



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Simplificación administrativa y gobierno digital en una municipalidad  
de la provincia de Cajamarca

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Nuñez Garcia, Yenia Paulina (ORCID: 0000-0002-2829-6056)

**ASESORA:**

Dra. Cotrina Cabrera, Maria Elena (ORCID: 0000-0003-0289-1786)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y  
emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Dedico este estudio a Dios bueno y misericordioso por brindarme fortalezas y sabiduría para alcanzar este propósito.

A mi madre en el cielo, hija, novio y hermanos quienes son mi inspiración para seguir en el camino de la superación personal, y ser el soporte emocional en para dar sentido a la vida y contribuir a mejorar cada día mi trabajo profesional.

## **Agradecimiento**

Agradecer al alcalde provincial de San Ignacio, funcionarios y trabajadores por su apoyo y colaboración para el desarrollo y recojo de información pertinente sobre el objeto de estudio. Asimismo, reconocimiento especial a la Universidad César Vallejo y su rectora por darme la oportunidad de realizar estudios de posgrado.

## Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimiento.....	20
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Relación entre la Simplificación administrativa y el Gobierno digital .....	21
<b>Tabla 2</b> Nivel de simplificación administrativa en los trabajadores .....	22
<b>Tabla 3</b> Nivel sobre el uso de Gobierno Digital en los trabajadores .....	24
<b>Tabla 4</b> Relación entre dimensiones de las variables .....	26
<b>Tabla 5</b> Prueba de normalidad de los puntajes de las variables .....	27
<b>Tabla 6</b> Operacionalización de la variable Simplificación administrativa .....	43
<b>Tabla 7</b> Operacionalización de la variable Gobierno digital .....	44

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Esquema del diseño .....	13
<b>Figura 2</b> Nivel de simplificación administrativa en los trabajadores de una Municipalidad de la Provincia de Cajamarca.....	23
<b>Figura 3</b> Nivel de Gobierno digital en los trabajadores de una Municipalidad .....	25

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo la determinación de la relación entre la Simplificación administrativa y gobierno digital en una municipalidad de la provincia de Cajamarca. La problemática se centró en el incipiente obstáculo en los trámites documentarios, generando de esta manera plazos muy largos con relación a trámites, costos innecesarios, ineficiente servicio al ciudadano. La metodología comprendió el enfoque cuantitativo descriptivo transversal con diseño correlacional; la muestra probabilística estuvo representada por 225 trabajadores, se utilizó la técnica de la encuesta y se administraron dos cuestionarios validados por expertos. Entre los resultados se confirmó que, el nivel moderado es el que más predomina en la simplificación administrativa en los trabajadores de una municipalidad de la Provincia de Cajamarca con el 50.7% y el nivel regular es el que más predomina en sobre el uso de gobierno digital con el 49.8% de dichos trabajadores concluyendo que existe relación directa de grado muy fuerte ( $r = 0.872$ ) entre la simplificación administrativa y el gobierno digital.

Palabras clave. Simplificación administrativa, gobierno, gobierno digital.

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship between administrative simplification and digital government in a municipality in the province of Cajamarca. The problem focused on the incipient obstacle in the documentary procedures, thus generating very long terms in relation to procedures, unnecessary costs, inefficient service to the citizen. The methodology included the cross-sectional descriptive quantitative approach with correlational design; the probabilistic sample was represented by 225 workers; the survey technique was used and two questionnaires validated by experts were administered. Among the results, it was confirmed that the moderate level is the most predominant in administrative simplification in the workers of a Provincial municipality of Cajamarca with 50.7% and the regular level is the most predominant in the use of digital government with the 49.8% of these workers concluded that there is a direct relationship of a very strong degree ( $r = 0.872$ ) between administrative simplification and digital government.

**Keywords.** Administrative simplification, government, digital government.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel global las instituciones del estado y privadas permiten a su personal hacer uso de medios digitales modernos, por ejemplo, las redes de socialización virtuales, aplicativos webs, como un entorno digital, teniendo con finalidad de perfeccionar los medios que hace uso la población, ocasionando el incremento de competencia de contradicción. (La European Commission. 2019)

Por otro lado, en Latinoamérica, se está llevando a cabo la innovación pública de simplificación administrativa en todas sus etapas con el objeto de ofrecer un adecuado trato al habitante, por lo cual dar prestaciones óptimas. Asimismo, en países desarrollados que han realizado cambios en la simplicidad ya vienen dando consecuencias positivas, con respecto a las naciones subdesarrolladas, recién se están desarrollando, va evolucionando logrando disminuir las deficiencias en las prestaciones que otorgan, minimizando plazos en dichos servicios, disminuyendo el gasto monetario alto en el caso de la población, menguando las formalidades pesadas en la pésima actitud de los operarios laborales en las instituciones públicas (Narbón et al., 2020).

Se han identificado obstaculizaciones al momento de elaborar tramitaciones empresariales las cuales se realizan de manera presencial, como los sucesos que se efectúan de modo cibernético, lo cual genera que los usuarios no tengan que hacer uso de tiempo adicional en filas de atención. Lo que indica, que si se abreviaron etapas administrativas las cuales conllevan a beneficiar al ciudadano en tiempo y costos (Sánchez, 2009); y por ende la identificación de los motivos, objetivos y cumplimiento de los órganos que trabajan para el estado (Randy, 2020).

Al mismo tiempo, la Simplificación Administrativa, tiene como fin eliminar la burocracia y obtener procedimientos y procedimientos coordinados y de calidad para los usuarios de las administraciones públicas (Armella, 2019). El desmantelamiento de la burocracia creará un escenario de estándares y modelos de servicio modernos basados en evaluaciones simples, carácter y mejora continua, examinando detalladamente las ganancias y las contribuciones

de las personas. Asimismo, los planes y actividades deben revisarse y evaluarse continuamente para asegurar que se cumplan los estándares señalados en el plan estratégico. (Termeer et al., 2015).

Asimismo, el entorno virtual, su origen se remonta con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública – Ley N°27806 en el año 2003. La Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), se creó en el año en mención, tiene como objetivo ejercer un rastreo a las publicaciones en los portales especializados. La principal contribución de ONGEI, es la Plataforma de Interoperabilidad del Estado-PIDE, según la Secretaría de Gobierno Digital (2021).

Se busca decretar el nexo de la Simplificación Administrativa el Gobierno Digital una municipalidad de la provincia de Cajamarca, con la finalidad de que se desarrolle una mejor calidad de servicio en todos sus ámbitos hacia el ciudadano; permitiendo facilitar la implementación y desarrollo de la interrelación digital en la municipalidad provincial de san Ignacio.

Valero J. (2013), debido a la simplificación administrativa de la ley en los últimos años, se ha incorporado al marco general del procedimiento reglamentario general, transformando su carácter. Se enfoca principalmente en aspectos de costos del convenio de los medios económicos, limita las facultades y capacidades de quienes deben recibir quejas en las acciones realizadas y supervisar los procedimientos en su forma más centralizada, que está señalado en la TUPA.

La municipalidad de Cajamarca, se evidencian muchos obstáculos en el trámite documentario, generando de esta manera plazos muy largos con relación a trámites, costos innecesarios, ineficiente servicio al ciudadano, entre otros más.

