



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Propuesta de plataforma digital para la atención de los trámites
administrativos de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Poma Muñoz, Paulo César (ORCID: 0000-0001-6936-6105)

ASESOR:

Dr. Figueroa Coronado, Erick Carlo (ORCID: 0000-0002-2599-2558)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

REFORMA Y MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Gracias a DIOS,
Que me permite un día más de vida, en el presente,
lo dedico con mucho amor a mis padres,
lo dedico a toda mi familia,
a todas las comunidades nativas y en especial
de las etnias Awajun y Wampis de la Provincia de Condorcanqui,
siendo importante su participación con el impulso y respaldo espiritual,
el cual está representado en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Paulo César

Agradecimiento

Es sincero y digno agradecimiento
a la Municipalidad Provincial de Condorcanqui,
institución gubernamental que a paso firme y decidido
está inmerso en el proceso de transformación digital nacional.
En ese mismo sentido, es especial y sincero mi agradecimiento
a la Universidad César Vallejo y su plana de docentes,
en especial al Dr. Figueroa Coronado, Erick Carlo,
que con total seguridad y transparencia
forman y conducen personas
hacia su propio desenvolvimiento y mejora profesional,
con proyección y aporte a la sociedad peruana
dentro del proceso de globalización
e integración digital.

El autor

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	01
II. MARCO TEÓRICO	05
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	20
VI. CONCLUSIONES	25
VII. RECOMENDACIONES	26
VIII. PROPUESTA	27
REFERENCIAS	29
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1.	17
Nivel de calificación de la dimensión simplificación administrativa	
Tabla 2.	18
Nivel de calificación de la dimensión accesible	
Tabla 3.	19
Nivel de calificación de la atención del trámite administrativo	

Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1. Nivel de calificación de la dimensión simplificación administrativa	17
Figura 2. Nivel de calificación de la dimensión accesible	18
Figura 3. Nivel de calificación de la atención del trámite administrativo	19

Resumen

En el presente trabajo de investigación, se planteó como objetivo principal, proponer la plataforma digital para la atención automática de los trámites administrativos de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui 2022, con investigación: básica descriptiva propositiva y de diseño de investigación no experimental transversal; constituida con población de 198 usuarios, y de muestra por conveniencia de 50 usuarios. La técnica de evaluación determinada es la encuesta y el instrumento de medición utilizado es mediante el cuestionario, validado por tres expertos, con análisis a la variable dependiente con dos dimensiones, resultando la confiabilidad de 0,829 del análisis de Alfa de Cronbach. El resultado principal, considera 62% regular la atención del trámite administrativo y un 28% considera mal el servicio. Se concluye que, teniendo alta calificación de regular el servicio, esto se relaciona con las tradiciones y costumbres de las personas naturales de la zona, de etnias Awajun y Wampis, mantienen las mismas en el tiempo, lo cual no desacredita el impacto positivo que tienen las herramientas tecnológicas del internet, que integran personas, empresas y entidades de un estado, siendo consecuente la implementación de una plataforma digital para mejorar la atención de los trámites administrativos de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui 2022.

Palabras clave: Plataforma digital, transformación, trámite administrativo.

Abstract

In the present research work, the main objective was to propose the digital platform for the automatic attention of the administrative procedures of the Provincial Municipality of Condorcanqui 2022, with research: basic descriptive propositional and non-experimental cross-sectional research design; constituted with a population of 198 users, and a convenience sample of 50 users. The evaluation technique determined is the survey and the measurement instrument used is through the questionnaire, validated by three experts, with analysis of the dependent variable with two dimensions, resulting in a reliability of 0.829 from the Cronbach's Alpha analysis. The main result considers 62% to regulate the attention of the administrative procedure and 28% consider the service bad. It is concluded that, having a high qualification of regulating the service, this is related to the traditions and customs of the natural people of the area, of the Awajun and Wampis ethnic groups, maintain the same over time, which does not discredit the positive impact they have. the technological tools of the internet, which integrate people, companies and entities of a state, being consequent the implementation of a digital platform to improve the attention of the administrative procedures of the Provincial Municipality of Condorcanqui 2022.

Keywords: Digital platform, transformation, administrative procedure.

I. INTRODUCCIÓN

Los trámites administrativos del sector público a nivel mundial están siendo interconectados con procesos online, a través del Internet bajo la modalidad de Gobierno Electrónico en función del avance de la tecnología de la información y comunicación, siendo integrador la información, con procesos más flexibles, ágiles y transparentes. (Abdul et ál., 2018)

Es una tendencia de los trámites administrativos que están siendo digitalizados, por causa de la pandemia del Covid-19 (coronavirus), el cual ha generado la transformación definitiva de la integración de los pueblos por la vía del internet, con la finalidad de evitar el contacto entre las personas y reducir el contagio de la enfermedad, que se expande por todo el globo. (Porrúa et ál., 2018)

En los Estados Unidos de Norteamérica, por el avance de las TIC, permite mejorar el sector público como el privado, con el inicio de su transformación digital como gobierno electrónico desde el año 1999. México país vecino implementa las tecnologías de la información y comunicación, desde el año 2002 obteniendo la calificación de gobierno electrónico con índice de 2.16. Estados Unidos tiene el índice de 3.11, siendo la media internacional con índice de 1.62. (Ugalde, 2004)

En el estado peruano desde el año 2018, inicia la transformación hacia la conectividad nacional con la integración de los procesos administrativos a través del internet, según lo tiene disponible en el portal principal del gobierno central.

En el Gobierno Regional de Amazonas, desde el año 2020 implementó su plataforma digital de registro de trámites administrativos, por la causa fundamental del avance del contagio del Covid-19 a nivel nacional, estableciendo la mesa de partes virtual del Gobierno Regional de Amazonas, identificado con dirección en la world wide web, la red de redes que conecta a todos a nivel mundial.

En la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, se ubica al norte de la Región Amazonas y al nororiente del Perú, a la fecha no presenta una plataforma de trámites administrativos en el internet, dispone de su portal institucional tradicional, con la demora de la atención a los usuarios, en más de dos días. En la Provincia de Condorcanqui, se ubica su población en comunidades nativas

oriundas de la zona, como es la Awajun y Wampis, separadas por quebradas y ríos navegables como es el Marañón, Nieva, Cenepa y Santiago. La población estimada, según el censo del año 2017 es de 42,470 habitantes, abarca la superficie de 17,865.39 Km², se ubican en zonas alejadas de la capital de la Provincia de Condorcanqui, el cual para desplazarse deben hacerlo en vehículos mayores o embarcaciones fluviales con costos elevados del pasaje, pero disponen de la fortaleza de acceso al mundo globalizado, con el servicio de cabinas de internet conectado por la vía satelital, el cual les permite conectarse desde sus comunidades nativas a las redes y obtener la información que requieran del internet.

En la actualidad vivimos en una etapa de pandemia global, por la enfermedad del Covid-19, que determina y orienta los destinos de la humanidad hacia la digitalización de la información su interacción y comunicación entre las personas, empresas y los estados, en todo lo existente en el planeta tierra. Ante ello, debemos fortalecer los lazos de integración de la Provincia de Condorcanqui, la cual dispone de una población de cerca del 90% de etnias naturales de la zona, con difícil, peligroso y costoso el traslado de las personas a la capital de la Provincia de Condorcanqui, siendo oportuno disponer de una herramienta digital que permita conectar a la población, desde sus comunidades nativas y puedan presentar trámites administrativos a la Municipalidad Provincial de Condorcanqui por la vía del internet, obteniendo una atención más rápida, simple y directa.

En mérito de la realidad descrita de la Provincia de Condorcanqui, presentamos la propuesta de disponer de una plataforma digital de atención automática de los trámites administrativos de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, con formato tipo declaración jurada, con el proveído automático serán atendidos los usuarios en el mismo día.

El problema principal de la investigación se planteó ¿En qué medida la plataforma digital mejora la atención de los trámites administrativos de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui en el año 2022?, y se propuso los problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de atención de los trámites administrativos de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui?; ¿Cuál es la

relación de los trámites administrativos con la instalación de la plataforma digital?; y ¿Cuál es la validación del juicio de expertos del instrumento de validación de la propuesta digital de atención de los trámites administrativos de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui del año 2022?.

El objetivo principal es proponer la Plataforma digital de atención automática de los trámites administrativos de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui del año 2022, y los objetivos específicos: Identificar el nivel de atención de los trámites administrativos de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui. Analizar la relación de los trámites administrativos con la instalación de la plataforma digital. Determinar la validación del juicio de expertos del instrumento de validación de la propuesta digital de atención de los trámites administrativos de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui del año 2022.

En tal sentido, el planteamiento en la investigación del problema principal y el objetivo principal, se proyectó la hipótesis general, de si instalarse la plataforma digital permitirá la atención automática de los trámites administrativos de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui en el año 2022, de no instalarse la plataforma digital, continua el servicio tradicional, con la demora de la atención al usuario de la presentación de sus trámites administrativos en la comuna local.

En cuanto al planteamiento de las hipótesis específicas según los problemas específicos relacionados con los objetivos específicos, se propuso: El nivel atención de los trámites administrativos es lento, con la demora de la atención a los usuarios, en etapa Covid-19. La relación de los trámites administrativos con la instalación de la plataforma digital, presenta una estrecha relación de afinidad y de impacto en la prestación del servicio de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui. El juicio de expertos del instrumento de validación de la propuesta digital de los trámites administrativos de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, aprueba la validación del instrumento.

Por lo que, se justificó el proyecto de atender los trámites administrativos de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui mediante una plataforma digital, porque permitirá atender automáticamente a las personas desde sus comunidades nativas o desde el lugar que se ubiquen fuera de la localidad de Nieva, Capital de

la Provincia de Condorcanqui, presentar un trámite administrativo por la vía del internet, sin la necesidad de trasladarse al local principal de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, representando un ahorro de tiempo y dinero; a la vez, esto evita el contacto de las personas y no genera más contagio del coronavirus, enfermedad global que está afectando la salud de las personas.

La implementación de una plataforma digital de atención automática de los trámites administrativos de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui en el año 2022, es con la finalidad de mejorar la atención a los usuarios que presentan trámites administrativos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, con la implementación de una estrategia enmarcada en una línea de investigación de reforma y modernización del estado, al disponer de una mesa de partes digital; en vista de que, es oportuno adecuarnos a las herramientas modernas de las tecnologías de la información y comunicación y prestar mejor la atención al público en los siguientes tres años.

II. MARCO TEÓRICO

En el presente trabajo de investigación tiene su aporte con sustento teórico, en la relación de las variables trámite administrativo y plataforma digital, describiendo claros ejemplos de desarrollo de plataformas y modelos de gobiernos modernos sustentados por el avance de las herramientas del internet que conectan a nivel global a las personas, los estados y las empresas, en cuanto se refiere al intercambio de información válido para el desarrollo de su propio beneficio, con el sustento teórico que se describe a continuación.

