



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Incidencia de la Simplificación Administrativa y la Digitalización
en la Municipalidad Provincial de Pomabamba, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Santos Cruz, Reyner Aldo (orcid.org/0000-0002-8985-8307)

ASESORAS:

Mg. Moreno Núñez, Patricia Janet (orcid.org/0000-0001-8801-8069)

Dra. Carbonell García, Carmen Elena (orcid.org/0000-0002-3692-3013)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHIMBOTE – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Principalmente, agradezco a la divinidad por otorgarme el bienestar físico. Expreso mi profundo agradecimiento a mis queridos padres, Misael Jacob Santos Martel y Sofia Joaquina Cruz Andahua cuya dedicación y firmeza me han guiado por el camino adecuado en la búsqueda de mis aspiraciones y metas.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi agradecimiento por todas las bendiciones y la salud que he recibido de la divinidad. Reconozco y agradezco la dedicación y el apoyo incondicional de mis padres, quienes me han guiado en la dirección adecuada para alcanzar mis objetivos y aspiraciones.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, CARBONELL GARCIA CARMEN ELENA , MORENO NUÑEZ PATRICIA JANET, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesores de Tesis titulada: "

Incidencia de la Simplificación Administrativa y la Digitalización en la Municipalidad Provincial de Pomabamba, 2022.

", cuyo autor es SANTOS CRUZ REYNER ALDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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.

CHIMBOTE, 31 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARMEN ELENA CARBONELL GARCIA DNI: 19528879 ORCID: 0000-0002-3692-3013	Firmado electrónicamente por: CCARBONELLG el 31-01-2024 08:35:11
PATRICIA JANET MORENO NUÑEZ DNI: 18099921 ORCID: 0000-0001-8801-8069	Firmado electrónicamente por: PMORENONU el 31-01-2024 08:27:59

Código documento Trilce: TRI - 0736407



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, SANTOS CRUZ REYNER ALDO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "

Incidencia de la Simplificación Administrativa y la Digitalización en la Municipalidad Provincial de Pomabamba, 2022.

", 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
REYNER ALDO SANTOS CRUZ DNI: 73392805 ORCID: 0000-0002-8985-8307	Firmado electrónicamente por: RASANTOSS el 09-01- 2024 17:42:06

Código documento Trilce: TRI - 0728911



ÍNDICE DE CONTENIDO

CARATULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD 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	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	16
3.2 Variable y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Metodo de analisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01. Incidencia entre la simplificación administrativa y la digitalización	22
Tabla 02. Incidencia de simplificación administrativa	23
Tabla 03. Incidencia de digitalización	23
Tabla 04. Incidencia de las dimensiones de la simplificación administrativa	24
Tabla 05. Incidencia de las dimensiones de la digitalización	25
Tabla 06. incidencia entre simplificación administrativa y digitalización	25

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 01: esquema de diseño correlacional

16

RESUMEN

La simplificación administrativa se propone como la eliminación de las barreras burocráticas y la reducción de procedimientos administrativos para lograr la consecución de los objetivos establecidos por cada entidad. La introducción de la digitalización busca llevar a cabo la transformación digital de información que previamente se hallaba en formato físico, permitiendo su manipulación a través de dispositivos computacionales. La investigación realizada reconoció un objetivo general centrado en determinar la incidencia existente entre la Simplificación Administrativa y la Digitalización en la municipalidad Provincial de Pomabamba, 2022. El diseño metodológico empleado se enmarca en un enfoque cuantitativo de tipo no experimental y correlacional, orientado a comprender el grado de conexión que existe entre ambas variables. La encuesta se utilizó como instrumento de recolección de datos y fue administrada a un grupo de 132 servidores municipales. Posteriormente, se llevó a cabo el procesamiento de los datos mediante el software estadístico SPSS 27, lo que culminó en la obtención de resultados que evidenciaron una incidencia estadísticamente significativa entre la simplificación administrativa y la digitalización. Esto se materializó a través del nivel de correlación estimado mediante el coeficiente Rho Spearman, que alcanzó el valor de 0,551**, indicando la existencia de una conexión entre ambas variables en la municipalidad provincial de Pomabamba, 2022.

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

ABSTRACT

Administrative simplification is proposed as the elimination of bureaucratic barriers and the reduction of administrative procedures to achieve the objectives established by each entity. The introduction of digitization seeks to carry out the digital transformation of information that was previously in physical format, allowing its manipulation through computational devices. The research carried out recognized a general objective focused on determining the existing incidence between Administrative Simplification and Digitalization in the Provincial municipality of Pomabamba, 2022. The methodological design used is framed in a non-experimental and correlational quantitative approach, aimed at understanding the degree of connection that exists between both variables. The survey was used as a data collection instrument and was administered to a group of 132 municipal servants. Subsequently, data processing was carried out using the SPSS 27 statistical software, which culminated in obtaining results that showed a statistically significant incidence between administrative simplification and digitalization. This was materialized through the level of correlation estimated by the Rho Spearman coefficient, which reached the value of 0.551**, indicating the existence of a connection between both variables in the provincial municipality of Pomabamba, 2022.

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

I. INTRODUCCIÓN

Con el paso de los años, se han introducido múltiples regulaciones que respaldan la incorporación de la digitalización en las instituciones gubernamentales de Perú.

Esta evolución ha dado lugar a una iniciativa destinada a reducir progresivamente el consumo de papel en las organizaciones públicas. Esta iniciativa ha sido promovida para liderar la presidencia del consejo de ministros, cuyo objetivo principal ha sido estimular la disminución y sustitución del uso del papel, lo que ha resultado en beneficios significativos tanto desde una perspectiva económica como medioambiental.

Es importante destacar que el Congreso de la República del Perú en el año 2018 aprobó el Decreto Legislativo N° 1412, titulado cual fue ampliamente respaldado en cuanto a la adopción de la tecnología digital. Su principal objeto fue establecer un marco normativo para el gobierno digital, con la finalidad de garantizar una gestión adecuada.

La introducción de la tecnología digital ha traído consigo numerosas ventajas, por lo tanto, a nivel internacional el escritor (Martinez, 2019), señaló, a pesar de los beneficios obtenidos por empresas e instituciones a través de la transformación digital, se han enfrentado dificultades a medida que se realizaban ajustes. Estas dificultades se deben a la oposición al cambio exhibida por los trabajadores, ya percibían la digitalización vista como un riesgo para sus empleos, así a la dificultad de adaptarse a nuevas tecnologías.

Otra cuestión importante que se ha observado es la falta de habilidades de liderazgo por parte de los directivos y la falta de los mecanismos necesarios para guiar la transición. Por lo tanto, se ha reconocido la necesidad de líderes con la capacidad positiva de incorporar a sus colaboradores en el entorno a la digitalización sin causar dificultades en el desempeño de sus funciones debido a la falta de adaptación tecnologías emergentes.

La digital representado desafío gran importancia que, con los años, se ha ido implementando de manera gradual con el objetivo de lograr resultados beneficiosos. Este proceso de digitalización ha llevado a mejoras progresivas y los beneficios que conlleva.

Es relevante señalar que la adaptación de las instituciones públicas en el país tomó más tiempo del previsto y se desarrolló de manera más lenta de lo esperado. No obstante, los resultados que se alcanzarán tienen el potencial de contribuir significativamente al crecimiento de cada organización.

La revolución digital en Brasil ha tenido un impacto significativo en el contexto de la gestión pública, en el cual ha estado implementando la transformación digital a nivel estatal. Este contexto, se ha buscado aprovechar las (TIC), proponer una simplificación del acceso a los servicios gubernamentales, lo que a su vez ha conducido a mejoras en la prestación de estos servicios.

Según Aguilar (2021), se menciona que la transformación digital se puede desglosar en cuatro etapas, siendo la primera de ellas la 1 fase Presencial esta etapa, las instituciones crean sitios web a través de los cuales publican información accesible al público. Esto elimina la necesidad de revisar documentos administrativos en papel, dado que los datos están accesibles en la web. 2 fase de participación en la entrega de servicios: ofrece a los usuarios la posibilidad de realizar quejas, reclamaciones y peticiones mediante la utilización de la tecnología digital. Además, proporciona la capacidad de realizar diversas búsquedas a través de las páginas web gubernamentales. 3 fase de Interacción entre Usuarios e Instituciones: En esta etapa, se ejecutan transacciones en tiempo real y se establece con los usuarios comunicación segura. 4 fase de transformación: En esta etapa se busca lograr un enlace instantáneo entre ciudadanos, usuarios, entidades y entes. Se aspira a tener una administración completamente digitalizada donde todos los actores estén interconectados de manera efectiva.

(Pareja y Theobald K. & Martínez, 2015) han resaltado la relevancia de tratar la vinculación entre la simplificación administrativa e implementación de tecnologías digitales en procesos gubernamentales, ya que son componentes esenciales con el fin de mejorar la excelencia de prestaciones ofrecidos a la ciudadanía y para fortalecer la confianza en el Estado.

Con el paso del tiempo, se observó notable expansión de la tecnología digital en varias naciones, donde se ha centrado en la búsqueda incesante de aumento de la eficacia y eficiencia de los trámites administrativos, lo que ha ampliado el acceso mediante la implementación de centros de atención integrados y diversos canales.

No obstante, todavía se requieren esfuerzos adicionales para asegurar la entrega de servicios de excelencia de manera efectiva e implementación de numerosos esfuerzos de transformación.

(Marko Milenkovic, 2021). El propósito de reforma de gestión en Serbia y Croacia ha sido actualizar la función pública, buscando mejorar su eficiencia, eficacia y simplificar sus procesos administrativos. La simplificación ha sido un componente integral de estas reformas, abordando aspectos como la participación en los procedimientos administrativos, las interacciones en la conexión entre los ciudadanos y la administración pública, en particular, la adopción de digitalización.