Es por ello por lo que se trazó la interrogante de estudio: ¿Cuál es el nexo entre la simplificación administrativa y el gobierno digital en una municipalidad de la provincia de Cajamarca?

Por otro lado, la investigación se justifica en el fundamento de vinculación de la simplificación administrativa y el gobierno digital con la finalidad de saber elegir las correctas alternativas enfrentando incluso muchas barreras burocráticas. Por lo tanto, se espera entablar alternativas de solución que ayuden a mejorar el buen servicio de dicha municipalidad, empleando herramientas que nos ayuden a alcanzar nuestros resultados.

Con respecto al objetivo general, se planteó como: Identificar el nexo entre la simplificación administrativa y el gobierno digital en el ente administrativo de Cajamarca. Como objetivos específicos se consideró a) Identificar el nivel de simplificación administrativa en una municipalidad b) conocer el nivel del gobierno digital en dicha municipalidad c) investigar la correlación entre la simplificación administrativa con las dimensiones del gobierno digital.

La hipótesis se expresa de la siguiente forma: Hay un nexo importante entre la simplificación administrativa y el gobierno digital en una Municipalidad de la Provincia de Cajamarca.

## II. MARCO TEÓRICO

Se señalan las investigaciones elaboradas por algunos investigadores con relación al tema investigado.

Como fuente global tenemos; Potesil, Rozsnyai, Olszanowski y Horvat. (2021) el artículo se basa en simplificación del procedimiento administrativo sobre el ejemplo de regulación legal que se puede encontrar en Polonia, Eslovaquia, República Checa y Hungría. La regulación legal general del procedimiento administrativo está representada por el llamado Código de Procedimiento Administrativo. La existencia de dicho código en todos los países indicados podría considerarse un primer paso hacia la simplificación, utilizando métodos de investigación, dogmáticos, legales y comparativos, el artículo explora modelos concretos de simplificación, en los países mencionados que tienen enfoques parecidos para solucionar esta petición. Este artículo menciona posibles puntos de vista sobre la necesidad de simplificaciones, así como los posibles límites de este tema. En este sentido, la defensa del interés gubernamental y el amparo de los derechos limitan el perjuicio de los consumidores.

Ruzhdi (2020) señal que como objetivo buscan abordar el gobierno digital en la administración de instituciones públicas y privadas esto es, discutiendo los resultados de las averiguaciones sobre el conocimiento de las organizaciones de un cierto número de factores respectivos sostuvo que, en los países de la región, debido a las exigencias de las población y especialmente de las empresas, así como a los nuevos desarrollos tecnológicos, económicos y sociales, el gobierno de Kosovo ha desarrollado políticas y legislación que apuntan a reducir la carga administrativa, especialmente en empresas. Además, el artículo ofrece un análisis del marco teórico sobre la carga administrativa, una descripción detallada de los administradores que tienen contacto directo según los beneficiarios de los servicios y un breve marco de políticas establecido por el Gobierno de Kosovo sobre la reducción de la carga administrativa.

Por último, Herdoiza. (2020) en su investigación tuvo como objetivo identificar el nexo entre simplificación administrativa y consideración al alumno. Se planteó la metodología cuantitativa bajo el paradigma positivista; fue de nivel descriptivo y correlacional. Concluye que para la simplificación Administrativa dentro del proceso de la modernización es necesario incorporar las tecnologías y políticas de estado, y referente a la atención al alumno exista la percepción, confianza, empatía, aptitud de toma de decisiones y vigilancia. El aporte fue de establecer la correspondencia reveladora entre la simplificación administrativa y la atención a los estudiantes.

Entre los Antecedentes Peruanos se tiene a Quispe (2020) ha estudiado el gobierno virtual y el impacto en la actualización del gobierno de la ciudad, el objetivo es conocer el auge de los medios virtuales en la vanguardia tecnológica. Siendo su diseño no empírico, se centró en variables relacionados a las cualidades. Para este estudio se usaron una muestra de 100 operarios. Se hace uso de las encuestas y cuestionarios. El tanteo se aplica mediante una prueba en la cual la variable gobierno digital tiene un efecto práctico en la frecuencia de actualizaciones del gobierno de la ciudad, chi-cuadrado = 15.109, significación 0.000, menor que  $\alpha = 0,05$ .

Con respecto a la investigación de Vélez (2020) tiene como objetivo comprender la preponderancia de los medios electrónicos en la dirección y determinar su aprovechamiento del uso de medios virtuales para las organizaciones nacionales ocasionando que se pueda esquematizar la dirección empresarial. Fue básico el tipo de investigación, teniendo un diseño de intersección no empírico y de consecuencia expositiva. Se señala que el coeficiente de Nagelkerke = 0.294, lo que indica un régimen de medios electrónicos, ya que estos elementos tienen una influencia significativa en la dirección y el costo de p es 0,000.

Por otro lado, Del Maestro (2020) analiza el entorno digital y su distribución en el gobierno de la ciudad, tiene como objetivo examinar la distribución de los recursos tecnológicos de la municipalidad. Para el procesamiento del estudio, se hizo uso de un enfoque cuantitativo, transversal, y además incluye a 100 personas. Se aplicó la técnica del cuestionario en medios digitales. Los resultados obtenidos exhiben niveles buenos y frecuentes respectivamente en el uso de la virtualidad. De acuerdo con los datos de la pseudoprueba R2 y el coeficiente de Nagelkerke, que demostraron que la adquisición de los medios virtuales ha influenciado en la economía de la ciudad, se encontró que el 58.4 % afecta la gestión del cargo, además de aspectos externos, involucran el 58,4% de la gestión empresarial, internos - 22,8% y promoción - 28,4%.

También, Salazar (2020) busca identificar los componentes de la vanguardia estatal en relación a la intervención civil. Se presenta un plan de estudio, que fue transversal más que experimental, difícilmente pudo ser determinado por una muestra de 53 ejecutivos de diferentes agencias gubernamentales. Se hizo uso de la encuesta donde se conocen las variables en base a resolución de preguntas. Las consecuencias desarrollan el coeficiente de Nagelkerke, =0.575 y su significado es 0.000 <05 el predominio porcentual es 57,5%, que señala que el estándar ha variado en la investigación de regresión ordinal. Debemos concluir que elementos del estado digital y la gestión del gobierno local tiene una importancia en la competencia del estado.

Asimismo, Rucoba (2019), en su tesis tuvo como propósito la de comprender el impacto de la gobernanza digital en la simplificación administrativa. La investigación es una relación de diseño descriptivo, no empírico. La encuesta se realizó y registró a 35 operarios usando cuestionarios para la recopilación de información. La investigación señala que el 37,4% por parte de los funcionarios piensa que el uso de medios digitales es óptimo y el 40% de los funcionarios piensa que aún no hay suficientes recursos virtuales. Se genera una vinculación entre las variables. Un óptimo proceso informático en el procedimiento organizativo de la empresa agilizará los trámites administrativos.

Con respecto a la teoría o normatividad de soporte a las variables se encuentra en el marco de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declara que el Estado del Perú se encuentra en evolución en base a entidades, organismos y procedimientos, tienen como finalidad lograr un mayor nivel de eficiencia del aparato estatal, a fin de prestar mayor atención al pueblo, priorizar y optimizar el empleo del capital social, el objetivo es crear estados que brindan atención a los ciudadanos, fomentando la intervención de los ciudadanos a través de diversos canales, descentralización, transparencia en la dirección, con entes públicos competentes y adecuadamente solventados, económicamente equilibrados. (PCM, Decreto Supremo que aprueba disposiciones de la Estrategia de Mejor Atención al Ciudadano - MAC, y sus canales de atención, 2021).