En el contexto internacional, los gobiernos están adecuándose e incorporando el uso y aplicación de la tecnología de Internet para mejorar la atención de los servicios con eficiencia a los ciudadanos; por lo que, es preciso enfocarse en uno de los elementos más destacados de la calidad, el sistema de información o la tecnología de la información y comunicación, el cual permite interactuar con las personas desde cualquier lugar al interior o exterior de un estado soberano. (Medina, 2020)

En el mismo sentido, las tecnologías de la información y comunicación, ayudan a integrar a la población con el acercamiento virtual del público de interés, interactuando con las herramientas disponibles de la red y generando un gobierno electrónico relacionado con la organización de la administración pública, siendo consecuente la satisfacción de los clientes, los usuarios. (Almanza et ál., 2018)

En Europa, desde el año 2022 se proyecta disponer de una Identidad Digital Europea para todos los ciudadanos, el cual incluye los trámites administrativos de los gobiernos como parte del emprendimiento del antiguo continente, incluyendo al sector público y privado en las conexiones de intercambio monetario y trámites documentarios. (Pérez, 2021)

Según la CEPAL (Serie Revolución Digital N° 01, 2016), el uso y el acceso de las tecnologías de la información y comunicación, genera un impacto en la economía, en lo social y en el ambiente, América Latina y el Caribe han logrado avances importantes en acceso a las telecomunicaciones y uso de las redes sociales con la implementación de políticas sobre gobierno electrónico, salud y educación.

Teniendo como enfoque de calidad de la información mediante el almacenamiento de datos, recopilación de datos y uso dirigido de datos. (Scholta et ál., 2019)

La revolución digital según Linares (2018) relaciona directamente con las tecnologías de la información y comunicación, la generación de la revolución de la historia humana, con los indicadores notorios como son la rapidez y la magnitud del proceso de información de datos y símbolos que ofrecen a la sociedad global.

Para Berges (2018), la digitalización es una herramienta tecnológica que permite dar utilidad a todos los sectores económicos de una sociedad interconectada, integrando mejor las ideas y las relaciones humanas.

En ese sentido si hablamos de las Tecnologías de Información y Comunicación, estamos también describiendo sobre la red de redes, que es el internet, y en cuanto a su tendencia de uso en el mundo, desde el 2005 hasta el 2019, ha crecido el número de usuarios de internet de 1.5 billones a 4 billones, con un crecimiento aproximado del 150% anual. (Statistics Global, 2020)

Las Naciones Unidas (Egdi, 2020) posicionan al Perú según el Índice de E-Government del año 2020 en el puesto 71 habiendo descendido del puesto 77 del récord del año 2019, entre la comparación de 193 economías del globo.

Y en cuanto al Ranking del IMD World Digital Competitiveness (2020), se ubica el Perú en el puesto 51 de 63 niveles de competitividad digital en el mundo, lo cual demuestra un avance tecnológico del estado peruano, siendo esto un reto de transformación digital, a nivel nacional e internacional.

En el contexto nacional, el estado peruano ha detectado la falencia de la atención de los trámites administrativos, en los tres niveles de gobierno, con la demora de la atención que superaban los treinta días, por el cual aprobó la Ley del Silencio Administrativo, Ley número 29060 del año 2007, de respuesta y aceptación automática del trámite administrativo requerido por los usuarios, pasado los treinta días de espera, cuando se establece en el procedimiento administrativo, la condición de silencio administrativo positivo.

Según el Decreto Legislativo número 1412 del año 2018, el estado peruano aprueba la Ley de Gobierno Digital, para una gestión pública con identidad, servicios y seguridad digital; como también, aprueba su reglamento de la mencionada ley, mediante Decreto Supremo número 029 del año 2021 de la Presidencia del Consejo de Ministros.

En ese sentido el Gobierno Regional de Puno desde el 2019, viene implementando su plataforma virtual de trámites administrativos según la disponibilidad de las herramientas modernas de conectividad dispuestas en el Internet, todo ello en mejora de la atención de los trámites administrativos.

El Gobierno Distrital de Miraflores de la Provincia de Lima, desde el 2005 ha implementado en materia de gobierno electrónico una estrategia de acercar a sus vecinos como “Marca Ciudad”, el cual fue reconocido por el organismo no gubernamental Ciudadanos al Día. (Talledo, 2011)

El Gobierno Regional de Amazonas, mediante su Resolución Ejecutiva Regional número 309 del año 2018, aprobó el Comité de Gobierno Digital en el Gobierno Regional de Amazonas, y mediante la Ordenanza Regional número 446 del año 2019 del Gobierno Regional Amazonas, aprobado por el Consejo Regional, modifica parcialmente su Reglamento de Organización y Funciones del Gobierno Regional Amazonas, acorde a las nuevas herramientas de conectividad dispuestas en la word wide web.

En general, la implementación de las tecnologías de la información y comunicación mediante la instalación de una plataforma digital de los trámites administrativos, es para mejorar la atención al público a nivel nacional, es un hecho que viene mostrando su avance según las decisiones políticas del gobernante de turno, a la fecha el gobierno central viene implementando diferentes estrategias de adecuación a las herramientas de la conectividad virtual, mediante la transformación digital para disponer de un gobierno digital electrónico.

La Municipalidad Provincial de Condorcanqui, a la fecha no presenta página de internet sobre trámites administrativos, la atención de los trámites administrativos en la actualidad son presenciales, y esto representa una demora de la atención al

público, desde dos días a más; y según vemos, la implementación de herramientas de conectividad virtual, mediante plataformas digitales, brindan un ejemplo de buenas prácticas de gestión pública, generando ahorro en tiempo y dinero de la atención de los trámites administrativos, automáticamente. La demora de la atención de los trámites administrativos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui es notoria y se genera a diario; por consiguiente, es necesario y oportuno implementar una plataforma digital, la cual se puede conectar desde una computadora personal, desde una tablet, o desde un celular smartphone, siendo equipos modernos, disponibles y de acceso para todas las personas, todo ello en mejora del servicio, con una atención automática de los trámites administrativos a los ciudadanos de la Provincia de Condorcanqui.

En ese sentido, se fundamenta la presente investigación con el planteamiento de las dimensiones que operacionaliza la variable dependiente trámite administrativo corresponde las dimensiones: simplificación administrativa y accesible; en cuanto a la variable independiente, plataforma digital corresponde las dimensiones: tecnológico y gobernanza.

En cuanto a la variable dependiente trámite administrativo, la dimensión de simplificación administrativa, es la eliminación de la burocracia del sector público para la prestación de un mejor servicio a la sociedad peruana, con atención oportuna y pertinente a los usuarios. Presenta los indicadores: proceso de gestión administrativa, responsabilidad funcional y agilización del tiempo. Y en cuanto a la dimensión accesible, corresponde la relación del usuario y la parte administrativa sobre los trámites administrativos, y la facilidad de atención sin demoras ni burocracia, es una etapa crítica de la atención de los trámites administrativos, presenta los indicadores: ley de transparencia, fidelización de usuario, mecanismos de solución de demora. (Cepal, 2017)

El proceso de gestión administrativa, representa a las etapas que sigue un trámite administrativo y en general la secuencia establecida según el manual y/o el reglamento de organización y funciones de una entidad pública. La responsabilidad funcional, es en cuanto a todo trámite administrativo conlleva responsabilidad de función administrativa de los funcionarios y/o servidores

públicos por las acciones y/o funciones que está a su cargo y ante irregular desempeño está sujeto a proceso de investigación funcional con resultado de absolver o responsabilizar de su buen o mal desempeño en la institución respectivamente. La agilización del tiempo, es sobre la mejora de la atención de un trámite administrativo, en el sentido que todo funcionario está en la obligación de mejorar sus tiempos de atención de un servicio público, identificando los tiempos libres con el resultado de prestar más rápido el servicio a la colectividad. (Cepal, 2017)

La ley de transparencia y acceso a la información, aprobada con Ley número 27806 del año 2002, el estado peruano establece bajo responsabilidad funcional la atención accesible y pronta a los usuarios, en todo lo que corresponde a la información del sector público. La fidelización de los usuarios, es aplicado a los clientes en el sector privado y también es aplicable en el sector público, consiste en la relación estrecha, positiva y de satisfacción del usuario que le hace retornar en confianza, por el buen servicio recibido o prestado en el sector público. Los mecanismos de solución de demora, es la estrategia de solución de problemas o falencias que se presentan en la prestación de un servicio. (Cepal, 2017)

En cuanto a la variable independiente, la plataforma digital, en la dimensión Tecnológico, desde el punto de vista del entorno del internet, representa al boom del momento, en el cual ha permitido interconectar a las redes de la información siendo revolucionario en las sociedades que se han adaptado rápido según la decisión acertada del gobierno local, regional o nacional. Presenta los indicadores: plataforma web en internet, servicios digitales y desarrollo de programación. En cuanto a la dimensión gobernanza, es la capacidad de los gobiernos de dirigir a la nación hacia una verdadera solución de sus falencias o problemas que se presentan a diario, el cual por la demora de la atención de los usuarios es una de las debilidades de todos los gobiernos, en las tres escalas de gobierno, presentando los indicadores: gobierno electrónico, sociedad de la información y proceso de reforma digital. (Dash, 2016)

La plataforma web en internet, es una herramienta virtual que permite interactuar a las personas con una organización, esta puede ser pública o privada, brindando

información según lo requiera el usuario o el cliente según disponga la institución o entidad respectivamente. Los servicios digitales, es la prestación del servicio a través de las redes del internet, totalmente online, y es con atención automática no presencial del servicio requerido. El desarrollo de programación, es la estructura de lenguaje de programación que permite diseñar mediante software o programa, una presentación de página o según se requiera un reporte de presentación en una computadora o en los dispositivos modernos de conexión virtual, entre ellos están los celulares smartphone o tablet. (Dash, 2016)

El gobierno electrónico, es la aplicación de la sistematización de la gestión pública a través del internet y que permite interactuar con transparencia a nivel interno y externo del sector público, para brindar un mejor servicio a la población. La sociedad de la información, consiste en la aplicación de las herramientas de la conectividad del internet, tanto del sector público como del sector privado integrando a toda una sociedad, para su bienestar integral. El proceso de reforma digital, es el proceso de adaptación de un estado, hacia la digitalización de los procesos, trámites y todo lo relacionado con la interconexión virtual que permiten las herramientas modernas, a través de la tecnología de la información y comunicación, siendo de impacto positivo en una sociedad con la mejora de los servicios prestados por el sector público y de satisfacción plena de todo usuario nacional e internacional. (Dash, 2016)

En la presente investigación se proyectó analizar con la Teoría Sistémica Estructural Funcional, en el cual se enfoca esta investigación científica del presente proyecto de investigación. Relacionando a todos los elementos entre sí, en el mundo virtual del internet, siendo clave en la mejora de la atención de los trámites administrativos de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, a través de la implementación de la plataforma digital acorde a los parámetros modernos del mundo digital. (Von, 1976)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación según el Concytec (2018) corresponde la investigación básica descriptiva propositiva, porque se estudió y describió las variables de estudio, luego se elaboró una propuesta la misma que está relacionada con la estrategia de instalar una plataforma digital cuya finalidad es mejorar la atención de los trámites administrativos de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui.

El diseño de investigación según Gallardo (2017) es no experimental transversal, porque no se manipulan variables ni tampoco se aplica estímulo, según se representa en el esquema siguiente:



Dónde:

M = Muestra

Oxy = Observación o estudio de variables “x” – “y”

P = Propuesta

3.2. Variables y operacionalización

Según Cabezas et ál. (2018), una investigación cuantitativa es un proceso de medición de variables que presenta un problema a solucionar mediante el análisis de datos que corresponda, teniendo en cuenta que el presenta trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo con característica de variable cualitativa - ordinal - politómica – conceptual, con escala de medición nominal que identifica, clasifica y categoriza las variables de estudio, mediante un análisis metódico.

Variable dependiente: Trámite administrativo

El trámite administrativo es una serie formal de actos que se genera la actuación administrativa del sector público, para la atención del usuario que presenta la solicitud en mesa de partes de la institución. (Abdul, 2018)

La atención de los trámites administrativos, se relaciona con los días que demora la atención de los trámites administrativos, reflejando satisfacción o insatisfacción de los usuarios que presentan trámites administrativos en mesa de partes de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui.

Variable independiente: Plataforma digital

Según Srnicek (2018), en su libro Capitalismo de Plataformas, define a las plataformas digitales como infraestructuras digitales que permiten que dos o más grupos interactúen.

Una plataforma digital es un lugar de Internet, portal o ciber sitio, que sirve para almacenar diferentes tipos de información que se pueden considerar agrupados en una colección de herramientas y servicios que una organización utiliza para desarrollar una estrategia digital. (Agrawal, 2020)

La Herramienta moderna de internet permite interactuar entre dos o más personas, el cual es representado por un funcionario y los usuarios que presentan trámites administrativos, en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui.

Según Welby et ál. (2019), el uso de datos es estratégico para disponer de un gobierno confiable, con productividad e inclusión social.

La operacionalización de variables se detalla en el Anexo N° 02, generada a partir de la matriz de consistencia descrita en el Anexo N° 01, en donde las variables se describen en función a su concepto, dimensiones e indicadores y su respectiva técnica de evaluación e instrumento de medición.

En este análisis se permitió determinar la encuesta y el cuestionario que corresponde, y en ese mismo sentido diseñar la propuesta de investigación.

En las categorías de la variable dependiente: trámite administrativo le corresponde la escala de evaluación: "1" representa Nunca, "2" representa Poco, "3" representa A veces, "4" representa Casi siempre, y "5" representa Siempre. En la variable independiente: plataforma digital le corresponde la

modalidad del acceso: por computadora personal táctil, tablet o celular smartphone.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

La población, según Hernández (2016), es la totalidad de un análisis de estudio, en el tema administrativo representa a las personas, los usuarios que presentan las solicitudes de trámites administrativos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, el cual es la unidad de análisis de la investigación, en época del Covid-19, está representado en los expedientes presentados según los servicios que presta la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, a la ciudadanía.

La población que se determina como representativa, con enfoque de inclusión y según el cuadro de trámites administrativos descrito en el Anexo 08 del presente, corresponde 198 trámites que presentan los usuarios a través de las solicitudes de mayor frecuencia para la prestación del servicio, según la media estándar de los trámites administrativos, resulta 11 la cantidad promedio de la presentación de trámites administrativos, corresponde a los trámites de licencia de conducir (17, promedio atiende en 05 días), limpieza pública (11, promedio atiende en 03 días), tarjetas de operatividad (19, promedio atiende en 11 días), programa social (29, promedio atiende en 04 días), registro civil (31, promedio atiende en 02 días), seguridad ciudadana (12, promedio atiende en 03 días), maquinarias (14, promedio atiende en 15 días) y catastro (16, promedio atiende en 25 días), los cuales suman un total de 149 solicitudes de trámites administrativos en 08 rubros de atención más sutiles de hacer la investigación, con la atención desde un mínimo de 02 días hasta un máximo de 25 días y en promedio toma 8.5 días la atención de los trámites administrativos de mayor frecuencia, excluyendo a los de menor frecuencia de los trámites administrativos en el gobierno local, atendiendo a los de mayor frecuencia y reducirlo a lo mínimo con la ayuda de la instalación de una plataforma digital en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui.

La muestra, en función a lo descrito, es la más representativa, es una fracción, con la característica que coincide en cuanto a la duración de las solicitudes de los usuarios que presentan trámites administrativos, promedio toma 8.5 días su atención.

El muestreo, en función a las dificultades de las personas que no permiten acceder a la encuesta, principalmente por la razón de ser personas naturales de la zona de etnias Awajun y Wampis, hablan idioma diferente al español; por lo que, se utilizó muestreo por conveniencia con un total de 50 usuarios que presentan trámites administrativos y que serán evaluados aleatoriamente en los 08 rubros de servicios de trámites administrativos de mayor frecuencia, teniendo características finitas.

La unidad de análisis de la investigación está representado por los usuarios que presentan las solicitudes mediante expedientes de trámites administrativos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Cabezas et ál. (2018), la técnica de recolección de datos que se aplica en la encuesta, consistió en una serie de procedimientos que están normalizados, que compila y analiza los datos permitiendo explicar y hacer la propuesta de los elementos o variables investigadas en el presente proyecto. Esto fue aplicado en los usuarios que tramitan en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, por diversos temas anteriormente detallados en la población descrita, a través de un instrumento de evaluación que se denomina: el cuestionario.

La técnica de evaluación que representa la encuesta, está en función a los ocho trámites administrativos descritos, y del cual se obtuvo diversa información con resultados positivos para poder relacionar con la implementación de la plataforma digital de mejora de los trámites administrativos en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui.

El instrumento de medición que lo representa el cuestionario planteado, está en función de los temas relacionados a las variables de estudio, el cual fue

sometido a validación para su implementación, conformado por diez conceptos, de las cuales permite medir la variable trámite administrativo según sus dos dimensiones: simplificación administrativa y accesible, en una escala de cinco valores (siempre, casi siempre, a veces, poco y nunca). Luego los resultados fueron evaluados y presentados en tablas y figuras, según corresponda.

En ese sentido, la validez de los instrumentos planteados, se realizó con el juicio de profesionales, certificando las preguntas que contiene el cuestionario, con una secuencia lógica relacionada con las variables de estudio del presente trabajo de investigación, esto en referencia a la *face validity*, teoría de juicio de expertos, los cuales tienen y orientan con la experiencia en el análisis e interpretación de los resultados del instrumento de evaluación en el contexto del estudio. (Hernández et ál., 2010)

En cuanto a la confiabilidad de los datos obtenidos, se hizo prueba estadística rigurosa del Alfa de Cronbach, para determinar si el instrumento de medición es fiable, descrito con su interpretación en el anexo 5.

3.5. Procedimientos

La recolección de la información, se enfocó en la muestra determinada respetando los protocolos de bioseguridad establecidos por el Estado Peruano y de acuerdo lo tiene establecido por la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, se aplicó el criterio de conveniencia, determinando realizar el análisis en 50 trámites administrativos por las dificultades de las personas naturales de la zona, presentan perfil de personas de mínima comunicación, con la encuesta realizada a través del cuestionario respectivo enfocado en el planteamiento de la propuesta de una plataforma digital, de disponer de mesa de partes digital de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, siendo procesados los datos estadísticamente, ordenando la información en tablas y figuras según corresponda, con el análisis e interpretación de los datos, y al final generar las acertadas conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

El procesamiento de la información se realizó a través del programa de procesamiento de datos, programa de Microsoft Excel, como también del paquete estadístico SPSS versión 26, del cual se proyectaron las tablas y figuras con la interpretación según las frecuencias y porcentajes obtenidos del análisis de datos estadístico de la presente investigación.

3.7. Aspectos éticos

En el aspecto de las consideraciones de la ética y la moral en el presente estudio, es la constatación de los datos obtenidos y el procesamiento de la información requerida, para evitar la tergiversación de la información procesada, y con ello no afectar a personas e instituciones, según lo establece los reglamentos u otras normas éticas vigentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, específicamente para temas de investigación.

En cuanto a los deberes fundamentales del autor de la presente investigación científica, respecto a la publicación, es simplemente ofrecer la verdad, a través de la investigación científica que trata de entender e interpretar la realidad de las cosas. Todo ello, en mérito de descubrir las leyes naturales universales que gobiernan y rigen nuestra existencia, y gobiernan nuestros comportamientos en una sociedad global; en consecuencia, esto permita comprender y mejorar el desenvolvimiento de las personas que están inmersas en la naturaleza de la misma ley, siendo nuestro trabajo de investigación de aporte constructivo al conocimiento de la humanidad sujeto a ser probado o evaluado por otro investigador, con la sabiduría que la verdad es a veces oscura y difícil de entender, y mucho menos de observar. (Concilio Vaticano II, 2011)

IV. RESULTADOS

Se obtiene con respecto al primer objetivo específico, los resultados en función a sus dos dimensiones de la variable dependiente trámite administrativo, según las siguientes tablas y figuras:

Tabla 1

Nivel de calificación de la dimensión simplificación administrativa

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	26	52,0
Malo	18	36,0
Regular	6	12,0
Total	50	100,0

La tabla 1, evidencia que en la dimensión simplificación administrativa de la variable trámite administrativo de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, para el 36% (18 trámites) lo ubica en un nivel malo, la mayoría el 52% (26 trámites) señalan que se encuentra en un nivel bueno; mientras que el 12% (6 trámites) lo clasifica en un nivel regular. Para una mejor comprensión lo representamos en la siguiente figura:

Figura 1: Nivel de calificación de la dimensión simplificación administrativa

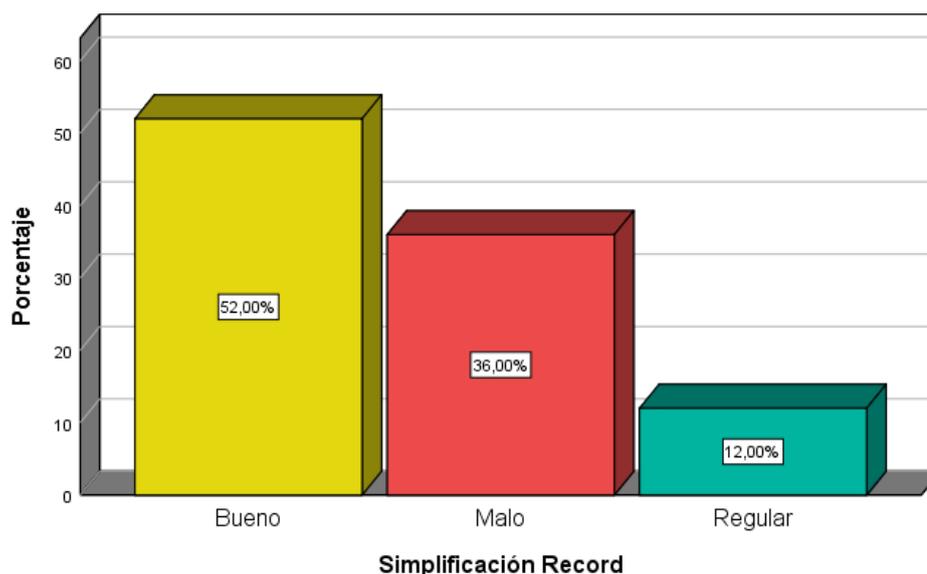


Tabla 2

Nivel de calificación de la dimensión accesible

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	10	20,0
Malo	23	46,0
Regular	17	34,0
Total	50	100,0

La tabla 2, evidencia que en la dimensión accesible de la variable trámite administrativo de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, donde el 20% (10 trámites) lo ubica en un nivel bueno, el 46% (23 trámites) señalan que se encuentra en un nivel malo; igualando con el 34% (17 trámites) con el nivel regular. Para una mejor comprensión lo representamos en la siguiente figura:

Figura 2: Nivel de calificación de la dimensión accesible

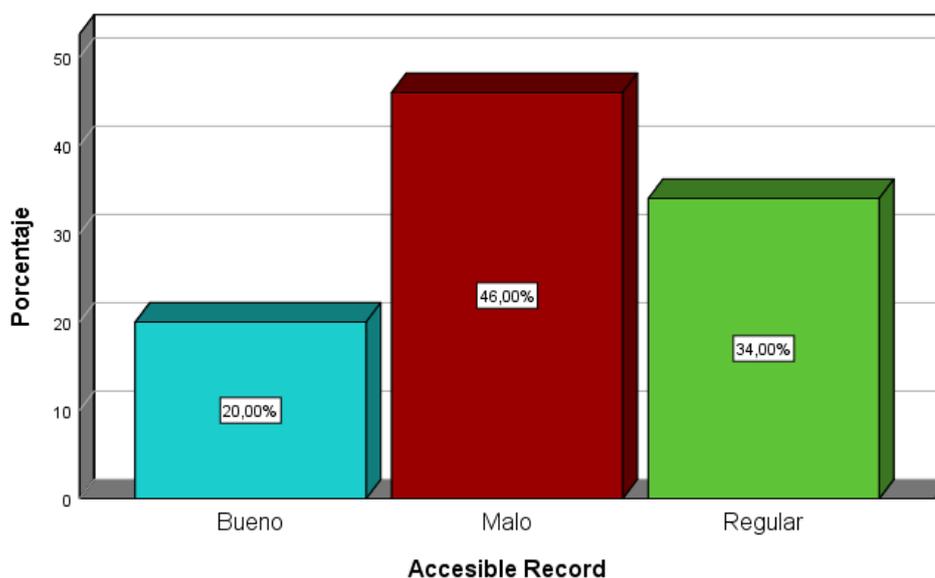


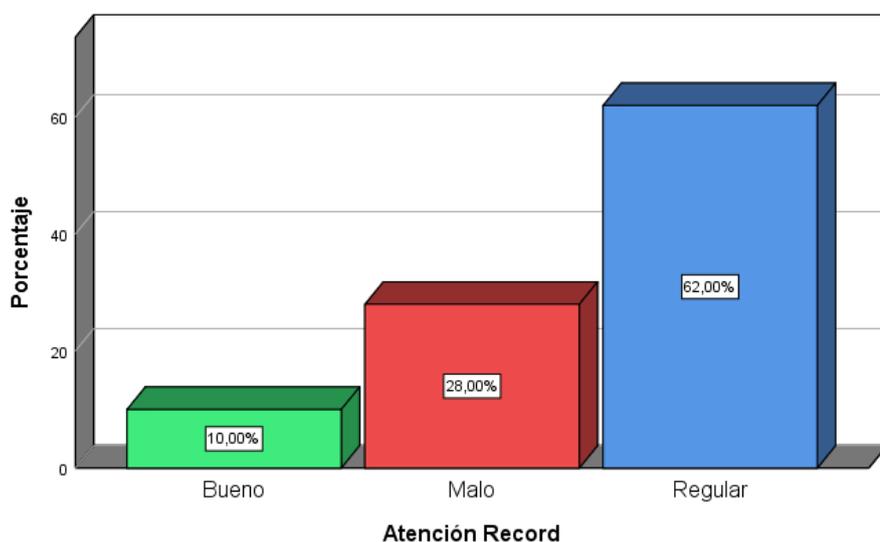
Tabla 3

Nivel de calificación de la atención del trámite administrativo

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	5	10,0
Malo	14	28,0
Regular	31	62,0
Total	50	100,0

La tabla 3, evidencia el nivel de la atención del trámite administrativo presentado por los usuarios de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, en función de lo accesible, el 10% (5 trámites) lo ubica en un nivel bueno, el 28% (14 trámites) señalan que se encuentra en un nivel malo; mientras que el 62% (31 trámites) lo clasifica en un nivel regular. Para una mejor comprensión lo representamos en la siguiente figura:

Figura 3: Nivel de calificación de la atención del trámite administrativo



V. DISCUSIÓN

El trámite administrativo de manera general, representa una etapa muy crítica en la atención al público usuario, lo cual es percibido como una falencia de todo el sector público, y esto es lógico deducir por la demora de la atención y la falta de simplificación de las etapas de evaluación de los documentos, presentados en mesa de partes de una institución pública. (Porrúa, 2021)

En cuanto a plataformas digitales o mesa de partes virtual, los Gobiernos Regionales de Puno y de Amazonas, desde el año 2019 y 2020 respectivamente, han implementado mediante organización directa sin previo análisis de un proceso adecuado, con la herramienta que más se ajuste a su necesidad.

El Gobierno Distrital de Miraflores, se le reconoce como el primer gobierno más identificado con las tecnologías de la información y comunicación y todo el entorno del internet que permite interactuar con las personas y empresas de su jurisdicción y de su competencia, esto ya desde el año 2005, representando a la fecha el primer y único gobierno local más implementado con las herramientas modernas de la conectividad digital.

El gobierno central desde el año 2018, aprueba la Ley de Gobierno Digital, siendo bien implementado el proceso de transformación digital, con la llegada de la enfermedad del Covid-19, lo cual a obligado a varios gobiernos del globo a acelerar su proceso de integración a la modernidad, para evitar el contacto entre las personas y evitar el contagio, por la enfermedad que afecta a las personas. Todo ello hace que se apruebe el Sistema Único de Trámite, simplificando el acceso de los usuarios a un trámite administrativo.

La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros viene implementando el Sistema Único de Trámites (SUT), el cual es una plataforma digital y representa una herramienta tecnológica que permite generar reportes según las necesidades y requerimientos de todo el sector público, accediendo sin afectar el gasto a las entidades del estado, ya que lo cubre el gobierno central a través de la Presidencia del Consejo de

Ministros; es decir, es a costo cero para los gobiernos locales, disponiendo de una mesa de partes virtual, el cual se ingresa desde la web sut.pcm.gob.pe, permitiendo acceder en una primera fase interna del sistema, a cada institución del sector público, los datos del texto único de procedimientos administrativos que le corresponde, sin modificar tal documento de gestión. Luego, en una segunda fase externa del sistema, conecta a los usuarios para que llenen el formato establecido según el ente gubernamental, y pueda presentar el trámite administrativo que requieran en la institución.

La Municipalidad Provincial de Condorcanqui, como todo gobierno público que pertenece al Poder Ejecutivo, está sometido a lo que el estado peruano, desde el gobierno central establezca y las mejoras que corresponda, depende en primera fase, de la aprobación de la normatividad debatida en el Poder Legislativo, siendo esto crítico en la implementación de mejoras para el sector público; a la fecha, el estado peruano tiene establecido el proceso de transformación digital en todos los niveles de la administración pública, mediante la conexión por internet, a nivel nacional.

Según los resultados, en la tabla 3 nos muestra en el nivel de atención del trámite administrativo de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, el 62% considera regular el servicio de atención al público; mientras que un 28% lo califica de mal servicio, y un 10% lo califica como buen servicio.

Esto nos hace ver que, mayormente están a gusto con el servicio de atención del trámite administrativo de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, en función de no adecuarse a nuevas herramientas tecnológicas, en consideración de sus costumbres netas de las personas naturales de la zona, la cual representan cerca del 90% de la población local, no dejan del todo y siempre en lugares bien al interior de los pueblos indígenas, considera sus tradiciones por encima del avance del avance de las tecnologías de la información.

Sin embargo, hay un latente 28% que considera de mal servicio de la atención al público de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui; por lo

que, es consecuente y oportuno la propuesta de la instalación de una plataforma digital para la atención automática de los trámites administrativos, siendo importante recomendar que la instalación y la puesta en práctica va demandar una constante y por un periodo de al menos seis meses, un proceso de enseñanza y adecuación de la población a éste nuevo acceso a las tecnologías de la información y comunicación.

En cuanto a investigaciones locales a nivel nacional, no hay otra investigación en la misma orientación de evaluar los trámites administrativos y determinar una puesta en práctica de un trámite digital, siendo notorio la disposición de las tecnologías de la información y comunicación, desde el año 2005 en el territorio peruano.

Analizando respecto al nivel de atención del trámite administrativo, vemos que están a gusto con la prestación del servicio tradicional, siendo esto un indicador de estar a gusto con la demora de la atención del trámite administrativo, lo cual según el estudio nos muestra que, al menos toma dos días la atención al público, a causa de la burocracia del sector público.