Luego, se estableció la formulación del problema de la siguiente manera ¿Cómo incide la simplificación administrativa y la digitalización en la municipalidad provincial de Pomabamba, 2022?

Este estudio contó con; Justificación Teórica, provee un sólido respaldo el proceso de convertir en formato digital en las instituciones gubernamentales, con el propósito identificar y abordar las dificultades encontradas. Justificación Social, permitirá evaluar y mejorar la incidencia y satisfacción de la ciudadanía con respecto a los servicios ofrecidos, además de contribuir al desarrollo de futuros estudios en este ámbito. Justificación Práctica, será de utilidad para implementar mejoras la entrega de servicios administrativos por parte de la entidad, así como para comprender la situación real en cuanto a incidencia de simplificación en la gestión

pública y uso tecnología digital. Justificación Metodológica, se enfocará en la descripción de las herramientas utilizadas para recopilar información que se emplearán en la exposición de los resultados alcanzados, con el propósito de implementar mejoras en la administración de institución gubernamental.

El objetivo general en investigación tuvo determinar cómo incide la simplificación administrativa y la digitalización en la municipalidad provincial de Pomabamba, 2022.

objetivos específicos fueron; OE1. Analizar incidencia de la simplificación administrativa en la municipalidad Provincial de Pomabamba, 2022. OE2. Analizar la incidencia de la digitalización en la municipalidad Provincial de Pomabamba, 2022. OE3. Analizar como incide las dimensiones de la simplificación administrativa en la municipalidad provincial de Pomabamba, 2022. OE4 Analizar como incide las dimensiones de la digitalización en la municipalidad provincial de Pomabamba, 2022.

La hipótesis general de este estudio fue: si existe incidencia entre la Simplificación administrativa y la Digitalización en la municipalidad provincial de Pomabamba, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A fin de proseguir el crecimiento y el fortalecimiento de esta investigación, considere esencial examinar y extraer datos relativos a los artículos citados por varios autores, tanto nacional como internacional.

En el contexto nacional, se analizó la investigación de Lázaro Bernuy (2022), se centró en la digitalización de los procesos administrativos y su impacto en el contexto de los residentes. El propósito en su investigación era identificar y confirmar la relación con automatización de los procedimientos de gestión y la opinión de los ciudadanos que interactúan con la entidad provincial Huaraz.

Para lograr esto, llevaron a cabo entrevistas con 5 funcionarios públicos, quienes compartieron sus opiniones sobre la calidad de la atención al público y la eficacia de los procedimientos de tramitación de documentos en la entidad.

Como consecuencia de la investigación, se destacó la importancia de implementar un sistema mejorado de tramitación de documentos que permitiera mejoras significativas en el servicio. Además, se resaltó la necesidad de capacitar al personal designado para asegurar la prestación de un servicio adecuado que satisfaga las demandas de la población.

se analizó el artículo académico de Maravi (2000), que aborda la simplificación administrativa como tema tedioso. En este artículo, se identifican tres problemas clave que afectan su progreso: 1 Los procedimientos normados en el (TUPA), los individuos realizan ante las entidades, llegan a ser complicados y costosos, lo que afecta negativamente al ciudadano que acude a diversas entidades para solicitar servicios o llevar a cabo procedimientos. 2 la falta de control sistemático eficaz por los funcionarios municipales, que permita verificar si los procedimientos se están llevando a cabo de acuerdo con normas y principios en la simplificación administrativa, la falta de aplicación adecuada de sanciones en caso de incumplimiento. 3 la ausencia de supervisión subsiguiente realizada por los empleados responsables, a pesar de que la supervisión tendría que llevarse a

cabo después la entrega de servicios para asegurar el cumplimiento adecuado por parte de los administrados.

En caso de detectarse información dudosa, la Administración Pública debería tener la capacidad de revisar su decisión y aplicar las sanciones correspondientes. (pp. 292, 293)

El plan nacional para aumentar la eficacia de función pública, avalada por la PCM (2013), define el objetivo de los sistemas administrativos, que consiste en normar la gestión de los recursos públicos. El tercer pilar de esta política, llamado “Gestión por Procesos”, se halla la Simplificación Administrativa. Su enfoque principal es la eliminación de procedimientos administrativos complicados y redundantes que afectan a los ciudadanos y no brindan una atención oportuna y adecuada. Esto contribuye a la mejora constante y a la eficacia en la administración pública.

Ramos García (2020), se enfocó en la conexión entre la simplificación en la gestión y la excelencia en servicio al público. Su investigación se centró en la implementación de políticas destinadas a fortalecer las aptitudes de los empleados de la entidad municipal con el objetivo de proporcionar servicios de alta excelencia en el servicio a los ciudadanos fue su prioridad. Además, su estudio siguió un enfoque cuantitativo, caracterizado por enfoque de investigación sin experimentación, de carácter transversal y correlativo.

El Decreto Legislativo N° 1310, promovido con la finalidad de implementar medidas adicionales destinadas a simplificar la administración (2016). Paralelamente, se dio luz verde al Decreto Legislativo N° 1446, que incorporaba recientes disposiciones suplementarias de simplificación administrativa y enriquecía las estructuras organizativas y las vías que supervisan la mejora, la excelencia en la regulación como componente de un enfoque abarcador y en constante evolución (2018).

Según Daniel Rossini (2019), durante los últimos años, seremos testigos de la incorporación de las avanzadas invenciones tecnológicas en nuestras vidas, lo que ha permitido comunicación al instante gracias a estos avances tecnológicos.

adecuarce a nuevas tecnologías en las instituciones públicas ha resultado en un importante cambio y ha facilitado el acceso a la información que poseen estas entidades (página 1 del informe). La digitalización, que es un proceso informático basado en la tecnología, se centra principalmente en convertir la información que se encuentra en formato papel en un formato que puede ser gestionado y manipulado a través de computadoras. Además de esta funcionalidad, la digitalización también contribuye a la preservación segura del papel original (p. 4).

Pingo Chinga (2021), llevó a cabo una investigación cuyo enfoque principal era mantener una revisión sistemática actualizada para comprender cómo se integra la digitalización en los municipios. Al concluir estudiar, reitera que, durante el transcurso de los años, el dominio herramientas virtual serán esenciales para todos, ya que simplifica significativamente muchos procesos administrativos. En su recomendación, enfatiza la preferencia a la puesta en marcha de la digitalización.

Castillo (2020), nivel internacional que examina la implementación de políticas gubernamentales en Ecuador. En este contexto, se observó una mayor disponibilidad de los servicios para la ciudadanía en la administración pública, lo que resultó en una mejora en el desempeño del gobierno. El autor destaca, para alcanzar una verdadera democratización del gobierno, es esencial que los procesos de simplificación administrativa vayan de la mano con la digitalización. En Ecuador, han llevado a cabo proyectos dentro del ámbito de la política gubernamental relacionada con la sociedad de la información.

Entre estas iniciativas se incluye la disponibilidad gratuita y de acceso público a redes Wifi en escuelas públicas en diversas regiones del país. Además, se estableció una red de ochocientos cuarenta y nueve infocentros, que eran oficinas de las zonas rurales donde los habitantes podían acceder a internet. En estos infocentros, los funcionarios públicos brindaban asistencia y simplificaban el proceso de gestión en línea cuando resultaba necesario para la población.

La simplicidad en la gestión es una alternativa prioritaria, tal como lo señala Adrián Bueno (2019) artículo sobre el aspecto legal de la simplificación en la gestión española. Este enfoque busca eliminar las barreras burocráticas y reducir la carga de procedimientos administrativos con el fin de alcanzar los objetivos previamente definidos por cada institución.

Su artículo académico, Ferney y Gallo (2019) definen la Gestión Simplificada como un recurso para apoyo contribuyente a la optimización de los servicios estatales, al mismo tiempo que reduce la sobrecarga de trámites burocráticas en Colombia. La optimización y el proceso de digitalización se consideran herramientas esenciales con el propósito de aumentar la eficacia y eficiencia en administración pública, fueron adoptadas por muchos países a el propósito de integrar la disminución administrativa durante procesos y alcanzar conclusiones superiores.

Gobba (2020), su estudio se enfoca en la agilización en la gestión pública como amplia competencia global, con un enfoque en mejora general del gobierno. Esto se logra mediante la implementación de funciones adecuadas que resultan en una notable disminución de las cargas administrativas, con propósito de elevar la excelencia de los servicios proporcionados a la población.

La evaluación también aborda el trabajo llevado a cabo por el gobierno de Egipto con el propósito de hacer más sencillos los trámites administrativos e insertar gradualmente Soluciones de Simplificación Administrativa (ASS).

Por otro lado, Castillo y Siles (2007) proponen una metodología de simplificación administrativa basada en proyectos implementados por FUNDES en toda América Latina. Su enfoque principal es facilitar la ejecución de proyectos de simplificación administrativa. Este enfoque se basa en cinco dimensiones que permiten la obtención de proyectos óptimos. La primera dimensión, la “Viabilidad Política”, implica la necesidad de aceptación y apoyo gubernamental para llevar a cabo el proyecto. La segunda dimensión, la “Viabilidad Técnica”, se centra en la eficacia y viabilidad de los procesos, asegurándose de que se adapten a las demandas de

los usuarios. La tercera perspectiva, denominada 'Posibilidad de Sistemas', aborda la probabilidad de automatizar la solución. La cuarta perspectiva, llamada "Factibilidad Administrativa", se relaciona con la obtención de fondos y la decisión institucional para llevar a cabo una administración eficiente. La quinta perspectiva, denominada "Factibilidad Legal", representa la culminación del proceso de simplificación, consolidando y enlazando el proceso desde una perspectiva legal y normativa. (pp. 26,27).

Corporación Financiera Internacional (2006) describió la tarea de simplificación como una labor de sencilla aplicación que los municipios pueden adoptar. Este proceso genera resultados cruciales y eficientes que motivan a los municipios a emprender reformas regulatorias. Estas reformas no requieren cambios drásticos en los procedimientos; por el contrario, pueden llevarse a cabo de manera gradual y progresiva. A medida que los procesos se simplifican, aumenta la satisfacción del cliente y se crea un entorno de trabajo positivo para los empleados municipales.

Guillén Espita (2018), que se centra en la introducción de la digitalización de documentos en la organización Radio Televisión Nacional de Colombia - RTVC. El propósito de este estudio es implementar en la realidad un proyecto de conversión de documentos que reduzca el tiempo necesario para obtener información y la documentación. Para este estudio, dio por utilizar entrevistas e instrumento de recolección de información con todos los empleados involucrados durante proceso de administración de suministradores. El objetivo de investigar era evaluar la factibilidad de incorporar un método de conversión de documentos en el proceso de administración de proveedores de la organización.

La tesis de investigación de Román Leygues (2018) con el principal propósito de presentar una propuesta de Sistema de Administración de Documentos para la Alcaldía Mayor de Cartagena, que incluye el propósito de mejorar la disponibilidad de datos de dominio público y ser transparentes.

Como resultado de su estudio, concluyo que todas las gerencias de esta entidad publica están interconectadas, lo que resalta la importancia de establecer un sistema documental. Sin embargo, esto requerirá una inversión en costos para su implementación. El autor del estudio sugiere que la Alcaldía de Cartagena compre y ponga en marcha un programa de administración de documentos diseñado para satisfacer las necesidades administrativas.

El Instituto Municipal de Informática (IMI) fue responsable de implementar el plan de digitalización de Barcelona (2017), bajo la dirección de Francesca Bria. Este plan propuso la implementación de medidas de gobierno destinadas a promover la digitalización abierta. Su enfoque estaba en proporcionar información precisa sobre los servicios digitales, con el objetivo de garantizar que estos servicios fueran altos, adaptaran a las demandas de la población, simultáneamente, protegerán derechos reservados.

Se presentarán varias teorías relacionadas con la variable inicial, que corresponde a la Simplificación Administrativa. Se define como una acción que las entidades públicas deben llevar a cabo con el propósito principal de ofrecer a los ciudadanos y usuarios un servicio de excelencia. Implica la creación de documentación de gestión que regule y oriente los componentes involucrados (PCM - SGP, 2015).

Moreno & Aponte (2019) la describen en calidad de una variante innovadora en el derecho administrativo que debe ser implementada de manera progresiva en el ámbito público. Su objetivo es apoyar los derechos de los ciudadanos, proporcionando prestaciones que se ajusten a los tiempos estipulados en la regulación actual, que sean de excelencia y que cuenten con transparencia.

Mostafa (2020), con la investigación realizada se concluyo que la simplificación administrativa proporciona incrementos al gobierno al permitir una coordinación efectiva entre las entidades públicas. Esto tiene como objetivo ofrecer servicios de alta calidad y busca revelar lo agregado que la implementación de estrategias aporta a las instituciones públicas. El propósito es reducir costos, tiempos y la

carga administrativa, con el propósito de alcanzar la complacencia de los usuarios y ciudadanos al recibir atención.

Hernandez (2017) argumenta que la incorporación de tecnología innovadora conduce a la eficacia. Este enfoque implica la eliminación de procesos burocráticos, una notable reducción en el tiempo que las entidades necesitan para atender a los usuarios, la optimización de costos y una disminución de la carga de trabajo. Todo esto se realiza con el propósito de mejorar la satisfacción del usuario, quien percibe mejora tanto en patrimonio como el tiempo.

La Simplificación Administrativa tiene como objetivo disminuir los trámites burocráticos. En este sentido, Alguacil (2014) categorizo en tres grupos: simplificación normativa (dedicada a disminuir la intrincación de las regulaciones), simplificación orgánica (centrada en mejorar las instituciones estatales) y racionalización de trámites (orientada a la reducción de procesos administrativos)

Conforme a lo indicado por Octavio Mircea (2015), la reducción del trabajo de administración se plantea como solución para abordar la dificultad presupuestaria que confrontan los estados. En Rumania, se implementó la táctica para mejora en la regulación en el ámbito de la función pública, un proceso meticuloso y riguroso en relación con la simplificación administrativa. Esto tenía como objetivo brindar apoyo a corporaciones y organizaciones, y elaborar estrategias de ejecución que resultaron en avances significativos.

En lo que respecta a la excelencia del servicio, Cruz (2006) expone que las organizaciones utilizan esta medida para llevar a cabo medidas que atiendan las demandas de los usuarios y residentes. Se refiere a un conjunto de acciones adecuadas destinadas a lograr ganancias sustanciales, poniendo atención en la conducta de los compradores en su rol de clientes externos.

Mora (2011) argumenta que la excelencia en la atención debe evaluarse a través de la percepción de los clientes, en lugar de basarse en expectativas. Es fundamental comprender cómo perciben los clientes el servicio después de

haberlo recibido, y es importante destacar que estas percepciones evolucionan con el tiempo según las demandas individuales de cada cliente.

En cuanto a la optimización de costos, López (2017) la describe en calidad de táctica y lograr ingresos monetarios excepcionales que generen incrementos en las entidades. Es solución clave garantizar rendimiento efectivo tantas compañías particulares y en instituciones gubernamentales. contexto público, la reducción de costos está estrechamente relacionada con la eficacia.

En cuanto a mejoramiento de la eficiencia temporal, su objetivo es incrementar la eficiencia de empleados en entidades y establecer técnicas que asignen labores específicas a cada servidor. Beneficiará a los usuarios cuando se cumplen los plazos sin retrasos ni demoras, según Chorlango (2016).

Florián (2019), sugiere que la optimización del tiempo se logra mediante la eficaz administración de los procedimientos y la reducción de los tiempos, lo que resulta en una mayor complacencia por parte de los usuarios, reducción de costos, simplificación de operaciones y una mayor capacidad de gestión.

En relación a la simplificación de trámites y requisitos, la PCM (2021) describe el Sistema Único de Trámites (SUT) como mecanismo cuyo objetivo es simplificar los procesos administrativos de las instituciones gubernamentales, incluyendo la reducción de costos de procesamiento, condiciones, horarios y lapsos. Este enfoque agilizará servicios y procedimientos públicos.

Flores (2015), señala que el país ha creado comité de simplificación de procesos documentales con el propósito de disminuir el peso laboral, en particular para las pequeñas empresas.

Por otro lado, Castillo (2007) sugiere que para lograr una reducción garantizada de los requisitos es esencial examinar las tareas duplicadas presentes en los procesos. Abordar aspectos como la presentación de formularios repetitivos, múltiples conjuntos de requisitos, duplicación de requisitos y documentos

respaldados por otras personas, a pesar del principio de suposición de veracidad establecido en la regulación de procedimientos administrativos generales, resulta fundamental en la reducción de requisitos en los trámites.

En cuanto al segundo factor, se pueden presentar muchas teorías. Para Lampreabe (2018), la digitalización de papeles se concibe como procesos tecnológicos implicaría la conversión de archivos en papel transformen en imágenes digitales, mediante técnicas fotoeléctricas o llamado también escaneo. Si decide llevar a cabo la digitalización de documentos, se deben considerar varios aspectos importantes.

Esto incluye la identificación de la documentación que se someterá al proceso de digitalización, la definición del alcance de la digitalización, la determinación del cuándo y en qué lugar se llevará a cabo la conversión a formato digital, considerando las demandas de contar con documentos digitales, y la elección entre digitalizar documentos de forma individual o en lotes. Además, es fundamental implementar una estructura de garantía, el propósito de certificar que el proceso de digitalización de documentos se realice correctamente y cumpla con los requisitos mínimos establecidos.

Por último, es necesario abordar la conservación de los documentos en papel originales después de que se complete la etapa de conversión a formato digital. (Barraza & Francisco, 2019) De acuerdo con Albarrecin y sus colegas (2019), argumentan la urgencia de adoptar una aplicación informática para el almacenamiento y manipulación de documentos a través de la digitalización.

Vásquez (2016) enfatiza que cuando se reemplace un archivo original con una copia, esta debe contar con una certificación adecuada de la institución que lo creó. Esto es esencial para garantizar que el proceso de copiado se haya realizado correctamente y sin alteraciones en el archivo original del papel. Por lo tanto, para así un documento digitalizado tenga valor, fundamental que incluya una firma digital o electrónica de la entidad fedataria.

Suárez (2007) aborda la distinción entre la conversión sencilla de documentos en formato digital y la digitalización con valor legal. La digitalización simple se utiliza como respaldo, mientras que la digitalización con valor legal otorga respaldo legal, tributario o de auditoría a los documentos, lo que a su vez permite reducir los costos asociados al almacenamiento físico.

Según los conceptos teóricos de este estudio acerca del progreso de la segunda variable la digitalización, se reconoció 04 aspectos que serán explicados en detalle: el proceso de digitalización, la regulación de la digitalización, el respaldo técnico y la cultura organizacional.

En lo que respecta al proceso de digitalización, Lampreabe (2018) destaca la importancia de la conversión de documentos a formato digital para agilizar el acceso a la información. Estos procesos de digitalización implican cumplir con ciertas características específicas y se dividen en distintas etapas identificadas, que incluyen la identificación, clasificación, recolección, transporte y recepción (si es necesario), preparación, captura de imágenes o digitalización, identificación de datos, indexación, revisión de calidad, rúbrica (si es necesario) y la carga en el archivo digital, seguida por la devolución. (p. 13)

Según Lampreabe (2018), en lo que respecta en conformidad con las reglas de la transformación digital, las compañías deben satisfacer rigurosamente con los deberes, sugerencias y condiciones que aseguran la excelencia y eficacia en el proceso de conversión de documentos. Con el fin de implementar el enfoque para la conversión de documentos en formato digital de manera efectiva, esencial adoptar la regulación actual que rige los procedimientos de conversión a formato digital y asegurarse de que los documentos en formato digital tengan una rúbrica digital para su respectiva confirmación.

Con respecto al soporte técnico de la digitalización, según Lampreabe (2018), se destaca la adecuación del software y equipo son extrema importancia durante la conversión de expedientes a formato digital. Los dispositivos de tecnología recibir el mantenimiento adecuado así puedan compartir la información de manera

oportuna, el hardware, que constituye el cuerpo técnico y la parte física de un ordenador, y el equipo, que es la aplicación responsable de transformar expedientes en formatos como jpeg, tiff o bmp, trabajan en conjunto para asegurar el bueno y eficaz operación de los dispositivos tecnología.

En cuanto a la cultura de la organización, según Lampreabe (2018), fundamental al introducir la conversión de expedientes en formato digital en las operaciones, exista una comunicación formal y una relación efectiva en relación con las evoluciones que afectan a algunos procesos.

La digitalización cumple un papel crucial, ya que puede ser gestionada de manera sincronizada y cuidadosa. La responsabilidad de salvaguardar la documentación recae en los miembros de la entidad, quienes deben asegurar que se maneje de manera adecuada.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

En cuanto a carácter de la investigación, trata de una investigación pura, a menudo llamada básica o fundamental, según lo señalado por Echenique (2017). Esta modalidad de investigación ha proporcionado una valiosa contribución de conocimientos al estudio en cuestión, ya que se ha basado principalmente en el marco teórico y ha aplicado metodologías científicas de investigación con el propósito de generar conocimientos apropiados. Además, esta investigación sigue un enfoque cuantitativo, tal como lo menciona Nicomedes (2018)

3.1.2 Diseño de investigación:

Es cuantitativo, según Smith (2022) emplea este diseño en su estudio ya que implica la recolección de datos cuantitativos, como encuestas, mediciones numéricas, análisis estadísticos, y se centra en la cuantificación de fenómenos y variables para obtener resultados objetivos y medibles. No fue de naturaleza experimental, ya que no implicó la maniobrabilidad de variables, según lo indicado por Marfull (2017). Además, se clasificará como un estudio correlacional, cuyo propósito radica en la exploración de la incidencia, influencia o nivel de conexión entre ambas variables.

el diseño se definirá de la siguiente forma:

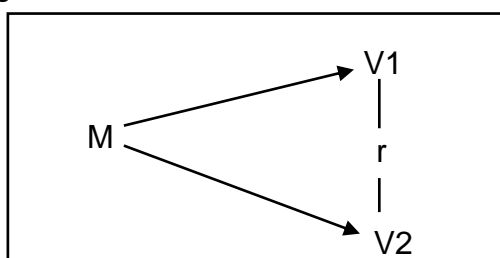


Figura 1

Esquema de diseño correlacional

M= Muestra

V1: Simplificación Administrativa

V2: Digitalización

r= Relación

3.2 Variable y operacionalización

Variable 1: Simplificación Administrativa

- **Definición conceptual:** La aplicación de conocimiento técnico moderno que conduce a la simplificación administrativa, lo que implica la eliminación de procedimientos administrativos, una notable reducción en el tiempo que la entidad requiere para responder al usuario, la optimización de costos y la reducción de la carga de trabajo, con el objetivo de proporcionar una mayor satisfacción al usuario, quien percibe que se están optimizando tanto el dinero como el tiempo (Hernández, 2017)
- **Definición operacional:** Esta variable fue desglosada en 4 dimensiones, que son calidad del servicio, optimización de costos, optimización del tiempo y reducción de trámites y requisitos. En términos de su naturaleza, se abordó como una variable cuantitativa y en cuanto a su relación, se consideró como independiente en el estudio.
- **Indicadores:** Los indicadores utilizados para evaluar esta variable incluyeron la incidencia de atención, incidencia de disponibilidad de información, incidencia de eficiencia en la gestión, incidencia de automatización de procedimientos, período de tramitación, incidencia de alivio en la carga administrativa e incidencia de simplificación de requisitos.
- **Escala de medicion:** ordinal.

Variable 2: Digitalización

- **Definición conceptual:** La digitalización representa procedimiento innovador, transforma expedientes impresos a representaciones digitales, aprovechando métodos fotoeléctricos. Es fundamental establecer una estructura de control de calidad para comprobar que la conversión de documentos en formato digital se haya realizado de manera precisa y para definir el manejo de la documentación en papel original después de completar el proceso de digitalización (Lampreabe, 2018).

- **Definición operacional:** Esta variable se divide en 4 dimensiones: proceso de digitalización, normativa de digitalización, soporte técnico y cultura de la organización. En cuanto a su naturaleza, se abordó desde una perspectiva cuantitativa, y en términos de su relación, se consideró una variable dependiente en el estudio.
- **Indicadores:** Los indicadores utilizados para evaluar esta variable incluyeron la incidencia de documentos recibidos, la incidencia de documentos digitalizados, la incidencia del cumplimiento de la normativa legal, la incidencia del cumplimiento de la normativa técnica, la incidencia de equipos de hardware necesarios, la incidencia de licencias de software requeridas y la incidencia de personal con formación en la conversión a formato digital.
- **Escala de medición:** ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Grupo que cumple ciertas cualidades definidas. Según Majid (2018), en el contexto de este estudio, la población consistió en 150 servidores públicos que desempeñan sus funciones administrativas en la entidad provincial de Pomabamba.

- **El criterio de inclusión**, abarca a empleados de la entidad provincial de Pomabamba que se dedican a tareas administrativas y que han aceptado participar en la encuesta.
- **El criterio de exclusión** se refiere a aquellos empleados públicos de la Municipalidad provincial de Pomabamba que no desempeñan funciones administrativas y que han optado por no participar en la encuesta.

3.3.2. Muestra

consiste en porción más reducida de la población, y se empleará para recopilar información, siguiendo la definición de Hernández (2018). En este estudio en curso, la muestra estará compuesto por 132 empleados administrativos de la Municipalidad Provincial de Pomabamba, y su tamaño se calculará utilizando un enfoque de muestra finita

3.3.3. Muestreo

Radica en la creación de una muestra que sea un reflejo adecuado, con él para que los hallazgos reflejen de manera precisa las circunstancias en la población de interés, de acuerdo con la definición de Salazar (2018). En este estudio en particular, se empleó un muestreo aleatorio simple, cada individuo se elige al azar y por pura casualidad, en este tipo de muestreo cada individuo tiene la misma posibilidad de ser elegido en cualquier etapa del proceso, el cual consistió en encuestar a 132 empleados que desempeñan funciones administrativas y que por sobre todo acepten participar voluntariamente en la encuesta.

3.3.4. Unidad de análisis

Se refieren a empleados públicos que desempeñan tareas administrativas en el municipio Pomabamba. Siguiendo la definición de Arias et al. (2021), estos individuos constituyen el grupo de estudio del cual se obtienen los datos e información que se analizarán.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Expresado por Cisneros (2022), las técnicas y herramientas son recursos que simplifican la información. En este estudio, se empleó el método de cuestionario junto con el instrumento de recolección que consistió en una encuesta.

Descripción del Instrumento:

En las 15 preguntas incluidas en el cuestionario para ambas variables, se utilizó una escala de medición común de cinco categorías: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre, (5) siempre.

Validez:

Este grado alude a la habilidad para evaluar lo que se pretende medir, según la definición de (Morasso, 2018). En este caso, se empleó una matriz de evaluación que fue valorada por un panel de 3 profesionales expertos en el ámbito de la gestión pública. Estos profesionales analizarán minuciosamente

todos los factores, aspectos y criterios utilizando el proposito de verificar la coherencia de los instrumentos a emplear. (Anexo 02).

Confiabilidad:

Para evaluar la confiabilidad, se llevó a cabo una investigación inicial que se aplicó la Prueba Alfa de Cronbach (Anexo 07) a 2 variables, ambas con cuatro dimensiones. Un resultado positivo en esta prueba indicara una alta fiabilidad del cuestionario. La fiabilidad de una medida representa característica significativa de una prueba (Morasso, 2018).

3.5. Procedimientos

En primer lugar, manifiesto el factor existente en la entidad provincial de Pomabamba a través de la exploracion, en línea con el marco teorico adquirido y variables que se analizaron. Para llevar a cabo la recopilación de datos de estas variables, se emplearon herramientas específicas y se sometieron a una evaluación exhaustiva, bajo la evaluacion de 3 expertos en el campo, quienes determinaron su aplicabilidad en el contexto de esta investigación. A continuación, se procedera a presentar una solicitud estricta al máximo poder de la entidad gubernamental, con el fin de obtener la autorizacion y utilizar las herramientas de recopilación de informacion. La encuesta aplicaría a 132 empleados administrativos en la municipalidad de Pomabamba. Además, se creó una lista de calificaciones correspondiente a cada una de las variables, cuyos resultados se procesaron con el software SPSS 27. Finalmente, emplee la prueba de Kolmogorovv-Smirnovv.

3.6. Metodo de analisis de datos

Utilizamos principalmente de naturaleza descriptiva. Esto implica que primero se creará una tabla que contenga las puntuaciones de todas las variables, y luego se transferirán a la aplicación SPSS 27. Después de esto, se realizó un análisis detallado de la informacion de investigación, que incluye tablas de contingencia y frecuencia. Este análisis no solo tiene como objetivo detallar las variables, también identificar las relaciones entre ellas, con el propósito de confirmar la hipótesis subyacente en esta exploración.

3.7. Aspectos éticos

El análisis se llevó a cabo siguiendo las directrices éticas de acuerdo con los principios éticos de investigación, junto con los valores de independencia, apertura y honestidad. acorde a la resolución del vicerrectorado de investigación **N° 062-2023-VI-UCV**, que aprueba "Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos". Esto garantiza toda la información recopilados son exclusivamente de naturaleza académica y han sido adecuadamente validados por especialistas en el campo. También, se aseguró que las citas y las referencias bibliográficas estuvieran en conformidad con las normas de la APA de la 7ma edición, con el propósito de cumplir con los derechos de propiedad intelectual.

- a) El carácter anónimo, ya que la guía de entrevista se administrará de forma anónima y con el previo consentimiento informado de los participantes.
- b) La reserva de la información, dado que los datos recopilados mediante el instrumento serán utilizados exclusivamente con fines académicos y únicamente por el investigador. Además, se garantiza la confidencialidad y el manejo anónimo de toda la información.
- c) El principio de benevolencia, dado que el investigador, siendo ingeniero civil, cuenta con la experiencia y el perfil necesarios para llevar a cabo este tipo de investigación.
- d) La autenticidad, ya que se observarán rigurosamente los derechos de autor y se evitara completamente cualquier manifestación de plagio. Esto se debe a que el objeto de la investigación es genuino y se llevara a cabo en un contexto específico.

IV. RESULTADOS
Estadística descriptiva
Tabla 1

incidencia entre la Simplificación administrativa y la Digitalización en la municipalidad provincial de Pomabamba.

		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%

Fuente: Elaborado por Reyner Aldo Santos Cruz

La apreciación de los administrativos indica un nivel insatisfactorio en cuanto a la simplificación administrativa del 7.6% (10). Dentro de este porcentaje, el 3.8% (5) clasificó como deficiente, seguido por el 3% (4) en categoría regular y el 0.8% (1) en una buena digitalización. Además, se identificó una simplificación administrativa de nivel regular en un 30.3% (40), de los cuales el 16.7% se ubicó en la categoría regular y el 13.6% (18) en una buena digitalización. Por último, se observa una simplificación administrativa considerada buena en un 62.1% (82), distribuido entre el 1.5% (2) en la categoría deficiente, el 11.4% (15) en la categoría regular y el 49.2% (65) en una buena digitalización.

Tabla 2

incidencia de simplificación administrativa en la municipalidad provincial de Pomabamba.

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

Fuente: elaborado por Reyner Aldo Santos Cruz

observamos la incidencia de la simplificación administrativa en la municipalidad de Pomabamba, destacando principalmente una implementación exitosa con un 62.1% (82) catalogada como buena, seguida de un nivel regular con un 30.3% (40) y un nivel deficiente con un 7.6% (10). En otras palabras, la simplificación administrativa ha contribuido significativamente a la reducción de tiempos y demoras en la atención a los usuarios, disminuyendo la carga laboral y resultando en una mayor satisfacción. Este proceso ha evidenciado mayor entrada a los datos de carácter pública, así como una agilización en la autorización de procesos y trámites.

Tabla 3*incidencia de Digitalización en la municipalidad provincial de Pomabamba.*

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

Fuente: elaborado por Reyner Aldo Santos Cruz

Se observa, según opinión de empleados administrativos respecto a digitalización en la municipalidad de Pomabamba, que la atención se centró principalmente en una categoría buena, alcanzando el 63.60% (84), seguida de una categoría regular con el 31.1% (41) y una categoría deficiente con el 5.3% (7). En otras palabras, la digitalización de documentos ha contribuido a la disminución del uso de papel, destacándose por la eficiencia en los procesos de digitalización, lo cual se ajusta a los reglamentos legales relacionados con la digitalización en las entidades públicas. Esto se considera en el marco de la responsabilidad social y la transparencia documental. Además, los trabajadores expresaron haber recibido capacitación en temas digitales para cumplir con estos estándares.

Tabla 4

Incidencia de las dimensiones de la simplificación administrativa en la municipalidad provincial de Pomabamba.

		f	%
D1: Calidad de servicio	Deficiente	12	9,1
	Regular	30	22,7
	Buena	90	68,2
	total	132	100,00
D2: Optimización de costos	Deficiente	9	6,8
	Regular	49	37,1
	Buena	74	56,1
	Total	132	100,00
D3: optimización de tiempo	Deficiente	12	9.1
	Regular	34	25,8
	Buena	86	65.2
	Total	132	100,00
D4: reducción de trámites y requisitos	Deficiente	12	9,1
	Regular	41	31,1
	Buena	79	59,8
	total	132	100,00

Fuente: elaborado por Reyner Aldo Santos Cruz.

La percepción de los trabajadores revela que, en cuanto a excelencia en servicio, se destaca un nivel bueno con un 68.2% (90), seguido de un nivel regular con un 22.7% (30) y un nivel deficiente con un 9.1% (12). Esto implica la necesidad de proporcionar una atención eficiente y garantizar el acceso a información adecuada. Asimismo, en lo que respecta a la optimización de costos, la atención se enfoca principalmente en un nivel bueno con un 56.1% (74), seguido de un nivel regular con un 37.1% (49) y un nivel deficiente con un 6.8% (9). Los trabajadores expresan que la implementación de tecnologías contribuye disminuir carga de trabajo, ya que agiliza los procesos. En la dimensión de optimización de tiempo, se destaca principalmente el nivel bueno con un 65.2% (86), seguido de un nivel regular con un 25.8% (34) y un nivel deficiente con un 9.1% (12). Esto subraya la importancia de ajustarse a los tiempos de duración de los trámites para satisfacer las demandas principales de la mayoría de los usuarios. En última instancia, lo que respecta a la reducción de trámites y requisitos, prevalece principalmente el nivel bueno con un 59.8% (79), seguido de un nivel regular con

un 31.1% (41) y un nivel deficiente con un 9.1% (12). Esto señala una disminución significativa de la carga administrativa en los trámites y requisitos.

Tabla 5

Incidencia de las dimensiones de la Digitalización en la municipalidad provincial de Pomabamba.

		Frecuencia	%
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 Reyner Aldo Santos Cruz

Según la forma en que los empleados perciben en conexión con la dimensión de proceso de digitalización, destaca en gran medida el nivel bueno con un 64.4% (85), seguido por un nivel regular con un 15.9% (21) y un nivel deficiente con un 19.7% (26). Es fundamental ajustar la cantidad de documentos de acuerdo con el número de personal administrativo. En la dimensión normativa de digitalización, la atención se centra principalmente en un nivel bueno con un 72.7% (96), seguido de un nivel regular con un 22% (29) y un nivel deficiente con un 5.3% (7). La intervención de un fedatario informático confiere respaldo legal a la digitalización, conforme a la normativa de auditoría realizada anualmente. Se destaca que la municipalidad dispone de adecuados equipos de hardware para realizar tareas digitales. Asimismo, en la dimensión de soporte técnico, prevalece en su mayoría el nivel bueno con un 67.4% (89), seguido por un nivel regular con un 27.3% (36) y un nivel deficiente con un 5.3% (7). En cuanto a la dimensión cultura de la

organización, destaca principalmente el nivel bueno con un 71.2% (94), seguido por un nivel regular con un 14.4% (19) y se observa una proporción deficiente que precisa la realización de capacitaciones, aunque se presenta como un desafío para los trabajadores.

Hipótesis general

Ho: no existe incidencia entre la simplificación administrativa y la digitalización en la municipalidad provincial de Pomabamba, 2022.

Ha: existe incidencia entre la simplificación administrativa y la digitalización en la municipalidad provincial de Pomabamba, 2022.

Tabla 6*Incidencia entre simplificación administrativa y digitalización*

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

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Fuente: elaborado por Reyner Aldo Santos Cruz

Se observa una correlación significativa, con un coeficiente de Rho Spearman de 0.551** que indica una relación moderada y positiva. El significado de esta correlación se encuentra en un nivel del 0.01, por debajo del 5%. Por lo tanto, se respalda la hipótesis del investigador, confirmando que existe incidencia entre la Simplificación administrativa y la Digitalización en la municipalidad provincial de Pomabamba, 2022.

V. DISCUSIÓN

Procedemos a analizar los resultados, logrando en primer lugar cumplir con la meta principal, que consistió en determinar la incidencia entre la Simplificación Administrativa y la Digitalización en la municipalidad provincial de Pomabamba. El coeficiente Rho obtenido fue de 0.551**, con una significancia de 0.01, inferior al 5%, lo que respalda la validez de las variables investigadas. Además, se observó la simplificación administrativa se encuentra en un grado considerado bueno, alcanzando un 62.1% (82) de buena digitalización. Este enfoque destaca la importancia de procesos administrativos que promueven el progreso eficiente y eficaz de información, asegurando una digitalización adecuada y relevante para la optimización de costos, la reducción de la carga de trabajo y el contento de los usuarios.

Estos hallazgos concuerdan con el estudio de Bernuy (2022), resalta la introducción de sistemas de trámites documentales para mejorar la entrega de servicios ajustados a las necesidades de la ciudadanía. Además, Ferney y Gallo (2019) señalan la importancia de la simplificación administrativa para facilitar implementación de nuevos mecanismos que reduzcan la burocracia en los procedimientos colombianos, destacando que la digitalización contribuye a una mayor eficiencia en dichos procesos. Estas afirmaciones se respaldan mediante la conceptualización proporcionada por la Secretaría de Gestión.

La Simplificación Administrativa, según lo planteado por Pública (2021), se enfoca en eliminar barreras y gastos superfluos para los ciudadanos. Además, Adrián (2019) destaca importancia en eliminar obstáculos burocráticos y reducir procedimientos administrativos para alcanzar metas específicas.

En este contexto, Román (2018) subraya el acceso a información de carácter público es fundamental para la transparencia y la creación de un sistema documental (PCM - SGP, 2015). Estos principios respaldan disminución administrativa, convertir documentos a formato digital facilitando así la visualización y manejo de los mismos verificación y el acceso a la información.

Se enfatiza cuando se satisface las necesidades de la administración implica proporcionar buen servicio, para lo cual es necesario crear documentación de

gestión que regule, oriente los elementos en todos los procedimientos administrativos, facilitando así el logro de las metas institucionales.

En relación al objetivo específico 1, se ha logrado evidenciar la incidencia de simplificación administrativa en la municipalidad provincial de Pomabamba, destacando principalmente en la categoría de "buena" con un 62.1% (82). Es importante señalar que esta simplificación facilita la reducción de tiempos y costos para alcanzar metas, promoviendo una satisfacción adecuada y un incremento en la disponibilidad de información de carácter público, así como la aprobación de procedimientos y gestiones administrativas de forma electrónica para lograr respuestas que sean tanto eficientes como eficaces dentro de los períodos de tiempo definidos.

Estos resultados coinciden con los hallazgos de Bernuy (2022), quien destaca el alto nivel de digitalización en los procesos administrativos llevados a cabo por los administrados de la Municipalidad Provincial de Huaraz, lugar donde se ofrece asistencia a los usuarios durante los procesos de gestión documental en la entidad.

Por otra parte, Castillo (2020) señala, en la ejecución de políticas públicas en Ecuador, se ha observado aumento en el acceso de la ciudadanía a la administración pública. Mostafa (2020) se enfoca en la visibilidad del gobierno a través de funciones eficientes y la reducción de las cargas administrativas.

En línea con esto, el Instituto Municipal de Informática (2017) destaca importancia de proporcionar datos precisa que se ajuste a las necesidades de pobladores dentro de los plazos indicados. Moreno y Aponte (2019), por su parte, definen la simplificación administrativa como la prestación de servicios que cumplen con los plazos establecidos en la vigente normativa.

Todos estos resultados guardan similitud con el enfoque de simplificación administrativa, que implica la implementación de mejoras en los servicios de acuerdo con la normativa legal. El énfasis está en priorizar la atención al cliente para satisfacer sus necesidades y expectativas, ofreciendo un servicio de calidad.

En relación al segundo objetivo, se logró identificar la incidencia de digitalización en la municipalidad, destacándose principalmente en la categoría "buena" con un

63.60% (84). Esta iniciativa facilita la reducción del uso de documentos en papel, contribuyendo así a la responsabilidad social y a la transparencia documental. En este sentido, los trabajadores expresaron haber recibido capacitación en temas digitales, lo cual se alinea con la perspectiva de Rossini (2019), quien destaca que las nuevas tecnologías han generado transformaciones significativas en las instituciones públicas.

Lampreabe (2018) subraya la importancia de la digitalización de documentos, enfocándose en necesidad de contar con documentos digitales y establecer criterios para la digitalización, ya sea de manera individual o en masa. Los resultados obtenidos en este estudio son similares a otros estudios mencionados, ya que estas herramientas facilitan la realización de tareas a tiempo mínimo.

El gobierno ha establecido en la normativa técnica el uso de sistemas de hardware y software necesarios para alcanzar metas, pero esto ha generado un cambio sistemático significativo, como señala Rossini. Con respecto al tercer objetivo específico, se analizó la incidencia de las dimensiones de la simplificación administrativa en la municipalidad provincial de Pomabamba. Se destaca, en particular, la calidad del servicio en un grado "bueno" con un 68.2% (90). Esto indica que la entidad brinda una atención eficiente y cuenta con información relevante para que los usuarios puedan acceder e informarse sobre las actividades realizadas en la entidad, de esta manera se busca fortalecer el servicio ofrecido con calidad y calidez para lograr la satisfacción del usuario.

De manera similar, en la dimensión de optimización de costos, se destaca principalmente en el nivel "bueno" con un 56.1% (74). Se señala que la implementación de tecnologías contribuye a reducir la carga laboral del personal, permitiendo procesos más ágiles para proporcionar respuestas oportunas en los trámites necesarios para diversas actividades. Adicionalmente, en la dimensión de optimización de tiempo, se destaca principalmente en el nivel "bueno" con un 65.2% (86), seguido por un nivel regular con un 25.8% (34) y un nivel deficiente con un 9.1% (12). Se enfatiza la importancia de ajustarse a los tiempos de duración de los trámites para satisfacer las necesidades de la mayoría de los usuarios.

Esto se logra mediante la aplicación de metodologías que buscan maximizar las horas disponibles sin comprometer la calidad de los resultados, la satisfacción de los clientes ni el bienestar de los empleados. Se destaca la eliminación de errores y la gestión digital de inventarios. Finalmente, en la dimensión de reducción de trámites y requisitos, predomina principalmente el nivel "bueno" con un 59.8% (79), seguido por un nivel regular con un 31.1% (41) y un nivel deficiente con un 9.1% (12). Esto indica una reducción significativa de la carga laboral administrativa en los trámites y requisitos, lograda mediante la consideración de normativas técnicas y prácticas eficientes que cumplen con la ley.

Estos resultados guardan similitud con las conclusiones de Ramos (2020), quien destaca que la simplificación, como objetivo principal, proporciona servicios apropiados y de calidad a la ciudadanía, basándose en el Decreto Ley N° 1310. Además, se reconocen medidas adicionales de simplificación administrativa y la mejora del marco institucional.

Por otro lado, Castillo (2020) hace hincapié en la optimización democrática del estado, proporcionando libre acceso a redes wifi en escuelas públicas en diversas zonas del país. Barrera et al. (2018) establece que el objetivo primordial de la empresa es ofrecer a los clientes un servicio mejorado con tiempos de respuesta rápidos, tarifas competitivas y una atención al cliente de calidad. Estas afirmaciones se respaldan con la definición de la Corporación Financiera Internacional (2006), que describe el proceso de simplificación como una actividad de fácil implementación, adoptable por los municipios, con resultados vitales y eficientes que impulsarán las decisiones municipales.

De acuerdo con la investigación llevada a cabo por Mostafa (2020), se puede concluir que la simplificación administrativa ofrece beneficios al Estado al buscar disminuir costos, tiempos y la carga administrativa. Asimismo, según Hernández (2017), la adopción de nuevas tecnologías está asociada a la simplificación administrativa, lo que permite una significativa reducción en el tiempo necesario para lograr gran satisfacción del usuario.

En este sentido, el usuario percibe que se optimizan tanto el dinero como el tiempo. Aunque estos resultados coinciden, hay perspectivas divergentes

respecto a la simplificación administrativa. Según algunos, esta facilita la reducción de tareas prolongadas y de los costos asociados a la mano de obra, maximizando la ejecución de actividades de manera continua para ofrecer respuestas inmediatas conforme a las necesidades de los usuarios. El objetivo es que la información proporcionada sea transparente.

En relación al cuarto objetivo específico, se logró analizar la incidencia de las dimensiones de la digitalización en la municipalidad de Pomabamba a través de la percepción de los trabajadores. En cuanto a la dimensión del proceso de digitalización, se destaca principalmente en el nivel "bueno" con un 64.4% (85), seguido por un nivel "regular" con un 15.9% (21) y un nivel "deficiente" con un 19.7% (26). Se enfatiza la importancia de determinar la cantidad de documentos según el número de personal administrativo.

Asimismo, en la dimensión normativa de digitalización, la relevancia se centra principalmente en un nivel "bueno" con un 72.7% (96), seguido por un nivel "regular" con un 22% (29) y un nivel "deficiente" con un 5.3% (7). Se destaca la intervención de un fedatario informático, que otorga un respaldo legal a la digitalización de acuerdo con la normativa de auditoría realizada anualmente. Se subraya que la entidad cuenta con equipos de hardware adecuados para las labores digitales, en consonancia con la ley 1412, que en el marco de la gobernanza considera el uso de plataformas digitales para una administración pública efectiva en favor de la reactivación económica.

Al mismo tiempo, en la dimensión de soporte técnico, predomina principalmente el nivel "bueno" con un 67.4% (89), seguido por un nivel "regular" con un 27.3% (36) y un nivel "deficiente" con un 5.3% (7). Posteriormente, en la dimensión de cultura de la organización, destaca principalmente el nivel "bueno" con un 71.2% (94), seguido por un nivel "regular" con un 14.4% (19) y un nivel "deficiente". Se destaca la necesidad de llevar a cabo capacitaciones, aunque se reconoce que esto presenta ciertas dificultades. En este contexto, se destaca que estas acciones permiten la continuidad de los procesos, basándose en la consideración de presupuestos destinados a la transformación tecnológica que mejora los aspectos culturales, sociales, humanos y organizativos.

Coincide con la perspectiva de Chinga (2021), quien destaca que el uso de tecnologías digitales se ha convertido en una necesidad fundamental para simplificar numerosos trámites administrativos. Rossini (2019) señala la importancia de la digitalización de documentos en papel, permitiendo su manipulación desde computadoras y garantizando la preservación de la documentación original. Esta idea se asemeja a la propuesta de Guillén Espita (2018), que se fundamenta en la implementación de procesos para facilitar la gestión de proveedores en beneficio de la empresa.

En cuanto al control de calidad, se enfoca en el cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos después de completar el proceso de digitalización (Barraza & Francisco, 2019). Lampreabe (2018) destaca la importancia de seguir la metodología de digitalización de documentos, enfatizando la adopción de la normativa vigente para finalizar el proceso de digitalización y garantizar que los documentos digitalizados cuenten con firma electrónica para su debida validación.

Es esencial destacar que desempeñan un rol esencial en el desarrollo de digitalización de la información, el cual conlleva la transformación de prácticas tradicionales para lograr una mayor eficiencia en las organizaciones. Esta transformación busca proporcionar todos los niveles de los procedimientos administrativos, adecuado de eficiencia y eficacia, con el objetivo de agilizar la gestión de la documentación digital. En este sentido, se enfatiza la responsabilidad de los trabajadores para llevar a cabo estas tareas de manera rápida y eficiente, cumpliendo con plazos proyectados.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Se aprecia una correlación respaldada por el coeficiente $Rho=0.551^{**}$ (correlación moderada directa), con significancia a un nivel de 0.01 por debajo del 5%. En consecuencia, se valida la hipótesis del investigador, demostrando la presencia de una incidencia entre la Simplificación Administrativa y la Digitalización en la municipalidad provincial de Pomabamba, 2022.

Segunda. Se nota la incidencia de simplificación administrativa en la municipalidad provincial de Pomabamba, destacando principalmente en la categoría de "buena" con un 62.1% (82), seguido por "regular" con un 30.3% (40) y "deficiente" con un 7.6% (10). En otras palabras, esta simplificación posibilita la disminución de tiempo y gastos al proporcionar respuestas eficientes a los usuarios, culminando en su satisfacción.

Tercera. Se observa la opinión de empleados administrativos acerca de la digitalización en la municipalidad de Pomabamba, destacando principalmente en la categoría "buena" con un 63.60% (84), seguido por "regular" con un 31.1% (41) y "deficiente" con un 5.3% (7). En otras palabras, digitalizar documentos contribuye a disminuir el uso de papel en instituciones públicas, como parte de la responsabilidad social y la transparencia documental.

Cuarta. La excelencia en la prestación de servicios alcanzó un nivel destacado del 68.2% (90), seguido por la optimización de costos con un 56.1% (74), donde la distribución de niveles incluyó un 37.1% (49) en la categoría "regular" y un 6.8% (9) en "deficiente". Asimismo, se registraron niveles de 65.2% (86) para la optimización del tiempo y de 59.8% (79) para la reducción de trámites y requisitos. Esto indica una carga laboral administrativa reducida en los procesos y requisitos administrativos.

Quinta. La opinión de los empleados sobre la dimensión del proceso de digitalización destaca principalmente en la categoría "bueno" con un 64.4% (85), seguido por la normativa digital con un 72.7% (96), el soporte técnico con un 67.4% (89) y la cultura organizacional, donde el

nivel "bueno" es predominante con un 71.2% (94), mientras que se registran un 14.4% (19) en la categoría "regular" y un porcentaje del 19.7% (26) en la categoría "deficiente". Se subraya la necesidad de llevar a cabo capacitaciones, aunque se enfrentan a ciertas dificultades para realizarlas.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. El gerente general de la municipalidad provincial de Pomabamba debe implementar los protocolos administrativos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de la municipalidad. Esto contribuirá a optimizar los procesos y la atención brindada a los ciudadanos, con el objetivo final de garantizar su complacencia.

Segunda. El responsable de recursos humanos debe desarrollar una estrategia de formación que incluya talleres prácticos centrados en la simplificación administrativa y atención a los ciudadanos. Este plan busca asegurar la entrega de información de manera eficaz y oportuna.

Tercera. El encargado del área de trámite documentario debe emplear herramientas tecnológicas, como escáneres, con objetivo de eliminar el desorden y aumentar eficiencia, garantizando al mismo tiempo la credibilidad y validez de los documentos.

Cuarta. El responsable de la digitalización de archivos tiene la posibilidad de introducir un software que convierta documentos físicos a formatos digitales, con el propósito de disminuir la necesidad de espacio de almacenamiento y gestionar la información de manera eficaz, contribuyendo así a la reducción de costos.

Quinta. El responsable de relaciones públicas debe disponer de respaldo técnico para llevar a cabo las actividades y proporcionar capacitación continua al personal, aspecto que debe estar contemplado 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](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_LEGI- SLATIVO_N%C2%BA_1448.pdf?v=1655219413](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](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/articloe/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, México: 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_Mesurade Govern_ESP_9e n.pdf](https://ajuntament.barcelona.cat/digital/sites/default/files/LE_MesuradeGovern_ESP_9e_n.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://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1435/1677>
- Juan Carlos Albarracín Matute,Lyzbeth Kruscthalia 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://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.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_Documentos.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 gestión 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

- Martínez, A. M. (2019). ¿que problemas trae la digitalizacion a las empresas? <https://www.equipostrytalento.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 Administración Pública y mejoramiento de la Democracia*. Obtenido de Universidad del Azuay (Ecuador):
https://revistas.uazuay.edu.ec/html/revistas/ODIGITAL/19/es/articulo06/azuay_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 elPeruano.
- 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 elPeruano.
- 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 laMunicipalidad 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 Simplificacion Adminsitrativa: un asunto complejo.
Pontificia UniversidadCatolica del Peru, 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 estudios	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Simplificación administrativa	El uso de tecnologías modernas conduce a simplificar la gestión administrativa, lo que a su vez nos habilita a eliminar procesos burocráticos, acortar significativamente los tiempos de respuesta de la entidad al usuario, optimizar los gastos, reducir la carga de trabajo y, en última instancia, garantizar una mayor satisfacción del usuario al percibir que se están optimizando tanto los recursos económicos como el tiempo. (Hernandez,2016)	La evaluación de la simplificación administrativa se llevará a cabo mediante cuatro aspectos clave: la calidad del servicio, la eficiencia en los costos, la gestión del tiempo y la reducción de procedimientos y requisitos. Esto se logrará a través de un cuestionario compuesto por 8 preguntas, utilizando la escala de Likert para medir las respuestas	Calidad de servicio	Incidencia de atención Incidencia de acceso apropiado a la información	ordinal
			Optimización de costos	Incidencia de eficiencia administrativa Incidencia de automatización de procesos	
			Optimización de tiempo	Incidencia de duración de trámites administrativos Incidencia de espera de trámites administrativos	
			Reducción de trámites y requisitos	Incidencia de reducción de carga administrativa Incidencia de reducción de formalidades	
Digitalización	La digitalización de documentos se ve como un avance tecnológico que posibilita la conversión de documentos impresos en formato digital mediante métodos fotoeléctricos. Es crucial implementar un sistema de supervisión de calidad para verificar la correcta ejecución del proceso de digitalización de documentos y definir la gestión de los documentos en papel originales una vez que se completa el proceso de digitalización. (Lampreabe,2018)	La evaluación de la digitalización se llevará a cabo a través de cuatro aspectos fundamentales: el proceso de digitalización, las regulaciones relacionadas con la digitalización, el respaldo técnico y la cultura organizativa. Esto se realizará mediante un cuestionario compuesto por 7 preguntas, utilizando la escala de Likert para registrar las respuestas	Proceso de digitalización	Incidencia de documentos recibidos Incidencia de documentos digitalizados	ordinal
			Normativa de digitalización	Incidencia de normativa legal cumplida Incidencia de normativa técnica cumplida	
			Soporte técnico	Incidencia de equipos de Hardware requeridos Incidencia de licencias de Software requeridas	
			Cultura de organización	Incidencia de trabajadores capacitados en digitalización	

Anexo 02: Resultado de similitud del programa turnitin.

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/To~22713980786u~10890324889&lang=es&os=1

feedback studio REYNER ALDO SANTOS CRUZ | Incidencia de la Simplificación Administrativa y la Digitalización en la Municipalidad Provincial de Pomabamba, 2022. /0 < 20 de 28 > ?

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
Incidencia de la Simplificación Administrativa y la Digitalización en la Municipalidad Provincial de Pomabamba, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:
Santos Cruz, Reyner Aldo (orcid.org/0000-0002-8985-8307)

ASESORAS:
Mg. Moreno Nuñez Patricia Janet (orcid.org/0000-0001-8801-8089)
Dra. Carbonell Garcia Carmen Elena (orcid.org/0000-0002-3892-3013)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Modernización del Estado y Reforma

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Literazgo, Ciudadanía y Fortalecimiento a la Democracia

CHIMBOTE - PERÚ
2023

Resumen de coincidencias
18 %

Se están viendo Fuentes estándar
Ver fuentes en inglés

Coincidencias

Número	Fuente	Porcentaje
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	12 %
2	repositorio ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %
3	repositorio ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
4	repositorio uam.es Fuente de Internet	<1 %
5	www.spartiluz.org Fuente de Internet	<1 %
6	transportesynegocios... Fuente de Internet	<1 %
7	www.medioambiente.g... Fuente de Internet	<1 %
8	ingenieros.upf.edu Fuente de Internet	<1 %
9	http://80.34.9.41/cont... Fuente de Internet	<1 %
10	hibogado.com Fuente de Internet	<1 %
11	otosaccion.com Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 35 Número de palabras: 9754 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado 25°C Parc. soleado 11:33 a.m. 15/01/2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Anexo 03: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario para medir la Simplificación Administrativa y digitalización

Los datos recopilados serán de aplicación académica en el trabajo de investigación: “Incidencia de la Simplificación Administrativa y la Digitalización en la Municipalidad Provincial de Pomabamba, 2022”

Género:

M

F

Instrucciones: Estimado (a) colaborador (a), tengan mi cordial saludo y a su vez informarles que la presente tiene por finalidad identificar el nivel de simplificación administrativa, de los servidores públicos (que realizan labores administrativas) de la Municipalidad Provincial de Pomabamba. El instrumento es anónimo y reservado, la información solo para uso de la investigación denominada Incidencia de la Simplificación Administrativa y la Digitalización en la Municipalidad Provincial de Pomabamba, 2022. 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 de servicio		1	2	3	4	5
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		1	2	3	4	5
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		1	2	3	4	5
5	¿considera usted que 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?					
Reducción de trámites y requisitos		1	2	3	4	5
7	¿Considera usted que la carga laboral administrativa se ha reducido?					
8	¿Considera usted que en la entidad se han reducido algunos trámites administrativos y/o requisitos?					
ítems	Enunciados: Digitalización	valoración				
Proceso de digitalización		1	2	3	4	5
9	¿Considera que la cantidad de documentos en trámite es adecuada al número del personal administrativo?					
10	¿Considera usted que se logra digitalizar la cantidad de documentos recibidos al mes?					
Normativa de digitalización		1	2	3	4	5
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		1	2	3	4	5
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		1	2	3	4	5
15	¿La entidad realiza capacitaciones al personal encargado de la digitación, con respecto al manejo de documentos y empleo de nuevos programas tecnológicos?					

Anexo 04: modelo de consentimiento o asentimiento informado UCV

Consentimiento Informado

Título de la investigación: “Incidencia de la Simplificación administrativa y la digitalización en Una Municipalidad de Pomabamba, 2022”.

Investigador (a): Ing. Reyner Aldo Santos Cruz.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Incidencia de la Simplificación administrativa y la digitalización en la Municipalidad provincial de Pomabamba, 2022”, cuyo objetivo es determinar la incidencia entre la Simplificación Administrativa y la Digitalización en la municipalidad de provincial de Pomabamba, 2022. Esta investigación es desarrollada por el estudiante de posgrado del programa académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, sede Chimbote, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Municipalidad Provincial de Pomabamba.

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 incidencia que existe entre la simplificación administrativa y la digitalización en la Municipalidad Provincial de Pomabamba.

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: “Incidencia de la Simplificación administrativa y la digitalización en la municipalidad provincial de Pomabamba, 2022”.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en los ambientes de la Municipalidad Provincial de Pomabamba.
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) Reyner Aldo Santos Cruz con email: sreyneraldo98@hotmail.com ; y Docente Asesor Dra. Patricia Janet Moreno Nuñez con email: pmorenonu@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

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

Chimbote, 12 de octubre 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 05: Validación por expertos

Validación por expertos

Respetado Experto: usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Incidencia de la Simplificación Administrativa y la Digitalización en la Municipalidad Provincial de Pomabamba, 2022". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de este sean utilizados eficientemente; agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del experto

Nombre del experto	Mg. VICTOR ALEJANDRO MELENDEZ LOJE
Grado profesional	Maestría (X) doctor ()
área de formación académica	clínica () social () educativa () organizacional (X)
Área de experiencia profesional	
Institución donde labora	AUTORIDAD NACIONAL DEL AGUA
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años () Mas de 5 años (X)
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
Autor	SANTOS CRUZ REYNER ALDO
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 como esta compuesta la escala (dimensiones áreas, ítems por área, explicación breve de cual es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/Area	Subescala	definición
-------------	-----------	------------

	(dimensiones)	
simplificación administrativa	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad de 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 (Iampreabe, 2018)

5. Presentación de instrucciones para el experto:

a continuación, a usted le presento el cuestionario a trabajadores de una municipalidad de Pomabamba elaborado por Reyner Aldo Santos Cruz en el año 2022 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD En el ítem se comprende fácilmente es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. no cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unificación 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 no tiene relación lógica con la dimensión
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 está midiendo
	4. totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo
RELEVANCIA El ítem es esencial o 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 este
	3. moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	4. alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

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

Brinde 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	Item	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	Item	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	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/recomendaciones
Nivel de duración de trámites 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	Item	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	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/recomendaciones
Nivel de documentos recibidos	9	4	3	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	Item	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	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/recomendaciones
Nivel de quipos de hardware requeridos	13	4	3	4	—
Nivel de licencias de	14	3	3	3	—

software requeridas					
------------------------	--	--	--	--	--

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

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/recomendaciones
Incidencia de trabajadores capacitados en la digitalización	15	3	3	3	---

--



Firma del experto evaluador

DNI: 32966160

Pd: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Web (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 experiencia 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**, Hyrkas et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindan 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 estos nuevos instrumentos). Si un 80% de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem este puede ser incorporado (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

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

Anexo 05: Validación por expertos

Validación por expertos

Respetado Experto: usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Incidencia de la Simplificación Administrativa y la Digitalización en la Municipalidad Provincial de Pomabamba, 2022". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de este sean utilizados eficientemente; agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del experto

Nombre del experto	ROLAND HEILINTON SANTOS MARTEL
Grado profesional	Maestría (X) doctor ()
área de formación académica	clínica () social () educativa () organizacional (X)
Área de experiencia profesional	
Institución donde labora	INSTITUTO DE EDUCACION SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICO POMABAMBA
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años (X) Mas de 5 años ()
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
Autor	SANTOS CRUZ REYNER ALDO
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 como esta compuesta la escala (dimensiones áreas, ítems por área, explicación breve de cual es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/Area	Subescala (dimensiones)	definición
simplificación administrativa	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad de 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 experto:

a continuación, a usted le presento el cuestionario a trabajadores de una municipalidad de Pomabamba elaborado por Reyner Aldo Santos Cruz en el año 2022 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD En el ítem se comprende fácilmente es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. no cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unificación 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 no tiene relación lógica con la dimensión
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 está midiendo
	4. totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo
RELEVANCIA El ítem es esencial o 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 este
	3. moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	4. alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

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

Brinde 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	Item	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	Item	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	Item	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	Item	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	Item	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	Item	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	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/recomendaciones
Nivel de quipos de hardware requeridos	13	4	3	4	—
Nivel de licencias de	14	3	4	3	—

software requeridas					
------------------------	--	--	--	--	--

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

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/recomendaciones
Incidencia de trabajadores capacitados en la digitalización	15	3	3	3	—



Firma del experto evaluador

DNI: 45077865

Pd: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Web (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 experiencia 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**, Hyrkas et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindan 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 estos nuevos instrumentos). Si un 80% de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem este puede ser incorporado (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

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

Anexo 05: Validación por expertos

Validación por expertos

Respetado Experto: usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Incidencia de la Simplificación Administrativa y la Digitalización en la Municipalidad Provincial de Pomabamba, 2022". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de este sean utilizados eficientemente; agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del experto

Nombre del experto	ALCIBÍADES VÍCTOR CUEVA VILLANUEVA
Grado profesional	Maestría (X) doctor ()
área de formación académica	clínica () social () educativa () organizacional ()
Área de experiencia profesional	INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICO POMABAMBA
Institución donde labora	
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años (X) Mas 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
Autor	SANTOS CRUZ REYNER ALDO
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 como esta compuesta la escala (dimensiones áreas, ítems por área, explicación breve de cual es el objetivo de medición)

9. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/Area	Subescala (dimensiones)	definición
simplificación administrativa	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad de 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 experto:

a continuación, a usted le presento el cuestionario a trabajadores de una municipalidad de Pomabamba elaborado por Reyner Aldo Santos Cruz en el año 2022 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD En el ítem se comprende fácilmente es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. no cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unificación 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 no tiene relación lógica con la dimensión
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 está midiendo
	4. totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que está midiendo
RELEVANCIA El ítem es esencial o 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 este
	3. moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	4. alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

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

Brinde 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	Item	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	Item	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	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/recomendaciones
Nivel de duración de trámites 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	Item	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	Item	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	Item	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	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/recomendaciones
Nivel de quipos de hardware requeridos	13	3	3	4	—
Nivel de licencias de	14	4	4	3	—

software requeridas					
---------------------	--	--	--	--	--

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

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/recomendaciones
Incidencia de trabajadores capacitados en la digitalización	15	4	3	3	—



Firma del experto evaluador

DNI: 32600708

Pd: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Web (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 experiencia 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**, Hyrkas et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindan 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 estos nuevos instrumentos). Si un 80% de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem este puede ser incorporado (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

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

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 :	Coficiente 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: carta de presentación

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



Chimbote, 16 de octubre 2023

Señor(a):

DANIEL SALOMÓN OCAÑA ALEJOS
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE POMABAMBA

Asunto: Carta de Presentación

De nuestra especial consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar al Sr. REYNER ALDO SANTOS CRUZ identificado con DNI N°. 73392805 y código de matrícula N° 7003018253, estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**Incidencia de la Simplificación Administrativa y la Digitalización en la
Municipalidad Provincial de Pomabamba, 2022**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro estudiante a la Institución a fin de que pueda aplicar los instrumentos de investigación y analizar los sistemas administrativos, así como facilitarle la información pertinente para el respectivo análisis documental que están relacionados al estudio de investigación.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar el testimonio de mi especial consideración, quedo de usted.

Atentamente,



Dr. Andrés Alberto Ruiz Gómez
JEFE DE LA ESCUELA DE POSGRADO
UCV CHIMBOTE

Anexo N° 09: constancia de aplicación de instrumento



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE POMABAMBA

Creado por ley N° 12120 de fecha 21 de febrero de 1861



CONSTANCIA

APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

El que suscribe el Gerente Municipal de la Municipalidad Provincial de Pomabamba

Hace constar:

Que el Sr. REYNER ALDO SANTOS CRUZ, identificado con DNI N° 73392805; efectivamente para el desarrollo de su tesis "Incidencia de la Simplificación Administrativa y la Digitalización en la Municipalidad Provincial de Pomabamba 2022", realizó la aplicación de sus instrumentos el día 10 de noviembre del 2023 en la Municipalidad Provincial de Pomabamba.

Se le expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines y usos que crea conveniente.



Pomabamba, 11 de enero del 2024

Jr. Huaraz N°301 – Plaza de Armas – Pomabamba – Ancash

www.munipomabamba.gob.pe



municipalidad provincial de Pomabamba



municipalidadpomabamba@munipomabamba.gob.pe

Anexo N° 10: prueba de normalidad

Pruebas de normalidad

	kolmogórov-Smirnov			shaphiro-Wilk		
	estadístico	gl	sig	estadístico	gl	sig
V1: simplificación administrativa	,091	132	,010	,947	132	,000
D1: calidad de 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 tramites 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 realizó el sg. Bilateral donde se obtuvo que todos los valores son inferiores al 5%, considerándose de esta manera la prueba paramétrica, es decir, la no distribución normal de los datos. Por lo tanto, se consideró la de Rho Sperman.

Anexo N° 11: Base de datos

Nº	V1: simplificacion administrativa										V2: digitalizacion														
	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	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	9	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