Por otro lado, la Ley N° 28996 - Ley de eliminación de sobrecostos, trabas y restricciones a la inversión privada. Esta norma establece que la barrera burocrática son las leyes y reglamentos de las entidades gubernamentales que establecen formalidades, pautas, proscripción y tasas en el accionar de las jornadas empresariales, afectando las reglas y leyes contenidas por Ley N° 27444 señalando restricción de rivalidad de las actividades del negocio. (SGP, Metodología de la Simplificación Administrativa, 2011).

Por otro lado, la variable simplificación administrativa se fundamenta con el D.S. N° 123-2018 lo que indica que la simplificación administrativa que tienen como objetivo suprimir y disminuir los requisitos burocráticos en la organización en relación con las actividades administrativas, tratando de mejorar los tiempos para que haya una acción más efectiva. (PCM, 2018).

Por otro lado, Bubatu (2018) manifiesta que la simplificación administrativa busca evitar los conflictos en las formalidades y pautas de una buena dirección organizacional.

Asimismo, Gamero (2013) expresa que como fin supremo se busca la eliminación de la burocracia y la optimización de los recursos para simplificar el proceso para obtener los resultados. Tenemos que la Secretaría de la Función Pública tiene como compromiso el guiar y mejorar los mecanismos que proporciona el estado (SGP 2015).

También, Matei y Chesaru (2015), indican que mediante las pautas y reglas en las guías se puede eliminar la brecha entre la población y los funcionarios públicos. Dos autores como Lindley (2015); Junquero (2019) señalan que el propósito es simplificar los procedimientos administrativos es encontrar una agencia que pueda proporcionar a los ciudadanos servicios de alta calidad. Molina (2016) señala que tener una buena actitud y operaciones eficaces van a permitir la minimización de los trámites administrativos.

Para Trayter (2016), señala que se debe mejorar constantemente el accionar para disminuir la carga laboral excesiva y así poder facilitar los procedimientos de gestión en base a las siguientes características: examinar y dar sugerencias para la tramitación de la dirección empresarial. Un conjunto de medios y principios enfocados. Al igual que Gonzáles (2016), el foco está en simplificar las tareas administrativas disminuyendo y mejorar la realización de las actividades del proceso señalando mecanismo de valoración u otras técnicas similares. Según Maravi (2017), este es un proceso de actualización del gobierno, que señala una evolución en la simplificación y redefinición de su objeto en base incorporando a las instituciones públicas. Y para Bueno (2019), es una práctica dirigida a disminuir, facilitar y perfeccionar los procedimientos y costos asociados con la finalidad de brindar protección y satisfacer a los ciudadanos.

Las magnitudes de la variable estudiada en el marco de la etapa de nuestro país de simplificación administrativa fueron aprobadas por el R.M. N° 048-PCM (2013) es:

El proceso de simplificación administrativa implica el desarrollo e implementación de métodos de gestión que van a permitir mejorar los procedimientos y servicios, al tiempo que eliminan servicios originados por razones innecesarias.

La implementación de tecnologías en los diversos estudios busca promover recursos virtuales, uso de aplicaciones y permitir la interconexión de saberes previos en todos los sectores públicos.

Hablar de interés a la población, se refiere a la implementación y mejora del bienestar ciudadano el área integral en la evolución en base a elementos cibernéticos en la gestión pública.

Dimensión incorporación de las tecnologías de información, señala que el fortalecimiento de los diversos actores asociados con simplificación administrativa y grupos de representantes en el uso de plataformas virtuales.

Con respecto a la extensión de la variabilidad de la administración electrónica se tiene:

La dimensión externa; la manifestación extrínseca del estado implica el uso de bienes públicos y habilidad de interactuar con los pobladores mediante el uso de la tecnología debido a esto que se ha incrementado el uso de la virtualidad. Los blogs virtuales son probablemente los más famosos y populares de estos, aunque no debemos olvidarnos de mecanismos clásicos como los mensajes mediante correos, el chat o sistemas de votaciones cibernéticos. Se construye en base a las siguientes situaciones:

- a) El gobierno actúa como ente coordinador del territorio, brindando información sobre diversos servicios dentro de los límites espaciales del territorio.
- b) Temas relacionados con la administración remota, con un claro enfoque en la eficiencia, con un enfoque en los servicios públicos prestados.

c) Temas relacionados con la diplomacia y la cooperación en relación con el sector público y el accionar del estado, construyendo aplicativos flexibles y sostenibles para la reciprocidad y el nexo con las personas y la orientación política de las organizaciones públicas.

La dimensión interna: La evolución de la administración electrónica ha generado una importancia preponderante en la estructura y gestión interna de la administración estatal. La adecuación y modernización del aparato estatal, busca generar oportunidades en la implementación de las nuevas tecnologías como palanca de generando un impulso para que el Estado evolucione.

La actividad estructural permite ampliar la importancia de las TIC, hay que recordar que estos medios son considerados herramientas y la transformación radica en la forma en que se utilizan, al servicio de una acción desarrollada con un plan alineado con base a los objetivos estratégicos.

Invertir en infraestructura de hardware y software permitirá gestionar el primer paso hacia el vanguardismo. Se debe señalar que la adquisición de medios tecnológicos conduce a una mejor organización a menos que sea parte de la estrategia de transformación, rediseñando los procesos en base a la perspectiva del ciudadano, enfocándose en capacitar y motivar a los trabajadores del gobierno y la cultura administrativa en el área laboral. En resumen, los estados se están convirtiendo en líderes en el uso de las TIC al cumplir con las expectativas creadas por estos medios.

Una de las áreas de mayor importancia de los estados está relacionada con la capacidad de conectar y compartir recursos con otros actores en un contexto social e institucional, con el fin de mejorar los servicios y el flujo de trabajo actual para la nueva generación. Esencialmente, este aspecto será organizativo para los gobiernos en el sentido más amplio, desde otras instancias administrativas y sectores sociales.

La comunicación y la conectividad que facilitan las TIC tiene un rol importante a la hora de establecer pautas entre gerencia y “partners”, que participan en la gestión de los servicios públicos y las administraciones como prestación de recursos y servicios, que van desde el suministro de materiales, y acciones de capacitación y guía para los trabajadores.

En base a recursos de redes periféricas se logra acceder a determinadas instalaciones de gobiernos a través de relaciones de cooperación, sobre todo, para que el entendimiento sea más claro y eficaz.

La dimensión de promoción, las organizaciones públicas obligan a tener en cuenta un cuarto aspecto del modelo: la dimensión progresiva que atañe tanto al desarrollo cultural como a los esquemas y equipamientos para generar cierto grado en comodidad en la jornada laboral, el incremento y el fortalecimiento de los saberes previos, tiene que entenderse como un factor importante y parte integral de las actividades locales en los diversos campos del gobierno.

Su actuación abarca dos dimensiones sobre las cuales giran en su entorno. Fomentar una infraestructura que facilite la conexión y fomentar una instrucción que se adapte a las nuevas reglas y desafíos que desempeñan las TIC. Por implicar las acciones también tienen un elemento de cohesión social para prevenir conflictos en la llamada brecha virtual, un factor territorial o intelectual, pueden conducir una mala evolución de la sociedad ante la poca información clarificada.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

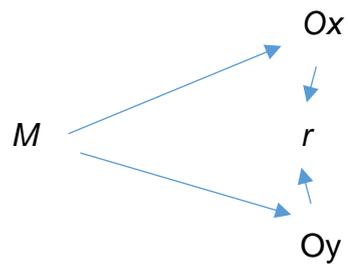
La información se caracteriza por buscar fuentes de estudios teóricamente comprobados para el estudio de variables con necesidad de contribuir a la consolidación del conocimiento sobre estas (Eyisi, 2016).

Por otro lado, el enfoque basado en cualidades, según Sánchez et al. (2018), generalmente son investigaciones que tiene como base aspectos numéricos. Los estudios realizados utilizan la recolección y el proceso de la indagación de información para probar hipótesis predeterminadas, mientras que los datos estadísticos se utilizan para determinar los factores que influyen en el accionar de la población.

No experimental fue el diseño que utilizaron en el estudio mencionado, donde las variables no se manipulan, sino esencialmente en observar y analizar las diversas situaciones que ocurren en el entorno, y luego estudiarlos mediante estilo transversal, ya que implica analizar diferentes características y desarrollar un plan de estudio usando la exploración mediante pretérito de un suceso en específico, en el que las variables no se maniobran, así mismo analizar el efecto de una variable sobre otra (Curtis *et al.*, 2016).

**Figura 1**

*Esquema del diseño*



Dónde:

M: muestra de estudio

Ox: Simplificación administrativa

Oy: Gobierno digital

R: Relación entre las variables

### 3.2. Variables y operacionalización

#### Variable Simplificación administrativa

##### Definición conceptual:

Buscan excluir y reducir todas las cargas obstaculativas, requerimientos innecesarios de los trámites que son válidos en la organización para poder obtenerlos de la manera más abreviada posible (PCM, 2018).

##### Definición operacional

Se enumeran los múltiples sub ámbitos, utilizando un balotario de 20 interrogantes la Resolución Ministerial N°048-2013-PCM, dividiendo en orden, simplificando trámites gubernamentales, fusionando recursos de aprendizaje virtual para mejorar la eficacia de procesos. Presenta la siguiente clasificación: Básico [20- 46], Intermedio [47 - 74] y Avanzado [75 - 100] (Ver Anexo 2: Matriz de operacionalización).

#### Variable Gobierno digital

##### Definición conceptual:

Antoni et al. (2018) define a los medios tecnológicos en base a dispositivos fundamentales al crear un gobierno apropiado y legal para crear una comunidad ordenada y capacitada. Mediante estas tecnologías se puede obtener información en específico que manejan las organizaciones, los operadores laborales pueden producir, distinguir, tramitar, elaborar y distribuir el informe, creando saberes que mejore y ayuden en la evolución y la transformación de los habitantes de una población.

##### Definición operacional.

La principal variable se estudió mediante un tipo de poliordinaria con un balotario de 32 interrogantes basada en De Armas y de Armas (2012) desglosado en sus características: Externa, Interna, Relacional y Promoción. Abarca 3 especificaciones: Eficiente [32 - 74], Regular [75 - 118] y Deficiente [119 - 160]. (Ver Anexo 2: Matriz de

operacionalización).

### 3.3. Población, muestra y muestreo

Es la agrupación donde se estudian elementos similares. (Ventura-León, 2017). La presente investigación constó de 628 operarios de una municipalidad de la provincia de Cajamarca.

La muestra es el elemento que reemplaza a la comunidad (Ventura-León, 2017). Aquí la variable es estadística, para simplificar la obtención de la investigación requerida en el presente estudio determinó el tamaño de muestra para estimar proporciones obteniéndose 225 trabajadores de dicho municipio.

El muestreo es el procedimiento de especificación de los recursos a evaluar (Ventura-León, 2017). La presente investigación hace uso de un muestreo probabilístico estratificado.

Criterios de selección

Criterios de inclusión: La encuesta se realizó a todo el personal con contrato vigente sin importar su género.

Criterios de exclusión: Empleados de otras empresas, empleados con licencia, empleados recién registrados.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Es un proceso de recopilación de información para su procesamiento y análisis (Sánchez et al., 2018). Los estudios utilizan el método de sondeo en las especificaciones. Según Sánchez et al. (2017) se realiza de acuerdo con el método probabilístico, donde utilizan un instrumento de agrupamiento de datos, cuyo objetivo es recolectar medios objetivos sobre un determinado indicio.

## Instrumentos

Un cuestionario consiste en un conjunto de elementos que se utilizan para recopilar información y pensamientos señalados por los encuestados. En este estudio se desarrollaron dos cuestionarios. Se utilizó una encuesta basada en De Armas y de Armas (2011), el cual constó de un cuestionario compuesto por 32 ítems divididos en áreas: externa (12 interrogantes), interna (8 interrogantes), relacional (6 interrogantes) y Promoción (6 interrogantes). Presentando tres niveles: Eficiente, Regular y Deficiente.

En el caso de las variables relacionadas hicieron uso de un balotario en base a la Resolución Ministerial N° 048-2013-PCM, que consta de 20 ítems divididos en 4 sub áreas: la dimensión del proceso simple, la química empresarial (6 interrogantes), la dirección de la integración de TIC (6 interrogantes), medir la capacidad de esmero de la población (6 interrogantes) y reforzar aspectos de claridad empresarial (4 interrogantes). Señalamos 3 fundamentos: básico, intermedio y avanzado. (Ver Anexo 3: Instrumentos).

### Validez

Es la transformación que va a tolerar que se presente evidencia como contenido, criterio y validez estructural para demostrar que las variables desempeñan una función en específico. (Sánchez *et al.*, 2018),

Tenemos en la presente investigación, que el análisis de la información fue probado por conocedores que señalaron criterios de pertenencia. (Ver Anexo 4: Validación de instrumentos).

### Confiabilidad

Representa el nivel de determinación que asigna a la información recolectada en base a pautas señaladas y reglas específicas en las pruebas iniciales. (Sánchez *et al.*, 2018).

Se contó con 225 trabajadores como muestra del estudio. La credibilidad se evalúa en base a la prueba alfa de Cronbach, el resultado es  $\alpha = 0.8420$  para simplificación administrativa y para el Cuestionario de Gobierno Digital y  $\alpha = 0.942$  (Ver Anexo 5: Confiabilidad de instrumentos).

### 3.5. Procedimiento

La coordinación con la potestad de la unidad en el uso de herramientas en los componentes de la población de estudio, luego se promovió el accionar de los encuestados al señalar el propósito de la investigación. Las encuestas fueron elaboradas digitalmente por Google y enviadas por correo y diversas redes sociales.

### 3.6. Método de análisis de datos

Presenta dos elementos. Según Sánchez et al. (2018) contextualizando las preferencias en los resultados obtenidos y la mutación en base a nuevos sucesos. Para efectos del estudio se creó una base de información en la aplicación Excel, por lo cual los resultados fueron ordenados por la magnitud y tamaño de las variables y presentados en una tabla de manera ordenada.

Sánchez et al. (2018) nos habla de procesos de recuentos donde se puede inferir, estudiar los atributos y preferencias en base a los resultados logrados. Analizan los cómputos estadísticos, teniendo como finalidad lograr que el examinador se interese por ampliar los conocimientos logrando así que tengan una mayor noción acerca de la población estudiada, pudiendo así sacar sus propias conclusiones y comparar los resultados con otros datos. Para la hipótesis se hace uso de la prueba no paramétrica, porque las variables son numéricas, determinando la independencia de la población estudiada.

### 3.7. Aspectos éticos

El estudio se llevó a cabo con respecto al comportamiento de investigación responsable, aplicando principios éticos (confidencialidad, no daño, amabilidad, autonomía), la aprobación informativa (ver anexo 6) y el acatamiento a los derechos de autor de las referencias en consultoría y señalamiento en el manual APA.

#### IV. RESULTADOS

##### Análisis descriptivos

Luego de la aplicación de los instrumentos a los 225 sujetos de la muestra de estudio, se procesaron los datos con el soporte del software estadístico SPSS versión 26, alcanzando los resultados siguientes.

**Tabla 1**

Relación entre la simplificación administrativa y el gobierno digital en una Municipalidad de la Provincia de Cajamarca.

Rho de Spearman		Simplificación	
		Administrativa	Gobierno digital
Simplificación Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,872**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	225	225
Gobierno digital	Coeficiente de correlación	,872**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	225	225

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

Nota: Resultados de la aplicación de los instrumentos a los 225 trabajadores de la municipalidad

En la tabla 1; se observa que, que el valor de la prueba Rho de Spearman es altamente significativa ( $p < 0.01$ ), esto indica que, existe relación directa de grado muy fuerte ( $r = 0.872$ ) entre la simplificación administrativa y el gobierno digital en una Municipalidad de la Provincia de Cajamarca. Indicando que, a un buen gobierno digital es porque existe una eficiente simplificación administrativa en dicha municipalidad. O también de manera contraria

**Tabla 2**

Nivel de simplificación administrativa en los trabajadores de una municipalidad de la Provincia de Cajamarca

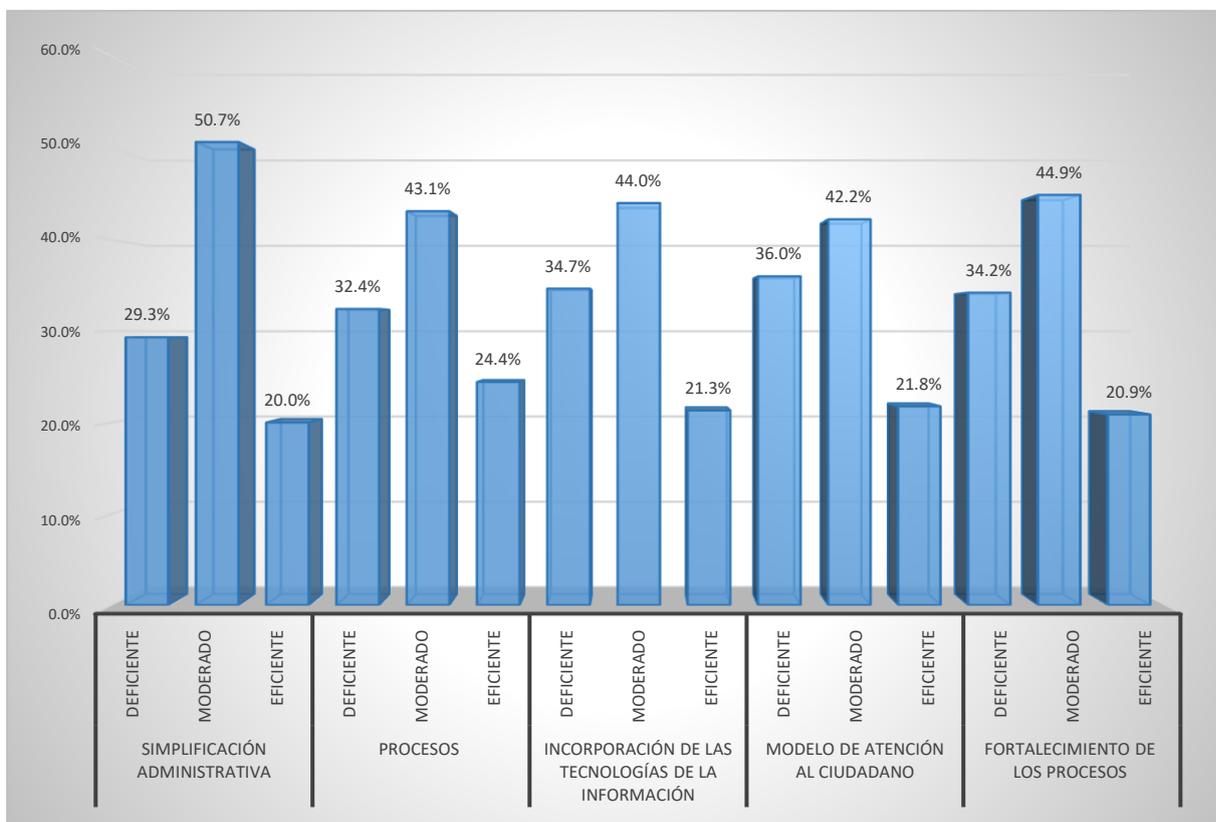
		Frecuencia	Porcentaje
simplificación administrativa	Deficiente	66	29.3%
	Moderado	114	50.7%
	Eficiente	45	20.0%
Procesos de simplificación administrativa	Deficiente	73	32.4%
	Moderado	97	43.1%
	Eficiente	55	24.4%
incorporación de las tecnologías de la información	Deficiente	78	34.7%
	Moderado	99	44.0%
	Eficiente	48	21.3%
modelo de atención al ciudadano	Deficiente	81	36.0%
	Moderado	95	42.2%
	Eficiente	49	21.8%
fortalecimiento de los procesos de simplificaciones administrativas	Deficiente	77	34.2%
	Moderado	101	44.9%
	Eficiente	47	20.9%
Total		225	100%

*Nota: Resultados de la aplicación de los instrumentos a los 225 trabajadores de la municipalidad*

En la tabla 2; se observa que, el nivel moderado es el que más predomina en la simplificación administrativa en los trabajadores de una municipalidad de la Provincia de Cajamarca con el 50.7%, en los Procesos de simplificación administrativa con el 43.1%, en la incorporación de las tecnologías de la información con el 44%, en el modelo de atención al ciudadano con el 42.2% y en el fortalecimiento de los procesos de simplificaciones administrativas con el 44.9%.

**Figura 2**

Nivel de simplificación administrativa en los trabajadores de una municipalidad de la Provincia de Cajamarca.



*Nota: Resultados de la aplicación del instrumento simplificación administrativa a la muestra*

**Tabla 3**

Nivel sobre el uso de gobierno digital en los trabajadores de una municipalidad de la Provincia de Cajamarca

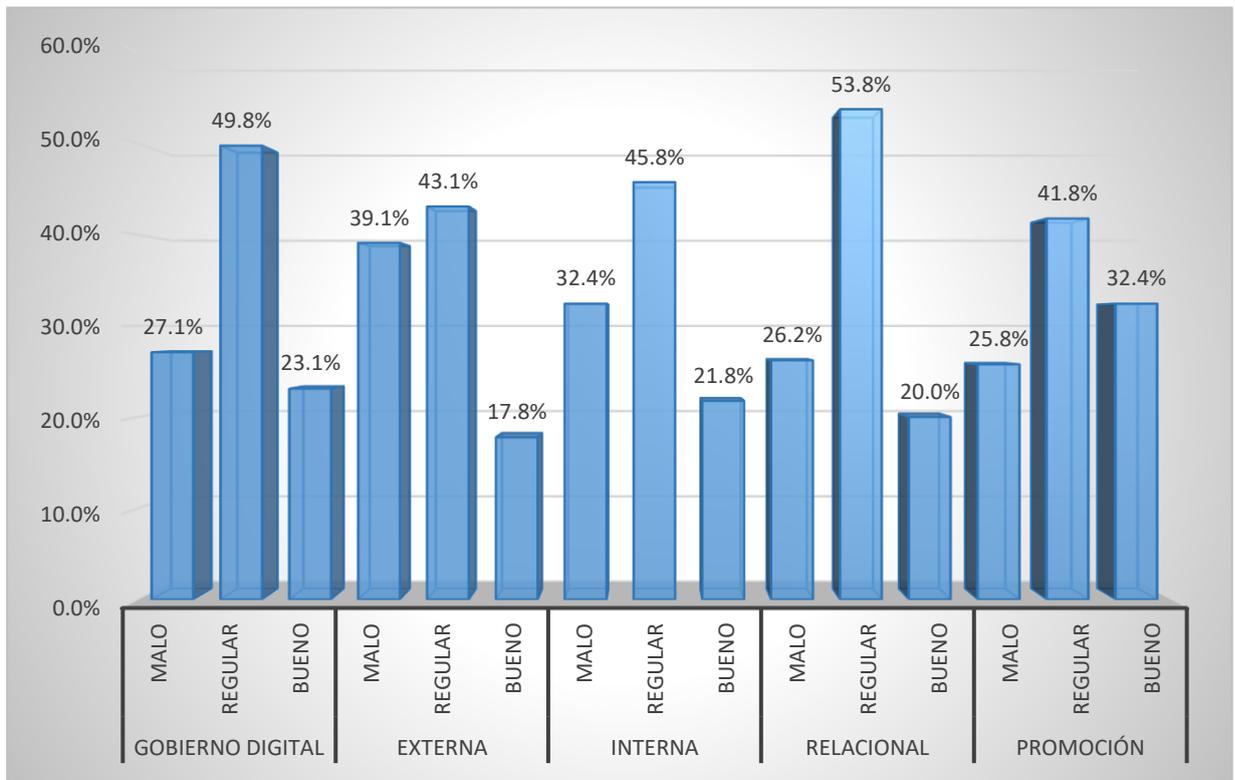
		Frecuencia	Porcentaje
gobierno digital	Malo	61	27.1%
	Regular	112	49.8%
	Bueno	52	23.1%
Externa	Malo	88	39.1%
	Regular	97	43.1%
	Bueno	40	17.8%
Interna	Malo	73	32.4%
	Regular	103	45.8%
	Bueno	49	21.8%
Relacional	Malo	59	26.2%
	Regular	121	53.8%
	Bueno	45	20.0%
Promoción	Malo	58	25.8%
	Regular	94	41.8%
	Bueno	73	32.4%
Total		225	100%

Nota: Resultados de la aplicación de los instrumentos a los 225 trabajadores de la municipalidad

En la tabla 3; se observa que, el nivel regular es el que más predomina en sobre el uso de gobierno digital en los trabajadores de una municipalidad de la Provincia de Cajamarca con el 49.8%, en la parte externa con el 43.1%, en la parte interna con el 45.8%, en lo relacional con el 53.8% y en la promoción con el 41.8%.

**Figura 3**

Nivel de gobierno digital en los trabajadores de una municipalidad de la Provincia de Cajamarca



*Nota: Resultados de la aplicación del instrumento gobierno digital a la muestra*

**Tabla 4**

Relación entre las dimensiones de la simplificación administrativa con las dimensiones del gobierno digital en una municipalidad de la Provincia de Cajamarca.

Dimensiones de la simplificación administrativa		Dimensiones del gobierno digital			
		DGD1	DGD2	DGD3	DGD4
DSA1	Coefficiente de correlación	,853**	,834**	,733**	,817**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
	N	225	225	225	225
DSA2	Coefficiente de correlación	,837**	,896**	,495**	,792**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
	N	225	225	225	225
DSA3	Coefficiente de correlación	,711**	,697**	,388**	,646**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
	N	225	225	225	225
DSA4	Coefficiente de correlación	,582**	,630**	,629**	,540**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
	N	225	225	225	225

Nota: Resultados de la aplicación d los instrumentos a los 225 trabajadores de la municipalidad

En la tabla 4; se observa que, que el valor de la prueba Rho de Spearman es altamente significativa ( $p < 0.01$ ), esto indica que, existe relación directa entre las dimensiones de la simplificación administrativa con las dimensiones del gobierno digital en una municipalidad de la Provincia de Cajamarca. Ósea, que mientras exista una buena en las dimensiones de la simplificación administrativa también se notara la eficiencia en las dimensiones del gobierno digital de una municipalidad Provincia de Cajamarca. O como puede ser de manera inversa.

**Tabla 5**

Prueba de normalidad de los puntajes de las variables

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
DSA1	,176	225	,000
DSA2	,124	225	,000
DSA3	,124	225	,000
DSA4	,213	225	,000
Simplificación Administrativa	,119	225	,000
DGD1	,089	225	,000
DGD2	,132	225	,000
DGD3	,133	225	,000
DGD4	,108	225	,000
Gobierno Digital	,117	225	,000

Ha: Los puntajes NO tienden a una distribución normal ( $p < 0.05$ )

Ho: Los puntajes tienden a una distribución normal ( $p > 0.05$ )

En la tabla 5; se observa que el valor de la prueba de Kolmogorov-Smirnov es altamente significativo ( $p < 0.01$ ), se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula. Por lo tanto, las correlaciones se trabajaron con el coeficiente de correlación Rho de Spearman

## V. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como propósito, establecer una relación entre la simplificación administrativa con relación al gobierno digital en una municipalidad de la provincia de Cajamarca. Asimismo, se buscó identificar cuáles son las ventajas y beneficios que genera dentro de la población estudiada. Además, se busca establecer si existe algún tipo de relación con la reducción de la carga laboral. Consiguientemente, se estarán discutiendo los aciertos encontrados en esta indagación.

De los resultados alcanzados en este estudio, podemos inferir que, si existe una relación entre las variables estudiadas, ya que ambas se complementan.

La prueba confiabilidad de la investigación se efectuó mediante la prueba estadística Alpha de Cronbach utilizando para ello el aplicativo SPSS, como resultado, el nivel de confianza para la variable simplificación administrativa es de 0,8420 y la variable gobierno digital es de 0,942, valor alto según Sánchez (2018), por lo cual es admitida y verídica puesto que son cantidades bastante cercanas al valor número 1.

Así también se realizó la prueba descriptiva de frecuencia para validar el rango de escala de las variables, en base a los niveles señalados.

Del análisis descriptivo se observa que en la variable gobierno digital predomina el nivel regular, ya que predomina un 49.8 % ya que apenas se están implementando este tipo de tecnología, lo cual significa que aún queda mucho trabajo, pues se debe capacitar a la población con respecto a la utilización de este tipo de recursos ya que aún se están adaptando. De igual forma, correspondiente a la variable dependiente simplificación administrativa se observa que se encuentra niveles eficientes con tendencia a moderado con un valor de 50.7%, lo cual nos señala que se esperan buenos resultados por parte del equipo de trabajo, pues consideran que este tipo de recursos podría ayudar a disminuir ciertas cargas documentales.

El resultado obtenido en el contraste de la hipótesis general, correspondiente a conocer si existe una relación entre las variables estudiadas, a través del Rho Spearman  $r = 0,872$ , demuestra la relación entre las variables señaladas siendo este valor muy alto ya que un gobierno que cuenta con buenos elementos digitales y que sabe cómo utilizarlos en el beneficio laboral, va a generar grandes cambios en los estilos laboral de las personas dentro de un municipalidad, que necesitan ser bastante rápidos al momento de realizar sus actividades.

Por su parte, Salazar (2020) colige que la relación entre el gobierno digital y el desarrollo de la simplificación administrativa, con un 57,5 % de aceptación a la hipótesis planteada, señalando así que la implementación de las TIC en materia municipal, logra ser un gran avance ya que al implementar este tipo de recursos, se va a generar un gran impacto en la comunidad puesto que estos van a encontrarse más informados y de una manera más directa en contacto con las autoridades, permitiendo así que sus solicitudes sean resueltas en un tiempo más breve.

Vélez (2020) Colige que, efectivamente existe relación entre gobierno digital y simplificación administrativa, según el coeficiente Nagelkerke de 0.294.

Reafirmando así la veracidad de la hipótesis planteada, ya que si existe una relación entre las variables analizadas.

En base a los resultados obtenidos se evidencian las grandes ventajas que generaría la implementación de este tipo de sistemas, ya que no será necesario realizar largas colas, para poder realizar algún trámite en específico, puesto que desde la comodidad del hogar se podría dar la atención por medio de canales digitales, permitiendo así mayor precisión en los estándares solicitados, evitando así alargar más los procesos que pueden ser resueltos por vía digital.

En lo que refiere a la hipótesis específica 1: El Gobierno digital llega a tener una relación directa con la simplificación administrativa. Se aplica una encuesta a doscientos veinticinco (225) trabajadores de la municipalidad a fin de contrastar la HE1.

Seguidamente, en cuanto a la hipótesis específica 2: La simplificación administrativa es una consecuencia que se por la adquisición del gobierno digital. Se aplica una encuesta a doscientos veinticinco (225) trabajadores de la municipalidad a fin de contrastar la HE2.

Se demostró que el coeficiente de correlación de Spearman es positivo ( $Rho = 0.872$ ), lo que indica una correlación positiva significativa, por lo que se demuestra que nuestra hipótesis está debidamente sustentada.

Al respecto Herdoiza (2020) señaló que es necesario que el estado se modernice pues por medio de la tecnología, se puede tener un mayor control en relación a los datos, por medio de adaptación de sistemas de almacenamiento, pues así se podría tener un mayor control de los sucesos establecidos, logrando así que los procesos sean menos complejos y su solución sea más rápida de encontrar.

Por su parte Quispe (2020) manifiesta que de darse la modernización esperada se lograría un gran impacto en la realidad de la comunidad. Así mismo la población está dispuesta al cambio, pues están cansados de los sistemas obsoletos, y también como método preventivo en caso de pérdida de alguno de los recursos físicos.

Los resultados demuestran y evidencian que si el proyecto de simplificación administrativa y gobierno digital en una municipalidad de la provincia de Cajamarca, podría generar no solo beneficios en esa región sino en todo el país, pues Perú llegaría a ser considerado como una nación que está dispuesta a adaptarse a las nuevas vanguardias que surgen día a día, buscando potenciar la perfección de los procesos municipales.

En relación con el resultado de la hipótesis específica 3: El nivel de aceptación de los trabajadores en relación a la aceptación de estas nuevas metodologías dentro de su área laboral. Este instrumento ha sido aplicado a doscientos veinticinco (225) colaboradores a fin de contrastar la HE3. La correlación positiva se demuestra mediante el coeficiente de correlación de Spearman, que es ( $Rho = 0.872$ ), lo que indica que existe una correlación positiva significativa.

Tenemos, que Narbón (2020) analizó la implicancia de la simplificación administrativa y gobierno digital en el sector relacionado a las municipalidades y otro tipo de organizaciones dentro de un estado. Llegando a la conclusión de que este servicio genera más ventajas que desventajas pues la principal es que permite un mejor trato hacia la población, pues estos ya no se van a arriesgar a sentir un mal trato por parte de los trabajadores estatales. Generando así una disminución de los altos costos que generan ciertos trámites, ya que por medio de una solicitud se podría obtener una respuesta a la problemática suscitada. Además de que los procesos serían más breves pues se podría obtener una respuesta por medio de un sistema digital.

Por otro lado, Sánchez (2009) determinó los beneficios que se generarían ya que, al ser procesos más breves, se puede dar soluciones más específicas, logrando así que ya no exista una carga en las municipalidades. Así mismo se crearía en la población una sensación de confianza, pues al tener respuestas rápidas se van a sentir respaldados por las autoridades que los representan.

Se hace mención a Del Maestro (2020) que es un referente en relación a las materias que estudian al gobierno digital. Su estudio fue de enfoque cuantitativo por medio de un cuestionario precisamente de manera virtual 100 personas respondieron las interrogantes que se les señalaba. Donde un 58.4% señala que para que este se llegue a lograr es necesario contar con una gestión direccional de calidad, pues ellos deben emprender este proyecto. Informándoles a los trabajadores, que es necesario que en la época moderna que vivimos es de vital importancia conocer el entorno cibernético.

Debemos hacer mención especial que en la actualidad hemos podido visualizar que es indispensable que se genere este tipo de gobiernos en nuestra nación.

Pues como sabemos fuimos víctimas de una pandemia mundial, lo cual obligo a ser confinados en casa, ocasionando que no podamos desplazarnos libremente. Es ahí donde muchos tramites se quedaron estancados, ya que siempre se solían realizar de manera presencial.

Entonces surgió la necesidad de los gobiernos estatales dieran una solución pronta para la población, que necesitaba realizar estos trámites indispensables.

El referente Rucoba (2019) en su estudio descriptivo de relación no experimental, por medio de dos cuestionarios aplicados a 35 trabajadores, obtuvo que un 37,4 % señalaba que el gobierno electrónico era inadecuado y un 40% expresaba que la simplificación administrativa era insuficiente.

Por lo cual señalamos que es una relación de causa efecto, pues si se cuenta con un adecuado gobierno digital, la simplificación administrativa ser óptima. Eso significa que toda la lentitud en los procesos municipales, se debe a la falta de conocimiento en redes.

Las municipales no solo deben dedicarse a fiscalizar los procedimientos, sino también deben trabajar en mejorar su planificación y generar bases de datos que permitan mantener una relación constante entre todos los organismos estatales.

La población que conoce y que siento que está protegida por su comunidad, va a saber retribuir este buen trato, es un proyecto a futuro en el cual se necesita el apoyo de toda la población, pues si se moderniza la comunidad habrá una evolución dentro del sector de la comunidad.

Los trabajadores deben estar preparados para adaptarse a estos nuevos cambios, pues la globalización es el camino necesario, para hacer una nación más desarrollada y más comprometida con sus ciudadanos.

Cabe precisar que en este momento en específico este tipo de implementaciones se está realizando sin tomar en cuenta legislaciones que puedan proteger los datos almacenados, ya que como sabemos este tipo de información es bastante delicada y que necesita un manejo especializado.

En relación al software deben realizar un trabajo intensificado, ya que deben elaborar un sistema detallado, que pueda ser actualizado constantemente, que proporcione una seguridad profunda y que cuente con un adecuado sistema de optimización que permita adaptarse a las necesidades actuales.

Los trabajadores también deben recibir una capacitación constante en relación a la materia cibernética, ya que de nada serviría que se cuente con los equipos necesarios, pues del uso que le den y como traten este tipo de sistemas, se determinara el éxito de esta innovación.

En relación a las municipalidades el sistema es aun mas complejo, pues se tratan temas administrativos y numéricos, llegando a implementar estas metodologías se debe tener un sistema extra que permita salvaguardar la información, dentro de la nube con un buen rango de seguridad, pues es un sistema bastante complejo.

Esta investigación se dio específicamente en Cajamarca porque podemos visualizar que las variables en efecto tienen un nexo y que la población aún se está adaptando a este proceso, pues la prevalencia la vemos en el nivel moderado. Pero se debe precisar que la población tiene una gran confianza hasta este tipo de proyectos, y son conscientes que a largo plazo se logran los objetivos trazados.

## VI. CONCLUSIONES

1. Damos por conclusión que la simplificación administrativa está vinculada de manera consecuente y preponderante con el accionar del gobierno digital en una municipalidad de Cajamarca, con un valor de 0.872, mostrando así un nivel supremo, explicado de otra forma, que si se da un buen accionar o buen funcionamiento del gobierno digital las cargas administrativas serán más simples.
2. Concluimos que la simplificación administrativa en los trabajadores de la municipalidad de Cajamarca, con un porcentaje de 50.7%, está en moderado nivel, ya que es un proceso nuevo, que apenas está surgiendo en nuestro país, que su objetivo es a largo plazo para que se puedan visualizar todas las ventajas obtenidas.
3. Las estrategias de implementación de este tipo de gobierno, su aparición tiene como factor principal la necesidad de lograr una liberación de cargas procedimentales, ya que busca dar mayor facilidad a la población por medio de nuevas técnicas vanguardistas que generan resultados más rápidos que los métodos tradicionales.
4. Y por último existe relación positiva significativa entre las dimensiones de la simplificación administrativa con las dimensiones del gobierno digital en una municipalidad ubicada en la Provincia de Cajamarca

## VII. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere a los directivos de la municipalidad capacitar a sus trabajadores en la nueva tecnología de las TIC con respecto al marco logístico, ya que va a desarrollar un sistema integral, que no admita ningún tipo de discriminación, generando así una forma de salvaguardar el valor de los trabajadores dentro del campo en específico.
2. Se sugiere a las autoridades de la municipalidad, seguir capacitando a sus trabajadores, y adquiriendo nuevos recursos tecnológicos, ya que es un proyecto a largo plazo, que busca evolucionar a gran escala el mecanismo de productividad laboral.
3. Se recomienda a las autoridades examinar el efecto que va a generar la implementación de estas tecnologías, con la finalidad de permitir un software que permita actualizaciones constantes, pero que a la larga va a desarrollar mejoras en un bien mayor de la población laboral, logrando así su satisfacción tanto personal como en su área de trabajo.

## REFERENCIAS

- Ali, B. J., & Anwar, G. (2021). Factors Influencing the Citizens' Acceptance of Electronic Government. *International journal of Engineering, Business and Management (IJEEM)*, 5.
- Alryalat, A., Rana, P., Sahu, P., Dwivedi, K., y Tajvidi, M. (2017). Use of social media in citizen-centric electronic government services: A literature analysis. *International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)*, 13(3), 55-79.
- Amuche, O. M. (2019). Electronic Governance and Service Delivery in Selected Ministries in Ebonyi State, Nigeria. *Journal of Contemporary Research in Social Sciences*, 1(1), 11-37.  
<http://learning-gate.com/index.php/2641-0249/article/view/20>
- Antoni, D., Akbar, M., y Fatoni, F. (2018). Electronic government Rukun Tetangga model. *Jurnal Sistem Informasi*, 14(2), 64-73.
- Baquerizo, C. y Guevara, M. (2016). Security Analysis of e-Government Systems Using SAT Problem. *Revista Ginge Cuc*. 12. 1, pp. 73 – 79. Ecuador. DOI: <https://doi.org/10.17981/ingecuc.12.1.2016.07>
- Barragán, X y Guevara, F. (2016). E-Government in Ecuador. *Revista Ciencia Unemi*. 9 (19), pp. 110-127.  
<http://dx.doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol9iss19.2016pp110-127p>
- Bubatu, M. (2018). Simplification of administrative procedures in Romania.
- Bueno, A. (2019). About the Legal Phenomenon of Administrative Simplification,
- Cano, C. (2017) Gobierno electrónico como medio para la mejora de los servicios públicos en GAD Municipal del Cantón Loja durante el periodo abril – agosto 2016. 2016.
- Chandio, H., Burfat, M., Abro, A., y Naqvi, F. (2017). Citizens' acceptance

and usage of Electronic-Government services: A conceptual model of trust and technological factors. *Sindh University Research Journal-SURJ (Science Series)*, 49(3), 665-668. <https://sujo-old.usindh.edu.pk/index.php/SURJ/article/view/3648>

Curtis, E. A., Comiskey, C., y Dempsey, O. (2016). Importance and use of correlational research. *Nurse researcher*, 23(6). <https://journals.rcni.com/nurse-researcher/importance-and-use-of-correlational-research-nr.2016.e1382>

De Armas Urquiza, R., y de Armas Suárez, A. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 13. [https://www.researchgate.net/publication/227432076\\_GOBIERNO\\_ELEC TRONICO\\_FASES\\_DIMENSIONES\\_Y\\_ALGUNAS\\_CONSIDERACIONE S\\_A\\_TENER\\_EN\\_CUENTA\\_PARA\\_SU\\_IMPLMENTACION](https://www.researchgate.net/publication/227432076_GOBIERNO_ELEC_TRONICO_FASES_DIMENSIONES_Y_ALGUNAS_CONSIDERACIONE_S_A_TENER_EN_CUENTA_PARA_SU_IMPLMENTACION)

Del Maestro, M. (2020). *Gobierno electrónico y su incidencia en la gestión de la Municipalidad de San Martín de Porres. 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UC V. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49817/Del>

Díaz, H. (2017). Tecnologías de la información y comunicación y crecimiento económico. *Economía Informa*, 405, 30-45. <https://doi.org/10.1016/J.ECIN.2017.07.002>

Diéguez, G., Gasparín, J. M., