



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Simplificación administrativa, uso de las TIC en la satisfacción del
usuario en una municipalidad distrital de Arequipa, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTORA:

Lingán Cano, Yvette Graice (orcid.org/0009-0003-0110-8857)

ASESORES:

Dr. Ruiz Villavicencio, Ricardo Edmundo (orcid.org/0000-0002-1353-1463)

Dra. Cernaque Miranda, Ofelia Carol (orcid.org/0000-0001-9354-7045)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2024

DEDICATORIA

A mi adorado hijo Daniel, la razón e inspiración para superarme cada día.

A mis padres, que con su esfuerzo constante hicieron que pudiera ser profesional; especialmente a mi mamita Rosa, que desde el cielo sigue cuidándome.

Yvette

AGRADECIMIENTO

A nuestro Padre Celestial, por brindarme la fortaleza necesaria para no rendirme; sobre todo, cuando el cansancio y los problemas parecen que nos sobrepasan.

A los profesionales de la UCV que, en el transcurso de esta etapa nos alentaron a ser perseverantes.

Un agradecimiento especial al Dr. Ricardo Edmundo Ruiz Villavicencio y a la Dra. Ofelia Carol Cernaque Miranda, principales asesores durante el proceso de esta tesis doctoral.

Infinitas gracias



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RUIZ VILLAVICENCIO RICARDO EDMUNDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Simplificación administrativa, uso de las TIC en la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Arequipa, 2023", cuyo autor es LINGÁN CANO YVETTE GRAICE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

LIMA, 02 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RUIZ VILLAVICENCIO RICARDO EDMUNDO DNI: 09809744 ORCID: 0000-0002-1353-1463	Firmado electrónicamente por: RERUIZVI el 04-01- 2024 20:24:17

Código documento Trilce: TRI - 0715365





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, LINGÁN CANO YVETTE GRAICE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Simplificación administrativa, uso de las TIC en la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Arequipa, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
LINGÁN CANO YVETTE GRAICE DNI: 29688400 ORCID: 0009-0003-0110-8857	Firmado electrónicamente por: YLINGAN el 03-01-2024 17:35:03

Código documento Trilce: INV - 1455874



Índice de contenidos

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización.....	19
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.5. Procedimientos.....	25
3.6. Método de análisis de datos	26
3.7. Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS.....	28
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES.....	44
VIII. PROPUESTA.....	45
REFERENCIAS	50
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	Indicadores de las dimensiones de la Variable 1	20
Tabla 2	Indicadores de las dimensiones de la Variable 2	21
Tabla 3	Indicadores de las dimensiones de la Variable 3	22
Tabla 4	Niveles, frecuencia y porcentaje de la variable simplificación administrativa	28
Tabla 5	Datos descriptivos de las dimensiones de la variable simplificación administrativa	28
Tabla 6	Niveles, frecuencia y porcentaje de la variable uso de las TIC	29
Tabla 7	Datos descriptivos de las dimensiones de la variable uso de las TIC..	29
Tabla 8	Niveles, frecuencia y porcentaje de la variable satisfacción del usuario	30
Tabla 9	Datos descriptivos de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario	30
Tabla 10	Prueba de normalidad.....	31
Tabla 11	Hipótesis general	31
Tabla 12	Hipótesis específica 1	32
Tabla 13	Hipótesis específica 2	32
Tabla 14	Hipótesis específica 3	33
Tabla 15	Hipótesis específica 4	34
Tabla 16	Hipótesis específica 5	34

RESUMEN

El presente estudio titulado simplificación administrativa, uso de las TIC en la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Arequipa, 2023; tuvo como propósito determinar la influencia de la simplificación administrativa, uso de las TIC en la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Arequipa. Respecto a la metodología; el estudio es de enfoque cuantitativo, se planteó bajo un diseño no experimental de alcance correlacional causal, donde para la recolección de datos se trabajó con una muestra conformada por 109 usuarios a los cuales se les brindó los cuestionarios referidos a las tres variables, dichos instrumentos pasaron por procesos de validez y confiabilidad antes de ser aplicados a la muestra.

Los resultados muestran que el valor de sig = ,000 el cual es menor al nivel de significancia de 0,05 por ello se pudo concluir que la simplificación administrativa, el uso de las TIC influyen en la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Arequipa, 2023; teniéndose que la variabilidad de la satisfacción del usuario depende en un 56% de la variabilidad de la simplificación administrativa y del uso de las TIC.

Palabras clave: Simplificación, tecnología, satisfacción, municipio.

ABSTRACT

The present study entitled administrative simplification, use of ICT in user satisfaction in a district municipality of Arequipa, 2023; whose purpose was to determine the influence of administrative simplification, use of ICT in user satisfaction in a district municipality of Arequipa. Regarding the methodology, the study is of quantitative approach, it was proposed under a non-experimental design of causal correlational scope, where for data collection we worked with a sample of 109 users who were provided with questionnaires referring to the three variables, these instruments underwent validity and reliability processes before being applied to the sample.

The results show that the sig value =,000, which is less than the significance level of 0.05, so it was possible to conclude that administrative simplification and the use of ICT influence user satisfaction in a district municipality of Arequipa, 2023; having that the variability of user satisfaction depends on 56% of the variability of administrative simplification and the use of ICT.

Keywords: Simplification, technology, satisfaction, municipality.