romania*. Obtenido de <file:///C:/Users/ksa/Downloads/1-s2.0-S2212567115008023-main.pdf>
- Cisneros-Caicedo, A. J., Guevara-García, A. F., Urdánigo-Cedeño, J. J., & Garcés-Bravo, J. E. (2022). *Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que Apoyan a la Investigación Científica en Tiempo de Pandemia*. Obtenido de Dominio de las Ciencias: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i41.2546>
- Daniel, R. C. (2019). *Los Archivos y las nuevas tecnologías de la información*. Obtenido de <http://eprints.rclis.org/4651/1/lapaz11.pdf>
- Daniel, R. C. (2019). *Los Archivos y las nuevas tecnologías de la información*. Obtenido de <http://eprints.rclis.org/4651/1/lapaz11.pdf>

- Echenique, E. E. (2017). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de repositorio de la Universidad Continental :
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- GARCIA, I. G. (2016). *MEJORAMIENTO DE TIEMPOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y REDUCCIÓN DEL ÍNDICE DE PRODUCTO NO CONFORME EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS: CASO CCFL ACCOUNTING SERVICES DEL ECUADOR CÍA. LTDA*. Obtenido de
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12339/Trabajo%20de%20Titulacion%20GCH.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Geovanny Castillo Artavia, Alejandro Siles González. (mayo de 2007). *Simplificación de Trámites para la creación de empresas: La experiencia de Fundes*. Obtenido de Naciones Unidas - Chile : https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3571/1/S2007312_es.pdf
- Geovanny Castillo, Irma Gutiérrez. (2007). *Simplificación de trámites para la creación de empresas: la experiencia de FUNDES*. Obtenido de
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3571/1/S2007312_es.pdf
- Gobba, R. M. (2020). "Administrative simplification strategy with reference to the Egyptian case". Obtenido de Journal of Humanities and Applied Social Sciences:
<https://doi.org/10.1108/JHASS-05-2020-0069>
- Hernandez, L. J. (17 de mayo de 2017). *Reflexiones desde un servicio de referencia: propuestas para mejorar la atención al ciudadano en los archivos*. Obtenido de Revista General de Información y Documentación: <file:///C:/Users/ksa/Downloads/ecob,+103-118.pdf>
- Hernandez, R. (2018). *Metodología de la Investigación (8° ed.)*. Mc Graw Hill. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hora, E. E. (2019). *Gestión de procedimientos administrativos y su relación con la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir - 2018*. Obtenido de
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37488/florian_he.pdf
- Internacional, C. F. (febrero de 2006). "Simplification of Business Regulations at the Sub-National Level: A Reform Implementation Toolkit for Project Teams. *Un conjunto de herramientas de implementación de reformas para equipos de proyecto*. Washington,, Estado Unidos de America .
- Juan Carlos Albarracín Matute, et.al . (junio de 2019). *Sistema Informático de gestión curricular: una herramienta del docente en la Universidad Uniandes - Quevedo*. Obtenido de <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1435/1677>
- Juan Carlos Albarracín Matute, Lyzbeth Kruschthalia Álvarez Gómez, Dionisio Vitalio Ponce Ruiz. (junio de 2019). *Sistema Informático de gestión curricular: una herramienta del docente en la Universidad Uniandes - Quevedo*. Obtenido de <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1435/1677>

- Junquero, A. B. (16 de abril - septiembre de 2019). *About the Legal Phenomenon of Administrative Simplification, ¿Facility or Restriction?* Obtenido de Fora y Agora: <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/view/4696/3169>
- Lampreabe, B. M. (16 de 06 de 2018). *Metodología de Digitalización de Documentos*. Obtenido de file:///C:/Users/ksa/Downloads/Metodologia_de_Digitalizacion_de_Documen.pdf
- Lazaro Bernuy, J. H. (2022). Digitalización en los procesos administrativos y la satisfacción ciudadana en la municipalidad provincial de Huaraz. *programa academico de maestria en gestion publica* . Lima.
- Leygues, N. C. (2018). Diseño de un sistema de gestión documental en la alcaldía de Cartagena de Indias. *Maestría de Gestión Documenta*. Cartagena : Universidad de la Salle .
- Majid, U. (2018). *Fundamentos de la investigación: diseño del estudio, población y tamaño de la muestra* . Obtenido de <https://urncst.com/index.php/urncst/article/view/16/7>
- Marfull, A. (2017). *El método hipotético-deductivo de Karl Popper. Filatura Urbana*. Obtenido de <https://andreumarfull.com/2019/12/18/el-metodo-hipoteticodeductivo/>
- Marko Milenkovic, C. P. (2021). *La semplificazione amministrativa nei Balcani occidentali: i casi della Croazia e della Serbia*. Obtenido de http://iriss.idn.org.rs/789/1/MMilenkovic_DPCE_2021_2.pdf
- Martinez, A. M. (2019). ¿que problemas trae la digitalizacion a las empresas? <https://www.equiposytalento.com/noticias/2019/09/26/que-problemas-trae-la-digitalizacion-a-las-empresas>.
- Miguel David ROJAS López; María Elena VALENCIA Corrales; Daniel CUARTAS Parra. (02 de mayo de 2017). *Rational cost optimization*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n39/a17v38n39p34.pdf>
- Ministros, P. d. (2021). *Simplificación administrativa en el PERÚ, avances y agenda futura*. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1979797/Simplificacion%20Administrativa.pdf.pdf>
- Mora Contreras, C. E. (02 de mayo de 2011). *LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR*. Obtenido de Revista Brasileira de Marketing, vol. 10: <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Morasso, A. A. (2018). *Confiabilidad, validez e imparcialidad en evaluación educativa* . Obtenido de https://uvcv.edu.pe/pluginfile.php/2834059/mod_resource/content/0/Confiabilidad%20y%20validez.pdf
- Moreno & Aponte, L. F. (10 de junio de 2019). *De la Simplificación Administrativa a la Calidad Regulatoria*. Obtenido de <file:///C:/Users/ksa/Downloads/Dialnet-DeLaSimplificacionAdministrativaALaCalidadRegulato-7810848.pdf>
- Morillo, M. (2001). *Financial Profitability And Costs Reduction*. Obtenido de Actualidad Contable Faces - Venezuela : <file:///C:/Users/ksa/Downloads/25700404.pdf>

- Nicomedes, N. T. (25 de Junio de 2018). Obtenido de <http://repositorio.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf>
- Nicomedes, N. T. (25 de junio de 2018). *Tipos de Investigacion*. Obtenido de <http://repositorio.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf>
- Pareja, A. F., & Theobald K. y Martínez, A. (2015). <https://publications.iadb.org/publications/spanish/viewer/Simplificando-vidas-Calidad-y-satisfacci%C3%B3n-con-los-servicios-p%C3%ABlicos.pdf>.
- PCM - SGP, P. d.–S. (2015). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*. Recuperado . Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>
- Peñaherrera, C. C. (8 de junio de 2020). *Simplicidad en la Admistración Pública y mejoramiento de la Democracia*. Obtenido de Universidad del Azuay (Ecuador): https://revistas.uazuay.edu.ec/html/revistas/ODIGITAL/19/es/articulo06/uazuay_e_tudo_o_digital_democratizou_usos_digitais_em_periodo.html
- Perú, C. d. (13 de septiembre de 2018). Decreto Legislativo N° 1412. Lima: Diario Oficial el Peruano.
- Pingo Chinga, J. F. (2021). Impacto de la digitalización en las organizaciones. Lima .
- Presidencia del Consejo de Ministros del Perú, P. (2013). Decreto Supremo N° 004-2013-PCM. *aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. Diario Oficial El Peruano.
- Pública, S. d. (junio de 2021). *Simplificación Administrativa en el Perú; avances y agenda futura*. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1979797/Simplificacion%20Administrativa.pdf.pdf?v=1624899083>
- Randy, R. G. (2020). “Simplificación administrativa y la calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Santa Anita – Lima, 2020”. Chimbote.
- Romero, M. G. (2015). *Reducción de trámites: ¿por qué es tan complicada la simplificación administrativa? Orientación de políticas futuras para la reducción de cargas para la reducción de cargas*. Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9740340EED04E4C605257F4200761AF9/\\$FILE/florerom.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9740340EED04E4C605257F4200761AF9/$FILE/florerom.pdf)
- Salazar Raymond, M. M. (2018). *La importancia de la ética en la investigación*. Universidad Y Sociedad,. Obtenido de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/798>
- Sanz, M. A. (2014). *La simplificación administrativa. Declaración responsable y comunicación previa*. Obtenido de <https://vlex.es/vid/simplificacion-administrativa-declaracion-responsable-670784997>
- Sonia Cruz, César Camisón, Tomás González. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN, S. A.

- Suarez, M. (2007). *Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC 17799*. Obtenido de <https://delgadocaramutti.files.wordpress.com/2010/06/ntp1.pdf>
- Suarez, M. (2007). *Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC 17799*. Obtenido de EDI. Tecnología de la información. Código de buenas prácticas para la gestión de la seguridad de la información: https://spij.minjus.gob.pe/Graficos/Peru/2007/agosto/25/RM-246-2007-PCM_25-08-07.pdf
- Sumar, M. M. (2000). La Simplificación Administrativa: un asunto complejo. *Pontificia Universidad Católica del Perú*, 290-294.
- Vázquez de Parga, M. (2016). Digitalizar ¿Para qué? Principios y criterios a tener en cuenta en los proyectos de digitalización del patrimonio documental. *Archivo General de la Nación de Perú*, 448.

ANEXOS

Anexo N° 1 Tabla de Operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Simplificación Administrativa	El uso de las nuevas tecnologías conlleva a la simplificación administrativa, permitiendo así, suprimir procedimientos administrativos, reducir considerablemente el tiempo en que la entidad demora en dar respuesta al usuario, optimizar costos, disminuir la carga laboral, para lograr una mejor satisfacción por parte del usuario, en la cual sienta que se está optimizando dinero y tiempo. (Hernandez, 2016)	La simplificación administrativa será medida a través de sus cuatro dimensiones: calidad de servicio, optimización de costos, optimización de tiempo, reducción de trámites y requisitos, por un cuestionario de 20 preguntas. Se utilizará la escala de Likert.	Calidad de servicio	Nivel de atención Nivel de acceso apropiado a la información	Ordinal
			Optimización de costos	Nivel de eficiencia administrativa Nivel de automatización de procesos	
			Optimización de tiempo	Nivel de duración de trámites administrativos Nivel de espera de trámites administrativos	
			Reducción de trámites y requisitos	Nivel de reducción de carga administrativa Nivel de reducción de formalidades	
Digitalización	La digitalización de documentos es considerada como un proceso tecnológico, que permite que documentos en papel sean convertidos en imágenes digitales, gracias a las técnicas fotoeléctricas, siendo de suma importancia establecer un programa de control de calidad, para corroborar si el proceso de digitalización de documentos se ha llevado de la forma correcta y determinar la custodia de la documentación original en papel, una vez concluido el proceso de digitalización. (Lampreabe,2018)	La digitalización será medida a través de sus cuatro dimensiones: Proceso de digitalización, normativa de digitalización, soporte técnico y cultura de la organización, por un cuestionario de 20 preguntas. Se utilizará la escala de Likert.	Proceso de digitalización	Nivel de documentos recibidos Nivel de documentos digitalizados	Ordinal
			Normativa de digitalización	Nivel de normativa legal cumplida Nivel de normativa técnica cumplida	
			Soporte técnico	Nivel de equipos de Hardware requeridos Nivel de licencias de Software requeridas	
			Cultura de la organización	Nivel de trabajadores capacitados en digitalización	

Anexo 02: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario para medir la Simplificación Administrativa y digitalización

Datos informativos:

Género: M F

Área de trabajo:

Instrucciones: Estimado (a) colaborador (a), tengan mi cordial saludo y a su vez informarles que el presente tiene por finalidad identificar el nivel de simplificación administrativa, de los servidores públicos (que realizan labores administrativas) de la Municipalidad Provincial de Sullana. El instrumento es anónimo y reservado, la informaciones solo para uso de la investigación. En tal sentido, se le agradece por la información brindada con sinceridad y objetividad, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta:

Marque con un (x) la alternativa que considere pertinente en casa caso.

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

Ítems	Enunciados: simplificación administrativa	Valoración				
		1	2	3	4	5
Calidad del Servicio						
1	¿Considera usted que la entidad brinda una atención eficaz a los usuarios?					
2	¿Considera usted que en la entidad se cuenta con un acceso apropiado a la información?					
Optimización de Costos						
3	¿Cree usted que los procedimientos administrativos que desarrolla la entidad son eficientes?					
4	¿Considera usted que el uso de tecnologías empleadas en la entidad aporta ayuda para disminuir la carga laboral del personal?					
Optimización de Tiempo						
5	¿El usuario se encuentra conforme con el tiempo de duración de trámites?					
6	¿Considera usted que los trámites administrativos se realizan en un tiempo prudente que cubra las expectativas de los usuarios?					
Reducción de Trámites y Requisitos						
7	¿Considera usted qué el nivel de carga laboral administrativa es reducido?					
8	¿Considera usted que en la entidad se reducen algunos trámites administrativos y/o requisitos?					

Ítems	Enunciados: digitalización	Valoración				
		1	2	3	4	5
Proceso de Digitalización						
9	¿Considera que la cantidad de documentos es adecuada según el número de personal administrativo?					
10	¿Considera usted que se logra digitalizar la cantidad de documentos recibidos al mes?					
Normativa de Digitalización						
11	¿Cree usted que la intervención de un fedatario informático otorga valor legal al documento digitalizado?					
12	¿Considera usted que la entidad cumple con la normativa que establece hacer auditoría una vez al año?					
Soporte Técnico						
13	¿Cree usted que la entidad cuenta con equipos de hardware adecuados para el trabajo de digitalización?					
14	¿Los equipos destinados a la digitalización cuentan con licencia de los softwares requeridos en el proceso?					
Cultura de la Organización						
15	¿La entidad realiza capacitaciones al personal encargado de la digitación, con respecto al manejo de documentos y empleo de nuevos programas tecnológicos?					

Anexo 03: Modelo de Consentimiento o asentimiento informado UCV

Consentimiento Informado

Título de la investigación: “Simplificación administrativa y digitalización en una municipalidad de Sullana, 2023”.

Investigador (a): Abog. Aiby Kathiana Lizbhet Bereche Sarango.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Simplificación administrativa y digitalización en una municipalidad de Sullana, 2023”, cuyo objetivo es determinar la relación entre la Simplificación Administrativa y la Digitalización en una municipalidad de Sullana, 2023. Esta investigación es desarrollada por la estudiante de posgrado del programa académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, sede Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Municipalidad Provincial de Sullana.

En la actualidad se han implementado diversas normas que avalan y sostienen el uso de la digitalización en las instituciones estatales del Perú, creando así la iniciativa para tratar de manera progresiva la reducción del uso de papel en las entidades públicas, por ello con esta investigación buscamos encontrar la relación que existe entre la simplificación administrativa y la digitalización en la Municipalidad Provincial de Sullana.

Procedimiento:

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Simplificación administrativa y digitalización en una municipalidad de Sullana, 2023”.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en los ambientes de la Municipalidad Provincial de Sullana
3. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) Bereche Sarango Aiby Kathiana Lizbhet con email: aibybe5@gmail.com ; y Docente asesor Mg. Alban Villarreyes, Victoria Amanda con email: ibanvv@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Sullana, 25 de mayo del 2023

Nombre y apellidos:

Firma y Sello.....

(*) Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

Anexo 04: Evaluación por juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Simplificación administrativa y la digitalización en una municipalidad de Sullana, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	FERMIN NONATO VASQUEZ PALACIOS		
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)		Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clinica (<input type="checkbox"/>)	Social (<input checked="" type="checkbox"/>)	Organizacional (<input type="checkbox"/>)
	Educativa (<input type="checkbox"/>)		
Áreas de experiencia profesional:	DIRECTOR EJECUTIVO DE ASESORIA LEGAL		
Institución donde labora:	SUB REGION DE SALUD "LUCIANO CASTILLO COLOMA"		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>)		Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO
Autora:	AIBY KATHIANA LIZBETH BERECHÉ SARANGO
Procedencia:	TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER EN GESTION PUBLICA
Administración:	PUBLICA
Tiempo de aplicación:	20 MINUTOS
Ámbito de aplicación:	132 SERVIDORES MUNICIPALES
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Simplificación Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad del servicio - Optimización de costos - Optimización de tiempo - Reducción de trámites y requisitos 	El uso de las nuevas tecnologías conlleva a la simplificación administrativa, permitiendo así, suprimir procedimientos administrativos, reducir considerablemente el tiempo en que la entidad demora en dar respuesta al usuario, optimizar costos, disminuir la carga laboral, para lograr una mejor satisfacción por parte del usuario, en la cual sienta que se está optimizando dinero y tiempo (Hernandez, 2016).
Digitalización	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso de digitalización - Normativa de digitalización - Soporte técnico - Cultura de la organización 	Es un proceso tecnológico, que permite que documentos en papel sean convertidos en imágenes digitales, gracias a las técnicas fotoeléctricas, siendo de suma importancia establecer un programa de control de calidad, para corroborar si el proceso de digitalización de documentos se ha llevado de la forma correcta y determinar la custodia de la documentación original en papel, una vez concluido el proceso de digitalización (Lampreabe, 2018).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario a trabajadores de una Municipalidad de Sullana elaborado por Alby Kathiana Lizbeth Bereche Sarango en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto Nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos

brindesus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: VARIABLE 1: Simplificación Administrativa

- Primera dimensión: Calidad de servicio
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de atención	1	4	4	4	—
Nivel de acceso apropiado a la información	2	4	4	4	—

- Segunda dimensión: Optimización de costos
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de eficiencia administrativa	3	3	3	3	—
Nivel de automatización de procesos	4	4	4	4	—

- Tercera dimensión: Optimización de tiempo
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de duración de tramites administrativos	5	4	4	4	—
Nivel de espera de trámites administrativos	6	3	3	3	—

- Cuarta dimensión: Reducción de trámites y requisitos
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de reducción de carga administrativa	7	3	3	3	—
Nivel de reducción de formalidades	8	4	4	4	—

Dimensiones del instrumento: VARIABLE 2: Digitalización

- Primera dimensión: Proceso de digitalización
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de documentos recibidos	9	4	3	4	—
Nivel de documentos digitalizados	10	3	3	3	—

- Segunda dimensión: Normativa de digitalización
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de normativa legal cumplida	11	3	3	3	—
Nivel de normativa técnica cumplida	12	3	3	3	—

- Tercera dimensión: Soporte técnico
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de equipos de Hardware requeridos	13	4	4	4	—

Nivel de licencias de Software requeridas	14	3	3	3	—
---	----	---	---	---	---

- Cuarta dimensión: Cultura de la organización
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de trabajadores capacitados en digitalización	15	3	3	4	—

Firma del evaluador
DNI

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Simplificación administrativa y la digitalización en una municipalidad de Sullana, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del juez

Nombre del juez:	RUBY EDGAR CRISOSTOMO ZAPATA		
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor (
Área de formación académica:	Clinica ()	Social (<input checked="" type="checkbox"/>)	
	Educativa ()	Organizacional ()	
Áreas de experiencia profesional:	JUDICIAL Y AUDITORIA GUBERNAMENTAL		
Institución donde labora:	CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	Más de 5 años (
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

8. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO
Autora:	AIBY KATHIANA LIZBETH BERECHÉ SARANGO
Procedencia:	TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER EN GESTION PUBLICA
Administración:	PUBLICA
Tiempo de aplicación:	15 MINUTOS
Ámbito de aplicación:	132 SERVIDORES MUNICIPALES
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

9. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Simplificación Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad del servicio - Optimización de costos - Optimización de tiempo - Reducción de trámites y requisitos 	El uso de las nuevas tecnologías conlleva a la simplificación administrativa, permitiendo así, suprimir procedimientos administrativos, reducir considerablemente el tiempo en que la entidad demora en dar respuesta al usuario, optimizar costos, disminuir la carga laboral, para lograr una mejor satisfacción por parte del usuario, en la cual sienta que se está optimizando dinero y tiempo (Hernandez, 2016).
Digitalización	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso de digitalización - Normativa de digitalización - Soporte técnico - Cultura de la organización 	Es un proceso tecnológico, que permite que documentos en papel sean convertidos en imágenes digitales, gracias a las técnicas fotoeléctricas, siendo de suma importancia establecer un programa de control de calidad, para corroborar si el proceso de digitalización de documentos se ha llevado de la forma correcta y determinar la custodia de la documentación original en papel, una vez concluido el proceso de digitalización (Lampreabe, 2018).

10. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario a trabajadores de una Municipalidad de Sullana elaborado por Aiby Kathiana Lizbeth Bereche Sarango en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto Nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos

bríndes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: VARIABLE 1: Simplificación Administrativa

- Primera dimensión: Calidad de servicio
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de atención	1	3	3	3	—
Nivel de acceso apropiado a la información	2	4	4	4	—

- Segunda dimensión: Optimización de costos
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de eficiencia administrativa	3	3	4	3	—
Nivel de automatización de procesos	4	4	3	4	—

- Tercera dimensión: Optimización de tiempo
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de duración de tramites administrativos	5	3	3	3	—
Nivel de espera de trámites administrativos	6	3	3	3	—

- Cuarta dimensión: Reducción de trámites y requisitos
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de reducción de carga administrativa	7	4	4	4	—
Nivel de reducción de formalidades	8	4	4	4	—

Dimensiones del instrumento: VARIABLE 2: Digitalización

- Primera dimensión: Proceso de digitalización
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de documentos recibidos	9	4	4	4	—
Nivel de documentos digitalizados	10	3	4	3	—

- Segunda dimensión: Normativa de digitalización
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de normativa legal cumplida	11	4	4	4	—
Nivel de normativa técnica cumplida	12	3	3	3	—

- Tercera dimensión: Soporte técnico
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de equipos de Hardware requeridos	13	4	3	4	—

Nivel de licencias de Software requeridas	14	3	3	3	—
---	----	---	---	---	---

- Cuarta dimensión: Cultura de la organización
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de trabajadores capacitados en digitalización	15	3	3	3	—



Ruby Edgar Cristóforo Zapata
MAGISTER - ABOGADO
ICAP. 5535

Firma del evaluador
DNI: 72939148

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Luukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Simplificación administrativa y la digitalización en una municipalidad de Sullana, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

11. Datos generales del juez

Nombre del juez:	SANTIAGO FERNANDO HERRERA MENA	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social (X)
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	ASESORIA LEGAL	
Institución donde labora:	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SULLANA	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

12. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

13. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO
Autora:	AIBY KATHIANA LIZBETH BERECHÉ SARANGO
Procedencia:	TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER EN GESTION PUBLICA
Administración:	PUBLICA
Tiempo de aplicación:	10 MINUTOS
Ámbito de aplicación:	132 SERVIDORES MUNICIPALES
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

14. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Simplificación Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad del servicio - Optimización de costos - Optimización de tiempo - Reducción de trámites y requisitos 	El uso de las nuevas tecnologías conlleva a la simplificación administrativa, permitiendo así, suprimir procedimientos administrativos, reducir considerablemente el tiempo en que la entidad demora en dar respuesta al usuario, optimizar costos, disminuir la carga laboral, para lograr una mejor satisfacción por parte del usuario, en la cual sienta que se está optimizando dinero y tiempo (Hernandez, 2016).
Digitalización	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso de digitalización - Normativa de digitalización - Soporte técnico - Cultura de la organización 	Es un proceso tecnológico, que permite que documentos en papel sean convertidos en imágenes digitales, gracias a las técnicas fotoeléctricas, siendo de suma importancia establecer un programa de control de calidad, para corroborar si el proceso de digitalización de documentos se ha llevado de la forma correcta y determinar la custodia de la documentación original en papel, una vez concluido el proceso de digitalización (Lampreabe, 2018).

10. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario a trabajadores de una Municipalidad de Sullana elaborado por Aiby Kathiana Lizbeth Bereche Sarango en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto Nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos

bríndesus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: VARIABLE 1: Simplificación Administrativa

- Primera dimensión: Calidad de servicio
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de atención	1	4	4	4	—
Nivel de acceso apropiado a la información	2	4	4	4	—

- Segunda dimensión: Optimización de costos
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de eficiencia administrativa	3	3	3	3	—
Nivel de automatización de procesos	4	4	4	4	—

- Tercera dimensión: Optimización de tiempo
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de duración de trámites administrativos	5	4	4	4	—
Nivel de espera de trámites administrativos	6	3	3	3	—

- Cuarta dimensión: Reducción de trámites y requisitos
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de reducción de carga administrativa	7	4	4	4	—
Nivel de reducción de formalidades	8	4	4	4	—

Dimensiones del instrumento: VARIABLE 2: Digitalización

- Primera dimensión: Proceso de digitalización
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de documentos recibidos	9	4	4	4	—
Nivel de documentos digitalizados	10	3	4	3	—

- Segunda dimensión: Normativa de digitalización
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de normativa legal cumplida	11	4	4	4	—
Nivel de normativa técnica cumplida	12	3	3	3	—

- Tercera dimensión: Soporte técnico
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de equipos de Hardware requeridos	13	4	3	4	—

Nivel de licencias de Software requeridas	14	3	4	3	—
---	----	---	---	---	---

- Cuarta dimensión: Cultura de la organización
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de trabajadores capacitados en digitalización	15	3	3	3	—

Firma del evaluador
DNI

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Simplificación administrativa y la digitalización en una municipalidad de Sullana, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

16. Datos generales del juez

Nombre del juez:	CARLOS WILFREDO CASTILLO MENDOZA
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clinica (<input type="checkbox"/>) Social (<input checked="" type="checkbox"/>) Educativa (<input type="checkbox"/>) Organizacional (<input type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	ASESOR LEGAL
Institución donde labora:	CASTILLO Y ASOCIADOS CONSULTORES
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input checked="" type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

17. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

18. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO
Autora:	AIBY KATHIANA LIZBETH BERECHÉ SARANGO
Procedencia:	TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER EN GESTION PUBLICA
Administración:	PUBLICA
Tiempo de aplicación:	20 MINUTOS
Ámbito de aplicación:	132 SERVIDORES MUNICIPALES
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

19. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Simplificación Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad del servicio - Optimización de costos - Optimización de tiempo - Reducción de trámites y requisitos 	El uso de las nuevas tecnologías conlleva a la simplificación administrativa, permitiendo así, suprimir procedimientos administrativos, reducir considerablemente el tiempo en que la entidad demora en dar respuesta al usuario, optimizar costos, disminuir la carga laboral, para lograr una mejor satisfacción por parte del usuario, en la cual sienta que se está optimizando dinero y tiempo (Hernandez, 2016).
Digitalización	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso de digitalización - Normativa de digitalización - Soporte técnico - Cultura de la organización 	Es un proceso tecnológico, que permite que documentos en papel sean convertidos en imágenes digitales, gracias a las técnicas fotoeléctricas, siendo de suma importancia establecer un programa de control de calidad, para corroborar si el proceso de digitalización de documentos se ha llevado de la forma correcta y determinar la custodia de la documentación original en papel, una vez concluido el proceso de digitalización (Lampreabe, 2018).

10. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario a trabajadores de una Municipalidad de Sullana elaborado por Aiby Kathiana Lizbeth Bereche Sarango en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctico y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto Nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: VARIABLE 1: Simplificación Administrativa

- Primera dimensión: Calidad de servicio
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de atención	1	3	4	3	—
Nivel de acceso apropiado a la información	2	3	3	3	—

- Segunda dimensión: Optimización de costos
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de eficiencia administrativa	3	4	4	4	—
Nivel de automatización de procesos	4	4	4	4	—

- Tercera dimensión: Optimización de tiempo
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de duración de tramites administrativos	5	3	3	3	—
Nivel de espera de trámites administrativos	6	4	3	4	—

- Cuarta dimensión: Reducción de trámites y requisitos
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de reducción de carga administrativa	7	4	3	4	—
Nivel de reducción de formalidades	8	3	3	4	—

Dimensiones del instrumento: VARIABLE 2: Digitalización

- Primera dimensión: Proceso de digitalización
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de documentos recibidos	9	3	4	4	—
Nivel de documentos digitalizados	10	4	3	4	—

- Segunda dimensión: Normativa de digitalización
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de normativa legal cumplida	11	4	4	4	—
Nivel de normativa técnica cumplida	12	3	4	3	—

- Tercera dimensión: Soporte técnico
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de equipos de Hardware requeridos	13	3	3	4	—

Nivel de licencias de Software requeridas	14	4	4	3	—
---	----	---	---	---	---

- Cuarta dimensión: Cultura de la organización
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de trabajadores capacitados en digitalización	15	4	3	3	—



Carlos Wladimir Castillo Méndez
 Experto en Evaluación
 DNI

Firma del evaluador
DNI

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revisiasespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo N° 06: Cálculo del tamaño de la muestra

CALCULO TAMAÑO DE MUESTRA FINITA

Parametro	Insertar Valor
N	150
Z	1.960
P	50.00%
Q	50.00%
e	3.00%

Tamaño de muestra

"n" =

131.62

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

n = Tamaño de muestra buscado

N = Tamaño de la Población o Universo

Z = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)

e = Erro de estimación máximo aceptado

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

q = (1 - **p**) = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Nivel de confianza	Z _{alfa}
99.7%	3
99%	2,58
98%	2,33
96%	2,05
95%	1,96
90%	1,645
80%	1,28
50%	0,674

Anexo N° 07: Prueba de Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

α :	Coeficiente de confiabilidad del cuestionario	0.66
k:	Número de ítems del instrumento	15
$\sum_{i=1}^k S_i^2$:	Sumatoria de las varianzas de los ítems.	6.077
S_T^2 :	Varianza total del instrumento.	15.823

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Anexo N° 08: Solicitud de Aplicación del Instrumento

TICKET EXPEDIENTE N°: 016888 25/05/2023 10:28:51

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

REMITENTE: BERECHÉ SARANGO AIBY KATHIANA DESTINO: OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

RECEPCIÓN: 25/05/2023 10:24 PLAZO DE RESPUESTA: 30 Días FOLIOS: 04

DNI / RUC REFERENCIA N°
72179353 CARTA S/N

HORA: FIRMA: AUTOMÁTICO: SI

Verificar el estado de su trámite en <http://www.munisullana.gob.pe>
La recepción de documentos no significa su aceptación y está sujeto a posterior revisión.

ING. MARLEM MOGOLLON MECA
Alcalde de la Municipalidad Provincial de Sullana

Asunto: Solicito Autorización para uso de información institucional

BERECHÉ SARANGO AIBY KATHIANA LIZBHET, colaboradora bajo la modalidad de locación por servicio, abogada de la Sub Gerencia de Recursos Humanos, identificada con DNI N°72179353, domiciliada en Calle Ancash N° 460 Bellavista - Sullana, con número telefónico N°946018254 y correo electrónico aibybe5@gmail.com, ante usted me dirijo. –

Tengo el agrado de dirigirme a usted, a fin de saludarle cordialmente e informarle que, puesto a que actualmente me encuentro cursando el **TERCER SEMESTRE**, de la Facultad de Posgrado, Programa académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo (Sede Piura), desarrollando la asignatura de Diseño y desarrollo del trabajo de Investigación, en la cual después de haber realizado los estudios pertinentes con respecto a la problemática que asecha al sector público; optó por encaminar su investigación en esta prestigiosa institución titulado su Proyecto de Tesis como : **“Simplificación administrativa y la digitalización en una municipalidad de Sullana, 2023”**, a fin de determinar la relación entre la Simplificación Administrativa y la Digitalización de esta institución, sin embargo para continuar con la presente investigación debo contar con la **APROBACIÓN** de la Municipalidad Provincial de Sullana, institución a la cual usted lidera, que permita la recopilación de datos oportunos para su desarrollo, esto con la finalidad de aprobar satisfactoriamente mi sustentación para obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

Por todo lo antes expuesto solicito a usted, se me autorice continuar con el desarrollo de mi Proyecto de tesis, que me permita utilizar la información respectiva.

Aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Atentamente



Aiby K. Bereche Sarango
ABGADO
ICAS Nº 471

Bereche Sarango Aiby Kathiana Lizbeth
DNI: 72179353

Anexo:

- Formato de consentimiento informado emitido por la Universidad Cesar Vallejo

Anexo N° 09: Autorización de Aplicación del Instrumento



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SULLANA
OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

“Año de la Unidad, La Paz y el Desarrollo”

Sullana, 19 de junio del 2023

OFICIO N° 00598-2023-MPS-OGAyF-O.RRHH

Señorita:

Abg. Aiby Kathiana Lizbeth Bereche Sarango
Estudiante de Maestría en Gestión Pública de la
Universidad César Vallejo - Piura
Sullana.-

Referencia : Expediente N° 016888-2023

Es grato dirigirme a usted, a fin de expresarle mi cordial saludo en nombre de la Oficina de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Sullana; y a la vez hacer de su conocimiento lo siguiente:

*Que, revisado su expediente de la referencia en el que solicita se le brinden las facilidades en la Municipalidad Provincial de Sullana, con la finalidad de recopilar información y obtener datos precisos para el desarrollo de su Proyecto de Tesis denominada **“Simplificación administrativa y la digitalización en una Municipalidad de Sullana, 2023”**, al respecto, se le comunica que cuenta con la autorización pertinente para que efectúe lo solicitado.*

Expresándole las muestras de mi especial deferencia, me despido de usted.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SULLANA
MILINDROS LISSET ALCAS CORRAL
A. B. C. A. T. A.
JEFE DE OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

c.c.:
Archivo

MLAC./mccn.

Anexo Nº 10: Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1: Simplificación administrativa	,091	132	,010	,947	132	,000
D1: Calidad del servicio	,210	132	,000	,866	132	,000
D2: Optimización de costos	,154	132	,000	,915	132	,000
D3: Optimización de tiempo	,211	132	,000	,879	132	,000
D4: Reducción de trámites y requisitos	,192	132	,000	,915	132	,000
V2: Digitalización	,107	132	,001	,924	132	,000
D1: Proceso de digitalización	,265	132	,000	,861	132	,000
D2: Normativa de digitalización	,207	132	,000	,827	132	,000
D3: Soporte técnico	,171	132	,000	,879	132	,000
D4: Cultura de la organización	,235	132	,000	,819	132	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La prueba de normalidad se consideró la de Kolmogórov-Smirnov debido a que el tamaño de la muestra es superior a 50 datos, por ende, se analizó el sig. bilateral donde se obtuvo que todos los valores son inferiores al 5%, considerándose de esta manera la prueba no paramétrica, es decir, la no distribución normal de los datos. Por lo tanto, se consideró la de Rho Spearman.

Anexo N° 11: Base de datos

V1: Simplificación administrativa														V2: Digitalización											
N°	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	V1	D1	D2	D3	D4	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7		d1	d2	d3	d4
1	5	4	4	4	5	5	4	4	35	9	8	10	8	4	4	4	5	3	5	5	30	8	9	8	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	40	10	10	10	10	5	5	5	5	5	5	5	35	10	10	10	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	40	10	10	10	10	5	5	5	5	5	5	5	35	10	10	10	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	40	10	10	10	10	4	4	5	5	5	5	5	33	8	10	10	5
5	5	4	5	4	5	5	4	5	37	9	9	10	9	5	5	5	5	4	5	5	34	10	10	9	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	40	10	10	10	10	4	4	5	5	5	5	5	33	8	10	10	5
7	5	5	5	4	4	5	5	5	38	10	9	9	10	4	4	4	5	5	5	5	32	8	9	10	5
8	5	4	5	5	5	5	4	5	38	9	10	10	9	5	5	4	5	5	5	5	34	10	9	10	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	40	10	10	10	10	5	5	5	5	5	5	5	35	10	10	10	5
10	5	4	5	5	5	5	4	5	38	9	10	10	9	5	5	5	5	5	5	5	35	10	10	10	5
11	2	4	4	4	4	2	4	4	28	6	8	6	8	4	4	4	2	4	2	2	22	8	6	6	2
12	5	4	5	4	5	5	4	5	37	9	9	10	9	5	5	5	5	5	5	5	35	10	10	10	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	40	10	10	10	10	5	5	5	5	4	5	5	34	10	10	9	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	40	10	10	10	10	3	3	4	5	5	5	5	30	6	9	10	5
15	4	4	3	4	4	4	4	3	30	8	7	8	7	4	4	3	4	2	4	4	25	8	7	6	4
16	4	3	3	3	3	4	3	3	26	7	6	7	6	3	3	3	4	3	4	4	24	6	7	7	4
17	5	3	3	3	4	5	3	3	29	8	6	9	6	3	3	3	5	4	5	5	28	6	8	9	5
18	5	4	5	4	5	5	4	5	37	9	9	10	9	4	4	4	5	4	5	5	31	8	9	9	5
19	1	3	3	2	1	1	3	3	17	4	5	2	6	1	1	2	1	4	1	1	11	2	3	5	1
20	4	4	4	4	4	4	4	4	32	8	8	8	8	4	4	4	4	4	4	4	28	8	8	8	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	32	8	8	8	8	4	4	3	4	3	4	4	26	8	7	7	4
22	5	5	5	5	5	5	5	5	40	10	10	10	10	5	5	4	5	5	5	5	34	10	9	10	5
23	4	4	4	4	4	4	4	4	32	8	8	8	8	4	4	4	4	4	4	4	28	8	8	8	4
24	4	4	3	2	3	4	4	3	27	8	5	7	7	4	4	3	4	2	4	4	25	8	7	6	4
25	2	2	2	3	2	2	2	2	17	4	5	4	4	1	1	2	2	1	2	2	11	2	4	3	2
26	5	5	5	5	5	5	5	5	40	10	10	10	10	5	5	3	5	5	5	5	33	10	8	10	5
27	4	4	5	4	4	4	4	5	34	8	9	8	9	5	5	4	4	3	4	4	29	10	8	7	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	32	8	8	8	8	4	4	4	4	4	4	4	28	8	8	8	4
29	4	5	4	5	5	4	5	4	36	9	9	9	9	5	5	5	4	5	4	4	32	10	9	9	4
30	5	4	5	5	5	5	4	5	38	9	10	10	9	5	5	5	5	5	5	5	35	10	10	10	5
31	4	4	3	3	4	4	4	3	29	8	6	8	7	4	4	4	4	4	4	4	28	8	8	8	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	8	8	8	8	4	4	4	4	4	4	4	28	8	8	8	4
33	5	5	5	5	5	5	5	5	40	10	10	10	10	5	5	5	5	5	5	5	35	10	10	10	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5	40	10	10	10	10	4	4	5	5	5	5	5	33	8	10	10	5
35	5	4	4	4	4	5	4	4	34	9	8	9	8	4	4	4	5	4	5	5	31	8	9	9	5
36	4	4	4	4	4	4	4	4	32	8	8	8	8	4	4	4	4	4	4	4	28	8	8	8	4
37	3	4	5	5	5	3	4	5	34	7	10	8	9	4	4	5	3	5	3	3	27	8	8	8	3
38	4	4	3	3	4	4	4	3	29	8	6	8	7	4	4	4	4	5	4	4	29	8	8	9	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	24	6	6	6	6	5	5	3	3	3	3	3	25	10	6	6	3
40	3	4	3	3	3	3	4	3	26	7	6	6	7	3	3	3	3	3	3	3	21	6	6	6	3

41	4	3	2	3	3	4	3	2	24	7	5	7	5	3	3	2	4	3	4	4	23	6	6	7	4
42	5	4	5	5	5	5	4	5	38	9	10	10	9	5	5	5	5	4	5	5	34	10	10	9	5
43	4	4	4	4	4	4	4	4	32	8	8	8	8	3	3	4	4	3	4	4	25	6	8	7	4
44	4	4	4	4	3	4	4	4	31	8	8	7	8	4	4	3	4	5	4	4	28	8	7	9	4
45	4	4	4	5	5	4	4	4	34	8	9	9	8	4	4	5	4	4	4	4	29	8	9	8	4
46	5	4	4	4	4	5	4	4	34	9	8	9	8	5	5	5	5	5	5	5	35	10	10	10	5
47	5	4	5	5	5	5	4	5	38	9	10	10	9	5	5	4	5	5	5	5	34	10	9	10	5
48	4	4	4	4	4	4	4	4	32	8	8	8	8	5	5	4	4	4	4	4	30	10	8	8	4
49	5	5	5	5	5	5	5	5	40	10	10	10	10	5	5	5	5	5	5	5	35	10	10	10	5
50	4	4	4	3	4	4	4	4	31	8	7	8	8	4	4	3	4	5	4	4	28	8	7	9	4
51	1	4	5	5	5	1	4	5	30	5	10	6	9	5	5	5	1	5	1	1	23	10	6	6	1
52	5	4	4	5	5	5	4	4	36	9	9	10	8	4	4	5	5	5	5	5	33	8	10	10	5
53	4	4	5	4	4	4	4	5	34	8	9	8	9	4	4	4	4	4	4	4	28	8	8	8	4
54	5	5	5	5	5	5	5	5	40	10	10	10	10	5	5	5	5	5	5	5	35	10	10	10	5
55	5	5	5	5	5	5	5	5	40	10	10	10	10	5	5	5	5	5	5	5	35	10	10	10	5
56	5	4	4	4	4	5	4	4	34	9	8	9	8	4	4	4	5	5	5	5	32	8	9	10	5
57	1	2	2	1	2	1	2	2	13	3	3	3	4	2	2	1	1	2	1	1	10	4	2	3	1
58	1	2	3	1	2	1	2	3	15	3	4	3	5	1	1	2	1	2	1	1	9	2	3	3	1
59	5	5	5	5	5	5	5	5	40	10	10	10	10	5	5	4	5	5	5	5	34	10	9	10	5
60	5	4	4	5	4	5	4	4	35	9	9	9	8	5	5	4	5	5	5	5	34	10	9	10	5
61	2	3	5	5	5	2	3	5	30	5	10	7	8	4	4	4	2	3	2	2	21	8	6	5	2
62	5	4	4	4	5	5	4	4	35	9	8	10	8	4	4	4	5	3	5	5	30	8	9	8	5
63	5	5	5	5	5	5	5	5	40	10	10	10	10	5	5	5	5	5	5	5	35	10	10	10	5
64	2	1	2	5	3	5	1	2	21	3	7	8	3	5	5	5	5	5	5	5	35	10	10	10	5
65	5	2	4	3	4	4	2	4	28	7	7	8	6	3	3	2	4	3	2	5	22	6	6	5	5
66	5	1	5	1	3	4	1	5	25	6	6	7	6	4	4	5	3	3	3	5	27	8	8	6	5
67	5	1	2	1	4	5	1	2	21	6	3	9	3	4	4	5	5	5	5	5	33	8	10	10	5
68	5	2	1	4	4	4	2	1	23	7	5	8	3	1	1	5	4	4	4	4	23	2	9	8	4
69	5	3	2	3	2	3	3	2	23	8	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	27	2	10	10	5
70	5	3	2	4	4	3	3	2	26	8	6	7	5	3	3	5	5	4	5	4	29	6	10	9	4
71	5	2	4	5	3	2	2	4	27	7	9	5	6	2	2	5	4	4	4	4	25	4	9	8	4
72	5	2	5	4	3	2	2	5	28	7	9	5	7	4	4	5	5	5	5	5	33	8	10	10	5
73	5	4	5	4	4	3	4	5	34	9	9	7	9	5	5	5	4	4	4	4	31	10	9	8	4
74	5	2	2	5	3	2	2	2	23	7	7	5	4	5	5	5	5	5	5	5	35	10	10	10	5
75	2	2	1	2	2	5	2	1	17	4	3	7	3	4	4	5	5	5	4	5	32	8	10	9	5
76	5	3	2	5	4	2	3	2	26	8	7	6	5	4	4	2	4	4	2	4	24	8	6	6	4
77	5	3	5	4	1	1	3	5	27	8	9	2	8	1	1	5	5	5	4	1	22	2	10	9	1
78	5	4	3	2	5	1	4	3	27	9	5	6	7	5	5	5	5	5	5	5	35	10	10	10	5
79	4	4	4	3	3	4	4	4	30	8	7	7	8	4	4	5	3	4	3	2	25	8	8	7	2
80	4	4	4	4	4	2	4	4	30	8	8	6	8	2	2	4	4	3	2	3	20	4	8	5	3
81	5	2	4	1	5	1	2	4	24	7	5	6	6	2	2	4	3	3	3	3	20	4	7	6	3
82	5	2	5	5	2	3	2	5	29	7	10	5	7	3	3	5	5	5	4	3	28	6	10	9	3
83	1	1	5	4	3	3	1	5	23	2	9	6	6	2	2	5	4	4	4	3	24	4	9	8	3
84	4	1	4	1	1	4	1	4	20	5	5	5	5	2	2	1	4	5	2	3	19	4	5	7	3

85	4	4	4	5	2	4	4	4	31	8	9	6	8	4	4	4	4	4	4	28	8	8	8	4	
86	5	4	3	4	4	2	4	3	29	9	7	6	7	3	3	4	3	3	4	2	22	6	7	7	2
87	4	1	2	3	2	4	1	2	19	5	5	6	3	5	5	5	4	4	4	4	31	10	9	8	4
88	4	1	4	4	3	5	1	4	26	5	8	8	5	4	4	4	3	3	2	3	23	8	7	5	3
89	2	4	1	3	1	1	4	1	17	6	4	2	5	3	3	4	3	4	4	2	23	6	7	8	2
90	5	3	4	4	4	4	3	4	31	8	8	8	7	3	3	2	3	1	3	2	17	6	5	4	2
91	5	4	4	2	4	4	4	4	31	9	6	8	8	4	4	5	5	5	5	4	32	8	10	10	4
92	5	4	4	4	4	4	4	4	33	9	8	8	8	4	4	5	4	4	3	2	26	8	9	7	2
93	4	1	3	1	3	3	1	3	19	5	4	6	4	3	3	5	4	4	4	4	27	6	9	8	4
94	4	3	4	2	3	3	3	4	26	7	6	6	7	2	2	4	3	3	4	3	21	4	7	7	3
95	5	3	4	3	4	4	3	4	30	8	7	8	7	3	3	4	3	4	3	4	24	6	7	7	4
96	5	3	3	2	4	4	3	3	27	8	5	8	6	2	2	5	3	3	3	5	23	4	8	6	5
97	5	4	3	3	4	4	4	3	30	9	6	8	7	4	4	5	4	4	4	3	28	8	9	8	3
98	3	3	4	3	3	3	3	4	26	6	7	6	7	4	4	5	4	4	4	3	28	8	9	8	3
99	1	2	3	2	2	2	2	3	17	3	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	21	6	6	6	3
100	5	4	4	4	4	4	4	4	33	9	8	8	8	2	2	1	2	2	2	2	13	4	3	4	2
101	4	5	4	5	4	4	5	4	35	9	9	8	9	4	4	5	4	4	4	4	29	8	9	8	4
102	5	5	4	1	4	4	5	4	32	10	5	8	9	4	4	4	5	4	5	5	31	8	9	9	5
103	5	5	3	3	4	4	5	3	32	10	6	8	8	4	4	5	5	5	4	3	30	8	10	9	3
104	5	5	2	4	4	4	5	2	31	10	6	8	7	4	4	5	5	5	4	4	31	8	10	9	4
105	1	2	1	2	1	1	2	1	11	3	3	2	3	2	2	5	4	4	4	4	25	4	9	8	4
106	1	1	3	1	2	2	1	3	14	2	4	4	4	3	3	1	1	2	1	2	13	6	2	3	2
107	5	5	5	3	5	5	5	5	38	10	8	10	10	3	3	1	1	2	1	2	13	6	2	3	2
108	5	5	3	4	4	4	5	3	33	10	7	8	8	1	1	5	5	5	5	5	27	2	10	10	5
109	2	3	4	4	4	4	3	4	28	5	8	8	7	4	4	5	5	5	5	4	32	8	10	10	4
110	5	4	5	4	4	4	4	5	35	9	9	8	9	3	3	2	4	3	2	5	22	6	6	5	5
111	5	5	5	5	5	5	5	5	40	10	10	10	10	4	4	5	3	3	3	5	27	8	8	6	5
112	5	5	5	2	4	4	5	5	35	10	7	8	10	4	4	5	5	5	5	5	33	8	10	10	5
113	5	5	5	1	5	5	5	5	36	10	6	10	10	1	1	5	4	4	4	4	23	2	9	8	4
114	5	4	4	3	4	4	4	4	32	9	7	8	8	1	1	5	5	5	5	5	27	2	10	10	5
115	5	4	4	2	4	4	4	4	31	9	6	8	8	3	3	5	5	4	5	4	29	6	10	9	4
116	5	4	4	4	5	5	4	4	35	9	8	10	8	2	2	5	4	4	4	4	25	4	9	8	4
117	5	4	5	5	5	5	4	5	38	9	10	10	9	4	4	5	5	5	5	5	33	8	10	10	5
118	5	5	5	5	5	5	5	5	40	10	10	10	10	5	5	5	4	4	4	4	31	10	9	8	4
119	5	4	4	1	4	4	4	4	30	9	5	8	8	5	5	5	5	5	5	5	35	10	10	10	5
120	2	2	4	2	2	2	2	4	20	4	6	4	6	4	4	5	5	5	4	5	32	8	10	9	5
121	5	4	4	1	5	5	4	4	32	9	5	10	8	4	4	2	4	4	2	4	24	8	6	6	4
122	5	5	5	5	5	5	5	5	40	10	10	10	10	1	1	5	5	5	4	1	22	2	10	9	1
123	5	4	4	2	3	3	4	4	29	9	6	6	8	5	5	5	5	5	5	5	35	10	10	10	5
124	4	3	1	2	2	2	3	1	18	7	3	4	4	4	4	5	3	4	3	2	25	8	8	7	2
125	4	3	3	3	3	3	3	3	25	7	6	6	6	2	2	4	4	3	2	3	20	4	8	5	3
126	5	5	4	4	5	5	5	4	37	10	8	10	9	2	2	4	3	3	3	3	20	4	7	6	3
127	5	4	5	5	3	3	4	5	34	9	10	6	9	3	3	5	5	5	4	3	28	6	10	9	3
128	1	3	3	5	1	1	3	3	20	4	8	2	6	2	2	5	4	4	4	3	24	4	9	8	3

129	4	3	4	1	4	4	3	4	27	7	5	8	7	2	2	1	4	5	2	3	19	4	5	7	3
130	4	4	5	4	4	4	4	5	34	8	9	8	9	4	4	4	4	4	4	4	28	8	8	8	4
131	3	4	3	4	4	5	4	3	30	7	7	9	7	3	3	4	3	3	4	2	22	6	7	7	2
132	2	4	2	3	4	4	4	2	25	6	5	8	6	2	2	5	1	4	3	5	22	4	6	7	5