En ese sentido, se muestra el trámite administrativo tradicional y el digital, teniendo en cuenta la secuencia en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, del trámite presencial es:

- Mesa de partes presencial
- Secretaría de Alcaldía
- Gerencia Municipal
- Sub Gerencia a cargo
- Área técnica a cargo

Luego de pasar por las áreas descritas, se pasa el trámite administrativo al área técnica, siendo dos días el tiempo mínimo de atención; por lo que, la demora es notoria de la atención del trámite administrativo en la modalidad presencial. Mientras que, en la modalidad digital, la secuencia del trámite sería:

- Mesa de partes digital

- Aceptar condiciones
- Área técnica a cargo

En esta modalidad, la atención del trámite administrativo digital, es automático, con el condicional que, al aceptar el trámite, debe tener todos los requisitos, porque hasta en tres días tiene plazo máximo para que sea atendido en el área técnica que corresponde.

El formato de presentación del reporte de la plataforma digital del trámite administrativo, es como una solicitud tipo declaración jurada, mostrando en la opción del trámite que corresponde los requisitos respectivos, el usuario deberá activar con un check a cada uno, siendo esto informativo y que el usuario deberá disponer para que sea atendido.

La política de seguridad del trámite administrativo digital, está dispuesto según lo determine la Oficina de Tecnología de la Información de la comuna local, quien estará a cargo de la implementación del presente proyecto, se genera con la activación de un check y a la vez también se activará la opción de no ser un robot, quien se conecte mediante esta modalidad de trámite digital.

Importante destacar que el trámite digital, es rápido, simple y directo al usuario, pero es oportuno aclarar que, de no disponer los requisitos o no se presenta en tres días hábiles, automáticamente se anula el trámite digital registrado, esto remitido la respuesta a una base de datos que todo usuario debe registrarse en el sistema único de trámites del estado peruano.

Destacamos del trámite administrativo digital con la diferenciación del trámite presencial, según lo siguiente:

- La modalidad de trámite administrativo digital, está en función a un estudio de investigación previo.
- Formato de presentación y llenado de datos es según declaración jurada.
- Permite elegir la opción del trámite administrativo que corresponde, mostrando los requisitos que amerita disponer el usuario para que sea

atendido, teniendo que activar cada requisito con un check, como una forma de verificar que tiene conocimiento del trámite respectivo.

- No hay necesidad de subir archivo digital de la solicitud, carta, oficio o según documento que amerite su presentación.
- Indica las pautas del procedimiento del trámite, usuario debe disponer de los requisitos completos y tiene plazo máximo de tres días presentar en el área técnica, de no presentar según lo descrito, queda nulo el trámite digital, registrado automáticamente en el sistema único del trámite.
- Dispone de opción validar y aceptar condiciones de la política de seguridad.
- Dispone de opción llenado de clave descrita para filtro de no ser un robot.
- Reporte de grabación del registro del trámite digital, reiterando plazo máximo de tres días presentarse en el área técnica que corresponde, de no hacerlo o no dispone los requisitos, se declara nulo el trámite administrativo generando reporte automático grabado en la base de datos del sistema único de trámites del estado peruano.
- Presentarse el usuario en área técnica que corresponde con la alternativa de establecer entrevista con el usuario y validar documentos con videoconferencia, según el servicio o la modalidad del trámite que corresponda, de acuerdo a norma vigente nacional.
- Generamos la atención con el reporte digital, con foto del usuario y del logo de la entidad en el encabezado del reporte, si amerita pasar a otra área técnica, se visa para que atienda la siguiente área técnica.
- Finalmente, es importante disponer todos estos reportes y procesos en los idiomas Awajun y Wampis, siendo de mayor uso en la mayoría de la población condorcanquina.

VI. CONCLUSIONES

1. El nivel de atención de los trámites administrativos de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, representa como un servicio regular con la aprobación mayoritaria; sin embargo, es oportuno su atención existiendo cerca de la tercera parte de los usuarios, que no están satisfechos, que lo consideran como un mal servicio.
2. La relación de los trámites administrativos de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui con la instalación de una plataforma digital, para la atención automática de los trámites administrativos, es de estrecha relación, ya que todo proceso de mejora con la ayuda de las herramientas modernas digitales, siempre tienen buena relación en su implementación, la cual en un inicio, como toda herramienta nueva es de crítica y de rechazo; sin embargo, con el pasar del tiempo, al menos medio año luego se verá los resultados con la adecuación y la importancia que el propio pueblo indígena reconocerá, de ayuda de sus trámites administrativos en la Provincia de Condorcanqui.
3. La validación de los expertos del instrumento de medición, evaluado por tres expertos, aprueba el instrumento con el nivel de confiabilidad del análisis de la prueba de Alfa de Cronbach reporta el 0.829, es fiable este proceso de evaluación de la muestra, incluye a 50 trámites administrativos de una población de 198 usuarios, que presentan expedientes de trámites administrativos de la comuna local, en etapa Covid-19.
4. En la dimensión simplificación administrativa respecto a la variable del trámite administrativo de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, presenta una aprobación media, como buen servicio del trámite; mientras que, en la dimensión accesible respecto a la misma variable, presenta una baja calificación, como buen servicio.
5. La propuesta de instalación de la plataforma digital de atención automática del trámite administrativo en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, la mayoría considera regular la atención al público, eso no hace menospreciar la implementación de una tecnología que ya está revolucionando este mundo globalizado, y que su aplicación generará impacto positivo en la integración de la población local.

VII. RECOMENDACIONES

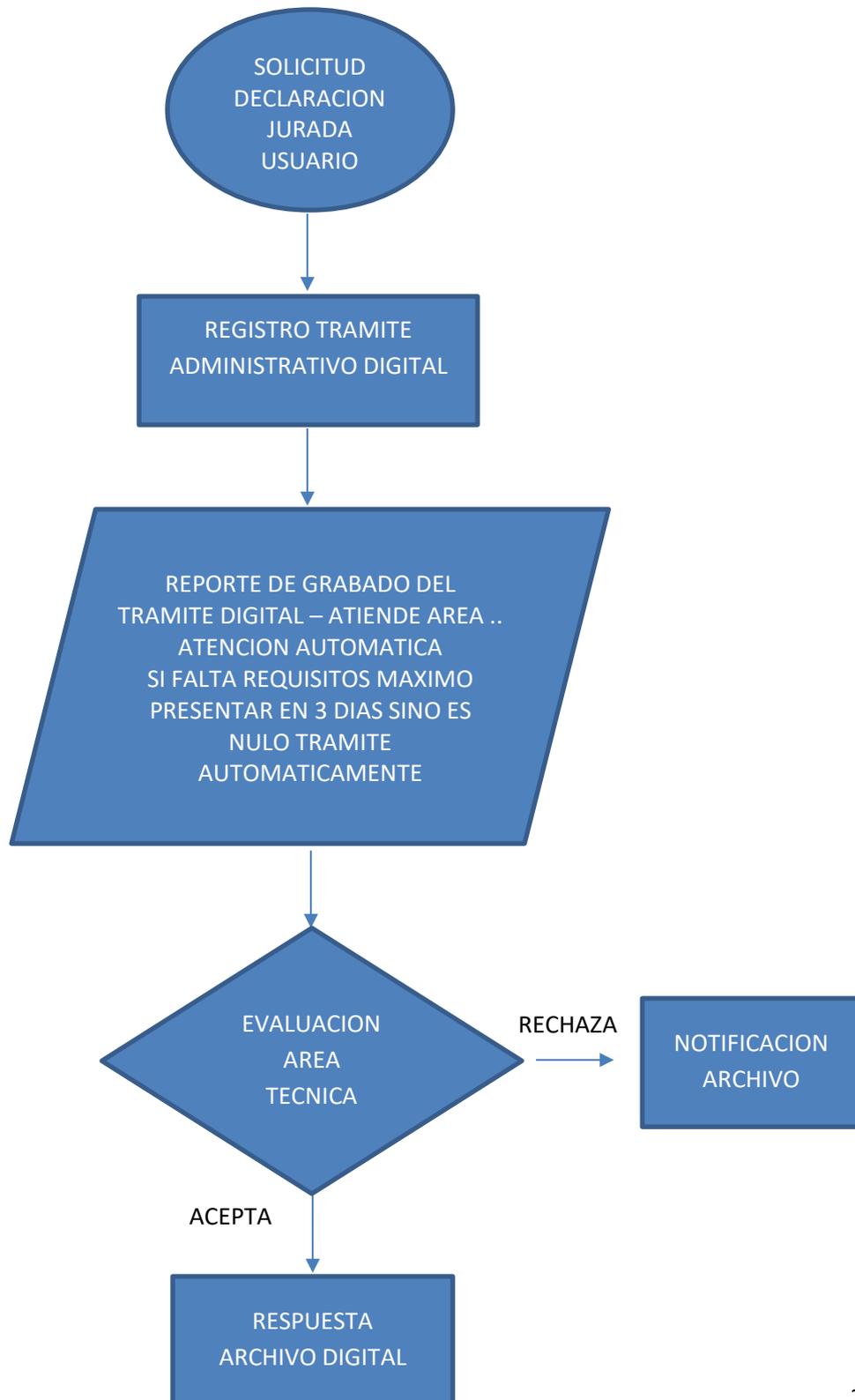
Se recomienda a la autoridad edil de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, y a personas u organizaciones nacional e internacional:

1. Implementar la plataforma digital para mejorar la atención de los trámites administrativos de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, con la adecuación del proceso establecido por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros implementa el Sistema Único de Trámites, siendo de carácter obligatorio lo determinado por el estado peruano, el cual regula y configura para los tres niveles de gobierno.
2. Establecer reuniones periódicas con las diferentes comunidades nativas de la Provincia de Condorcanqui, siendo importante una constante enseñanza de la aplicación a través del internet, el cual permitirá transformar la realidad de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, en una gobernanza digital.
3. Capacitar al personal relacionado con mesa de partes de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, para una adecuada atención de los usuarios que presentan expedientes a través de los trámites administrativos, se adecuen a la modernidad de la transformación digital del estado peruano.
4. Disponer de personal a cargo de mesa de partes, hasta por un periodo de seis meses, para que la población disponga en el mismo local de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, de un guía para el acceso y aprendizaje del aplicativo de la plataforma digital.
5. Encargar a la Oficina de Tecnología de la Información sea responsable del presente proyecto e implemente en el aplicativo reportes en los idiomas: Español, Awajun y Wampis, siendo de uso de la mayoría de la población.
6. Es oportuno que otras personas u organizaciones, de la información dispuesta en el presente trabajo de investigación, emprendan mejoras sustanciales en sus propias organizaciones y/o entidades a donde pertenezcan, con la implementación de los procesos y/o investigación complementaria que corresponda.
7. Es acertado que las organizaciones internacionales, que diseñan y generan las herramientas modernas del internet, faciliten y dispongan de reportes más simplificados y de conectividad global, en este proceso de transformación digital emprendido a nivel internacional.

VIII. PROPUESTA

Plataforma digital de trámites administrativos de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui

Diagrama de flujo de la metodología de atención del trámite administrativo de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, año 2022.



Metodología

La plataforma digital como herramienta informática, desarrolla e integra formularios electrónicos de los instrumentos que simplifican y facilitan la presentación de los trámites administrativos de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, el cual inicia con el registro de un trámite, con el ingreso de datos de usuario, documento nacional de identidad y clave de usuario; luego, se procede a ingresar datos del registro del trámite administrativo, el cual esté configurado como trámite online por internet, estableciendo tipo formato de declaración jurada, la presentación de la solicitud del trámite con los requisitos según el texto único de procedimientos administrativos de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui,, a presentar en físico luego en el área técnica, la solicitud a registrar está en función a un documento digital – virtual, que muestra los requisitos con formato único de trámite tipo declaración jurada.

Luego se genera reporte de grabado del registro del trámite administrativo, con la indicación del área y el tiempo mínimo de atención, desde un día a más, según el trámite administrativo. Es importante destacar que, el usuario sino dispone de los requisitos puede marcar todos los requisitos y según el plazo máximo, tiene hasta tres días para presentarse con los documentos, de no hacerlo, automáticamente se rechaza el trámite presentado, esto lo indica en la primera presentación del formato de la solicitud a presentar, vía online. La atención del trámite, se genera con el envío del archivo digital o la aceptación de trámite y que continua con la evaluación según corresponda, a su cuenta de registro en el sistema único de trámite administrativo, de los usuarios que presentan sus pedidos virtuales, según las competencias de las áreas técnicas que corresponda; en caso no es aplicable la atención digital, se notifica en la cuenta del sistema único de trámite del usuario con la negación del servicio y/o pedido requerido, procediendo a su archivo automático.

REFERENCIAS

- Abdul, F., Binti, N., & Binti, S. (2018). *Relationship between service quality and e-Government acceptance*. Global Business and Management Research: An International Journal. <http://www.gbmrjournal.com/vol10no3.htm>
- Agrawal, D., & Wildasin, D. (2020). *Technology and tax systems*. Journal of Public Economics. <https://doi.org/10.1016/j.jpubeco.2019.104082>
- Almanza, R., Calderón, P., & Vargas, J. (2018). *Teorías clásicas de las organizaciones y el GUNG HO*. Revista Científica Visión de Futuro. Argentina. Universidad Nacional de Misiones. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357959311001>
- Alzahrani, L., Karaghoul, W., & Weerakkody, V. (2017). *Analysing the critical factors influencing trust in e-government adoption from citizens' perspective: A systematic review and a conceptual framework*. International Business. <https://doi.org/10.1016/j.ibusrev.2016.06.004>
- Barrera, R., Navarro, A., & Peris, M. (2015). *Evaluation of quality in different electronic services: A multigroup analysis*. The International Journal of Management Science and Information Technology, <https://www.econstor.eu/handle/10419/178787>
- Bateman, P., Ulusoy, E., & Keillor, B. (2017). Managing quality and customer trust in the e-retailing servicescape. International Journal of Electronic Marketing and Retailing. <https://doi.org/10.1504/ijemr.2017.086132>
- Berges, R. (2018). *España 4.0: el reto de la transformación digital de la economía*. Madrid: Roland Berges. https://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S1684-0933202000010000500008&lng=en
- Berlilana, B., Hariguna, T., & Nurfaizah, N. (2017). Understanding of public behavioral intent to use e-government service: an extended of unified theory of acceptance use of technology and information system quality. Procedia Computer Science. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2017.12.193>
- Cahyono, T., & Susanto, T. (2019). Acceptance factors and user design of mobile e-Government website (study case e-Government Website in Indonesia). Procedia Computer Science. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.11.103>

- Cabezas, E., Andrade, D., Torres, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. Ecuador. Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- CEPAL (2017). *Plan de gobierno abierto. Una hoja de ruta para los Gobiernos de la región*. América Latina y el Caribe. Serie Manuales N° 81. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/36665-plan-gobierno-abierto-hoja-ruta-gobiernos-la-region>
- CEPAL. (2016). *De la Internet del consumo a la Internet de la producción*. Chile. La revolución digital. Naciones Unidas. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/38604-la-nueva-revolucion-digital-la-internet-consumo-la-internet-la-produccion>
- Concilio Vaticano II (2011). *Dignidad de la inteligencia, verdad y sabiduría*. Vaticano Italia. Biblioteca Conciliar, Constitucion Gaudium et Spes. <https://fraynelson.com/blog/2011/03/17/dignidad-de-la-inteligencia-verdad-y-sabiduria/>
- CONCYTEC (2018). *Descripción: Tipos de Investigación*. Lima. Alicia. Producción científica-tecnológica del Perú. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIS_5b55a9811d9ab27b8e45c193546b0187
- Chen, Y., & Zahedi, F. (2016). Individuals' Internet security perceptions and behaviors: Polycontextual contrasts between the United States and China. *MIS Quarterly*. <https://doi.org/10.25300/misq/2016/40.1.09>
- Chin, W. (1998). Partial least squares approach to structural equation modelling. En G. Marcoulides (Eds), *Modern Methods for Business Research*. Lawrence Erlbaum.
- Choi, W., & Stvilia, B. (2015). Web credibility assessment: Conceptualization, operationalization, variability, and models. *Journal of the Association for Information Science and Technology*. <https://doi.org/10.1002/asi.23543>
- Dash, S., & Kumar, S. (2016). E-Governance paradigm using cloud infrastructure: Benefits and challenges. *Procedia Computer Science*. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2016.05.274>

- DeLone, W., & McLean, E. (2003). DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- European Commission. (2020). *How eIDAS can legally support digital identity and trustworthy DLbased transactions in the Digital Single Market*. SSI eIDAS Legal Report https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/document/2020-04/SSI_eIDAS_legal_report_final_0.pdf
- FBI. (2019). Internet Crime Report. https://pdf.ic3.gov/2019_IC3Report.pdf
- Gallardo, E. (2017). *Diseño y diagramación: Tipos, alcances y diseños de investigación*. Huancayo. Repositorio Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Gálvez, J. (2015). Evaluación del gobierno electrónico en Sinaloa 2005-2015. [Tesis de maestría, Instituto Politécnico Nacional]. <http://tesis.ipn.mx/handle/123456789/23971>
- Hair, J., Hult, T., Ringle, C., Sarstedt, M., Castillo, J., Cepeda, G., & Roldán, J. (2019). *Manual de Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. SAGE Publishing. <https://doi.org/10.3926/oss.37>
- Hamid, A., Abdul, F., Abu, A., & Wong, W. (2016). Effects of perceived usefulness and perceived ease of use on continuance intention to use e-Government. *Procedia Economics and Finance*, 35 (2016), 644-649. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(16\)00079-4](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(16)00079-4)
- Henseler, J., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115-135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hernández, J., Samplón, M., Usón, A., Letosa, J., y Mur, J. (2010). *Evaluación externa: Un reto posible en nuestra Universidad*. España. UNIZAR. https://www.unizar.es/icee04/innovadoc/15_Eval_Externa_def.pdf

- Horsburgh, S., Goldfinch, S., & Gauld, R. (2011). Is public trust in government associated with trust in e-Government? *Social Science Computer Review*, 29(2), 232–241. <https://doi.org/10.1177/0894439310368130>
- IMD (2020). *Ranking del IMD World Digital Competitiveness*. Suiza. Real Learning - Real Impact. <https://www.imd.org/centers/world-competitiveness-center/rankings/world-digital-competitiveness/>
- Internet World Stats. (2020). Usage population statistics. Mexico. <https://www.internetworldstats.com/stats2.htm>
- ITU, Statistics Global (2020). *Committed to connecting the world*. Global and Regional ICT DATA. Suiza. <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/stat/default.aspx>
- Jiang, X., & Ji, S. (2015). *E-Government web portal adoption: Effects of service quality*. *E-Service Journal*, 9(3), 43-60. <https://doi.org/10.2979/eservicej.9.3.43>
- Kaushik, K., & Mishra, R. (2019). Predictors of e-Government adoption in India: direct and indirect effects of technology anxiety and information quality. *International Journal of Business Information Systems*, 31(3), 305-321. <https://doi.org/10.1504/ijbis.2019.101109>
- Khalid, S., & Lavilles, R. (2019). Maturity assessment of local e-Government websites in the Philippines. *Procedia Computer Science*, 161 (2019), 99–106. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.11.104>
- Li, Y., & Shang, H. (2020). *Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China*. *Information & Management*, 57(3), 103197. <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197>
- Linares, J. (2018). *Revolución digital. Impacto de las nuevas tecnologías en el directivo*. Madrid: Fundación CEDE. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S1684-0933202000010000500028&lng=en
- Ma, L. (2017). *Performance management and citizen satisfaction with the government: Evidence from Chinese municipalities*. *Public Administration*, 95(1), 39-59. <https://doi.org/10.1111/padm.12275>

- Medina, J. (2020). *Satisfaction, ease of use and citizen trust in electronic government*. México. Universidad Autónoma de Tamaulipas. <https://orcid.org/0000-0003-3466-7113>
- Mensah, I. (2020). *Perceived usefulness and ease of use of mobile government services: moderating impact of electronic word of mouth (EWOM)*. *International Journal of Technology Diffusion*, 11(1), 1-16. <https://doi.org/10.4018/ijtd.2020010101>
- Nechaev, A., & Antipina, O. (2016). *Analysis of the impact of taxation of business entities on the innovative development of the country*. *European Research Studies Journal*, 19(1), 71-83. <https://doi.org/10.35808/ersj/507>
- Pérez, E. (2021). *Identidad Digital Europea*. Lizanor Xataka. <https://www.xataka.com/empresas-y-economia/identidad-digital-europea-para-todos-ciudadanos-comprar-registrarse-llevar-dni-movil-sera-posible-a-partir-2022>
- Pérez, R., Pontones, C., & Nunez, M. (2020). *Effects of e-government evaluation, trust and the digital divide in the levels of e-government use in European countries*. *Technological Forecasting & Social Change*, 154(5), 119973. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.119973>
- Porrúa, M., Lafuente, M., Mosqueira, E., Roseth, B., & Reyes, A. (2021). *Transformación digital y empleo público: el futuro del trabajo del gobierno*. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Transformacion-digital-y-empleo-publico-El-futuro-del-trabajo-del-gobierno.pdf>
- Priyadarshini, C., Sreejesh, S., & Anusree, M. (2017). *Effect of information quality of employment website on attitude toward the website. A moderated mediation study*. *International Journal of Manpower*, 38(5), 729-745. <https://doi.org/10.1108/IJM-12-2015-0235>
- Rey, M., & Medina, C. (2017). *Inhibitors of e-Government adoption: Determinants of habit and adoption intentions*. *Journal of Innovation & Knowledge*, 2(3), 172–180. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2017.01.001>
- Ringle, C., Wende, S., & Becker, J. (2015). *SmartPLS 3*. Boenningstedt: SmartPLS GmbH. <http://www.smartpls.com>

- Sandoval, R. (2019). Gobierno abierto y transparencia en México: Estudio longitudinal 2015-2018. *Innovar*, 29(74), 115-131. <https://doi.org/10.15446/innovar.v29n74.82097>
- Santa, R., MacDonald, J., & Ferrer, M. (2019). *Role of trust in e-Government effectiveness, operational effectiveness and user satisfaction: Lessons from Saudi Arabia in e-G2B*. *Government Information Quarterly*, 36(1), 39-50. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.10.007>
- Scholta, H., Mertens, W., Kowalkiewicz, M., & Becker, J. (2019). *From one-stop shop to no-stop shop: An e-government stage model*. *Government Information Quarterly*. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.11.010>
- Šimić, G. (2019). *Improving e-government services for advanced search*. *Military Technical Courier*, 67(2), 307-325. <https://doi.org/10.5937/vojtehg67-20356>
- Singh, V., & Singh, G. (2018). *Citizen centric assessment framework for e-governance services quality*. *International Journal of Business Information Systems*, 27(1), 1-20. <https://doi.org/10.1504/ijbis.2018.088568>
- Sondakh, J. (2017). *Behavioral intention to use e-Tax service system: An application of Technology Acceptance Model*. *European Research Studies Journal*, 20(2A), 48-64. <https://doi.org/10.35808/ersj/628>
- Srivastava, S., Tompson, T., & Devaraj, S. (2016). *You can't bribe a computer: Dealing with the societal challenge of corruption through ICT*. *MIS Quarterly*(40), 511-526. <https://doi.org/10.25300/misq/2016/40.2.14>
- Srnicek, N. (2018). *Capitalismo de plataformas*. España. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7053139.pdf>
- Sundberg, L., & Larsson, A. (2017). *Impact of formal decision processes on e-Government projects*. *Administrative Science*, 7(14), 2-12. <https://doi.org/10.3390/admsci7020014>
- Susanto, T., Diani, M., & Hafidz, I. (2017). *User acceptance of e-Government citizen report system (a Case Study of City113 App)*. *Procedia Computer Science*, 124(2017), 560–568. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2017.12.190>
- Tan, C., Benbasat, I., & Cenfetelli, R. (2016). *An exploratory study of the formation and impact of electronic service failures*. *MIS Quarterly*, 40(1), 1-29. <https://doi.org/10.25300/misq/2016/40.1.01>

- Talledo, J. (2011). *El gobierno electrónico acerca al vecino de Miraflores*. Lima. La Marca Ciudad. <https://www.udep.edu.pe/hoy/2011/05/alcalde-de-miraflores-el-gobierno-electronico-acerca-al-vecino/>
- Ugalde, V. (2004). *Sobre la Digitalización de trámites administrativos en la transición al e-gobierno*. Gestión Política Pública. http://mobile.repositorio-digital.cide.edu/bitstream/handle/11651/3074/Vicente_Ugalde.pdf
- United Nations (2020). *E-Government EGDl*. USA. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/data/country-information/id/133-peru>
- Von, L. (1976). *Teoría general de los sistemas. Fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. Austria. Fondo de Cultura Económica. ISBN 9681606272. <https://www.sesge.org/tgs/2-uncategorised/150-que-es-la-teoria-general-de-sistemas.html>
- Welby, B., Van, C., Ubaldi, B. (2019). *A data-driven public sector: Enabling the strategic use of data for productive, inclusive and trustworthy governance*. París. OCDE Public Governance. <https://doi.org/10.1787/09ab162c-en>
- Wireko, J., & Skouby, K. (2016). *Transition to e-Government in developing countries: Case of Driver and Vehicle Licensing Authority (DVLA) e-Service Smart City Initiatives in Ghana*. 27th European Regional Conference of the International Telecommunications Society (ITS). Cambridge, UK.
- Zea, L. (2017). *Propuesta de un índice de medición de nivel de desarrollo de portales Web de los gobiernos locales*. [Tesis de maestría, Instituto Politécnico Nacional]. <http://tesis.ipn.mx/handle/123456789/24053>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLE	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<p>Problema Principal:</p> <p>¿En qué medida la plataforma digital permitirá mejorar la atención de los trámites administrativos de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui en el año 2022?</p>	<p>Objetivo Principal:</p> <p>Proponer la Plataforma digital para la mejora de los trámites administrativos de los usuarios de la MPC del año 2022.</p>	<p>GENERAL: Si instalamos la plataforma digital, la atención es automática de los trámites administrativos de la MPC, sino se hace se mantiene la demora de la atención.</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El nivel de atención es lento, toma más de 02 días la atención de trámites administrativos de la MPC. 2. La relación de los trámites administrativos con la instalación de la plataforma digital, presenta una estrecha relación de afinidad y de impacto en la prestación del servicio de la MPC. 3. El juicio de expertos del instrumento de validación de la propuesta digital de los trámites administrativos de la MPC, aprueba la validación del instrumento. 	<p>V.I.:</p> <p>Plataforma digital</p>	<p>UNIDAD DE ANÁLISIS</p> <p>Usuario</p> <p>POBLACIÓN</p> <p>198 usuarios de un mes de los trámites administrativos en etapa Covid-19</p> <p>MUESTRA</p> <p>50 usuarios de trámites administrativos</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño de investigación: No Experimental Transversal:</p> <p>Variable: cualitativa ordinal politémica</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p> <p>Métodos de Análisis de Investigación:</p> <p>Causal comparativa: Técnica de la tabulación de datos son procesados en un software estadístico aplicativo (SPSS versión 26).</p>
<p>Problemas Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál es el nivel de atención de los trámites administrativos de la MPC? 2. ¿Cuál es la relación de los trámites administrativos con la instalación de la plataforma digital en la MPC? 3. ¿Cuál es la validación del juicio de expertos del instrumento de validación de la propuesta digital de mejora de la atención de los trámites administrativos de la MPC en el año 2022? 	<p>Objetivos Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar el nivel de atención de los trámites administrativos de la MPC. 2. Analizar la relación de los trámites administrativos con la instalación de la plataforma digital en la MPC. 3. Determinar la validación del juicio de expertos del instrumento de validación de la propuesta digital de la mejora de los trámites administrativos de la MPC del año 2022. 		<p>V.D.:</p> <p>Trámite administrativo</p>			

Fuente: MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CONDORCANQUI

Elaboración: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO – PAULO CESAR POMA MUÑOZ

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Título: Propuesta de plataforma digital para la atención de los trámites administrativos de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui año 2022

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICA / INSTRUMENTO
VI: PLATAFORMA DIGITAL	Una plataforma digital es un lugar de Internet, portal o ciber sitio, que sirve para almacenar diferentes tipos de información que se pueden considerar agrupados en una colección de herramientas y servicios que una organización utiliza para desarrollar una estrategia digital. En su libro Capitalismo de plataformas, Srnicek (2018) define a las plataformas digitales como infraestructuras digitales que permiten que dos o más grupos interactúen.	Herramienta moderna de internet que permite interactuar entre dos o más personas, el cual puede ser representado como usuarios en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui (MPC).	Tecnológico	Plataforma web en internet	
				Servicios digitales	
				Desarrollo programación	
			Gobernanza	Gobierno electrónico	
				Sociedad de la información	
				Proceso de reforma digital	
VD: TRAMITE ADMINISTRATIVO	El trámite administrativo es una serie formal de actos en que se concreta la actuación administrativa del sector público, para la atención del usuario de la solicitud presentada en mesa de partes de la institución.	La atención de los trámites administrativos, se relaciona con los días que demora la atención de los trámites administrativos, reflejando en la satisfacción de los usuarios que presentan mediante trámites administrativos en mesa de partes de la MPC.	Simplificación administrativa	Proceso de gestión administrativa	TÉCNICA: Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario
				Responsabilidad funcional	
				Agilización del tiempo	
			Accesible	Ley de transparencia	
				Fidelización de usuario	
				Mecanismos de solución de demora	

Fuente: MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CONDORCANQUI

Elaboración: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO – PAULO CESAR POMA MUÑOZ

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de la atención del trámite administrativo de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui,

Finalidad: El instrumento tiene por finalidad determinar el nivel del trámite administrativo de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui del año 2022.

Favor de marcar una alternativa de la valoración del instrumento.

Escala: El instrumento presenta la siguiente escala (valoración):

- Nunca se valora 1.
- Poco se valora 2.
- A veces se valora 3.
- Casi siempre se valora 4.
- Siempre se valora 5.

Detalle del cuestionario - Variable dependiente del trámite administrativo Municipalidad Provincial de Condorcanqui,

N°	ITEM	VALORACION				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA						
1	En la Municipalidad Provincial de Condorcanqui se realiza de manera adecuada el trámite administrativo					
2	El trámite administrativo es rápido su atención en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui					
3	El trámite administrativo cumple plazos de atención en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui					
4	El trámite administrativo es regular su atención en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui					
5	El trámite administrativo en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui depende de varias áreas que brindan el visto bueno					
DIMENSIÓN: ACCESIBLE						
6	El acceso al trámite administrativo es fácil en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui					
7	Considera importante pasar con visto bueno el trámite administrativo directo al área técnica					
8	Es importante presentar documentos en mesa de partes del trámite administrativo en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui					
9	Es importante presentar documentos en el área técnica que atiende el trámite administrativo en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui					
10	Considera importante recibir documento digital de la atención prestada según trámite administrativo de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui					

Anexo 4: Reporte de datos de la encuesta

Porcentaje de aceptación por ítem del cuestionario

N°	Ítem	Valoración (%)				
		1 - Nunca	2 - Poco	3 - A veces	4 - C Siempre	5 - Siempre
1	En la Municipalidad Provincial de Condorcanqui se realiza de manera adecuada el trámite administrativo	14	32	2	20	32
2	El trámite administrativo es rápido su atención en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui	22	4	22	42	10
3	El trámite administrativo cumple plazos de atención en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui	20	50	0	20	10
4	El trámite administrativo es regular su atención en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui	10	0	50	10	30
5	El trámite administrativo en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui depende de varias áreas que brindan el visto bueno	10	44	4	0	42
6	El acceso al trámite administrativo es fácil en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui	26	22	0	42	10
7	Considera importante pasar con visto bueno el trámite administrativo directo al área técnica	40	2	6	32	20
8	Es importante presentar documentos en mesa de partes del trámite administrativo en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui	22	12	12	44	10
9	Es importante presentar documentos en el área técnica que atiende el trámite administrativo en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui	10	40	40	0	10
10	Considera importante recibir documento digital de la atención prestada según trámite administrativo de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui	0	60	40	0	0

Anexo 5: Validación del instrumento por tres expertos y análisis de confiabilidad

5.a.1. Aprobación de Experta – Dra. María Elena Cotrina Cabrera

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

PROPUESTA DE PLATAFORMA DIGITAL PARA LA ATENCIÓN DE LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CONDORCANQUI

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO DE LA ATENCION DEL TRÁMITE ADMINISTRATIVO DE LA MPC

3. TESISISTA:

PAULO CESAR POMA MUÑOZ

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo 01 de noviembre de 2021



Dra. **MARÍA ELENA COTRINA CABRERA**
DNI 16702840
EXPERTA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: PROPUESTA DE PLATAFORMA DIGITAL PARA LA ATENCIÓN DE LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CONDORCANQUI

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN																						
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES														
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO															
ATENCIÓN TRÁMITE ADMINISTRATIVO	Simplificación administrativa	Proceso de gestión administrativa	En la Municipalidad Provincial de Condorcanqui se realiza de manera adecuada el trámite administrativo																							
		Responsabilidad funcional	El trámite administrativo es regular en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui																							
		Agilización del tiempo	El trámite administrativo cumple plazos de atención en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui																							
		Proceso de gestión administrativa	El trámite administrativo en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui depende de varias áreas que brindan el visto bueno																							
	Accesible	Responsabilidad funcional	El trámite administrativo es rápido su atención en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui																							
		Ley de transparencia	Es importante presentar documentos en mesa de partes del trámite administrativo en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui																							
		Fidelización de usuario	Considera importante pasar con visto bueno el trámite administrativo directo al área técnica																							
		Mecanismos de solución de demora	Es importante presentar documentos en el área técnica que atiende el trámite administrativo en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui																							
		Ley de transparencia	El acceso al trámite administrativo es fácil en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui																							
		Fidelización de usuario	Considera importante recibir documento digital de la atención prestada según trámite administrativo de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui																							

Grado y Nombre del Experto: Dra. MARÍA ELENA COTRINA CABRERA

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADO

5.a.2. Aprobación de Experto – Dr. José Luis Daza Arévalo

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

PROPUESTA DE PLATAFORMA DIGITAL PARA LA ATENCIÓN DE LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CONDORCANQUI

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO DE LA ATENCIÓN DEL TRÁMITE ADMINISTRATIVO DE LA MPC

3. TESISITA:

PAULO CESAR POMA MUÑOZ

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo 14 de Noviembre de 2021



Dr. JOSE LUIS DAZA AREVALO

DNI: 16722940

EXPERTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: PROPUESTA DE PLATAFORMA DIGITAL PARA LA ATENCIÓN DE LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CONDORCANQUI

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
ATENCIÓN TRÁMITE ADMINISTRATIVO	Accesible	Proceso de gestión administrativa	En la Municipalidad Provincial de Condorcanqui se realiza de manera adecuada el trámite administrativo	X		X		X		X				
		Responsabilidad funcional	El trámite administrativo es regular su atención en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui	X		X		X		X				
	Simplificación administrativa	Agilización del tiempo	El trámite administrativo cumple plazos de atención en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui	X		X		X		X				
		Proceso de gestión administrativa	El trámite administrativo es rápido su atención en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui en las áreas que brindan el visto bueno	X		X		X		X				
		Responsabilidad funcional	El trámite administrativo es rápido su atención en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui	X		X		X		X				
		Ley de transparencia	Es importante presentar documentos en mesa de partes del trámite administrativo en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui	X		X		X		X				
		Fidelización de usuario	Considera importante pasar con visto bueno el trámite administrativo directo al área técnica	X		X		X		X				
		Mecanismos de solución de demora	Es importante presentar documentos en el área técnica que atienda el trámite administrativo en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui	X		X		X		X				
		Ley de transparencia	El acceso al trámite administrativo es fácil en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui	X		X		X		X				
		Fidelización de usuario	Considera importante recibir documento digital de la atención prestada según trámite administrativo de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui	X		X		X		X				

Grado y Nombre del Experto: Dr. JOSE LUIS DAZA AREVALO

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADO

5.a.3. Aprobación de Experto – Dr. Edilberto Bardales Román

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

PROPUESTA DE PLATAFORMA DIGITAL PARA LA ATENCIÓN DE LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CONDORCANQUI

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO DE LA ATENCION DEL TRÁMITE ADMINISTRATIVO DE LA MPC

3. TESISISTA:

PAULO CESAR POMA MUÑOZ

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 12 de noviembre de 2021

Dr. EDILBERTO BARDALES ROMÁN
DNI 16496852
EXPERTO EVALUADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: PROPUESTA DE PLATAFORMA DIGITAL PARA LA ATENCIÓN DE LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CONDORCANQUI

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)						
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
ATENCIÓN TRÁMITE ADMINISTRATIVO	Accesible	Proceso de gestión administrativa Responsabilidad funcional Agilización del tiempo Proceso de gestión administrativa Responsabilidad funcional Ley de transparencia Fidelización de usuario Mecanismos de solución de demora Ley de transparencia Fidelización de usuario	En la Municipalidad Provincial de Condorcanqui se realiza de manera adecuada el trámite administrativo El trámite administrativo es regular su atención en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui El trámite administrativo cumple plazos de atención en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui El trámite administrativo en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui depende de varias áreas que brinda el visto bueno El trámite administrativo es rápido su atención en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui Es importante presentar documentos en mesa de partes del trámite administrativo en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui Considera importante pasar con visto bueno el trámite administrativo directo al área técnica Es importante presentar documentos en el área técnica que atiende el trámite administrativo en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui El acceso al trámite administrativo es fácil en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui Considera importante recibir documento digital de la atención prestada según trámite administrativo de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui	X		X		X		X		X				
				X		X		X		X		X		X		
				X		X		X		X		X		X		
				X		X		X		X		X		X		
				X		X		X		X		X		X		
				X		X		X		X		X		X		
				X		X		X		X		X		X		
				X		X		X		X		X		X		
				X		X		X		X		X		X		
				X		X		X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Dr. EDILBERTO BARDALES ROMÁN

Firma del experto

DR. EDILBERTO BARDALES ROMÁN
DNM/6496852
EXPERTO EVALUADOR

5.b. Análisis de confiabilidad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	50	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,829	10

Anexo 6: Autorización de publicación de investigación

Autorización de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización: Municipalidad Provincial de Condorcanqui	RUC: 20178082222
Nombre del Titular o Representante legal: Gerente Municipal	
Nombres y Apellidos Juan Carlos Grandez Orbegoso	DNI: 41945470

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Propuesta de plataforma digital para la atención de los trámites administrativos de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Paulo Cesar Poma Muñoz	DNI: 26724368

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Nieva, 18 de octubre de 2021

Firma: 
(Titular o Representante legal de la Institución)

(*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 7: Generalidades de la propuesta de la plataforma digital

7.a. Objetivo

El presente tiene por objetivo proponer la plataforma digital para mejorar el trámite administrativo de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui; así mismo, dar a conocer los aspectos generales, establecer lineamientos y pautas para su implementación por parte de la entidad pública local y uso de la población.

7.b. Alcance

La propuesta de plataforma digital de mejora del trámite administrativo de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, en adelante se describe como plataforma digital, es de uso principal de la población local de la Provincia de Condorcanqui, incluye a personas de otros lugares del interior del país como del exterior, a presentar documentos sobre trámites administrativos que corresponden a su competencia y jurisdicción de la comuna local.

7.c. Fundamento

La plataforma digital, es una herramienta de integración a la transformación digital del estado peruano, la cual es una aplicación web que, en líneas generales, permite la atención de los trámites administrativos presentados vía online, a través del internet, documentos relacionados a la competencia de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, con el formato establecido por el Sistema Único de Trámite de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros, sirve de repositorio oficial de los textos únicos de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad de todas las entidades de la administración pública, el cual es de libre acceso para la ciudadanía. El Sistema Único de Trámite, representa una plataforma digital general de acceso de información en el internet, y cada gobierno aplica su criterio de adecuación del formato de presentación de la secuencia de registro de trámites administrativos, en función a su texto único de procedimientos administrativos y su estructura organizacional del ente público que haga uso. La aplicación cuenta con todas las herramientas necesarias para la elaboración, aprobación y publicación del texto único de procedimientos administrativos en el repositorio oficial de trámites administrativos del estado peruano.

7.d. Formato de presentación

La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros, viene promoviendo iniciativas articuladas de mejora continua y regulatoria en los diferentes niveles de gobierno que de manera sistemática, buscan perfeccionar la regulación, simplificar trámites y mejorar su calidad de atención, haciéndolos eficaces, prolijos y más accesibles a la población local, nacional e internacional. En ese sentido, el ente gubernamental nacional dispone de su plataforma digital la cual es una herramienta tecnológica que permite generar reportes según el formato de presentación de la plataforma digital específica que requiera y establezca ua entidad gubernamental, a costo cero, el cual también es como un repositorio oficial de trámites, incluye un módulo de acceso a la ciudadanía en general, y el cual recién está implementándose a nivel nacional con la presentación de un estado único digital.

7.e. Diseño de la presentación de la plataforma digital general

Plataforma digital de trámite administrativo SUT - Presidencia del Consejo de Ministros

Plataforma digital única del Estado Peruano

SUT
SISTEMA ÚNICO DE TRÁMITES

DNI

Nro de Documento

Contraseña

INICIAR SESIÓN

Anexo 8: Reporte de trámites administrativos en la Municipalidad Provincial de
Condorcanqui – época de Covid-19 – año 2021

<u>Número de trámites administrativos</u>	<u>/ Cantidad</u>	<u>/ Días de atención</u>	<u>/ Mes</u>
Atención servicio de agua	06	12	
Atención Demuna	09	04	
Atención Licencias de Funcionamiento	03	32	
Atención Licencia de Conducir	17	05	
Atención Limpieza Pública	11	03	
Atención de Arbitrios	07	03	
Atención Tarjetas de Operatividad	19	11	
Atención Permiso de Operación	02	27	
Atención programas sociales	29	04	
Atención cultura y deportes	04	06	
Atención registro civil	31	02	
Atención seguridad ciudadana	12	03	
Atención turismo y competitividad	02	14	
Atención comercialización	08	11	
Atención riesgos y desastres	03	02	
Atención estudios de proyectos y obras públicas	05	58	
Atención maquinarias	14	15	
<u>Atención catastro</u>	<u>16</u>	<u>25</u>	
<u>Total / Promedio</u>		<u>198</u>	<u>11</u>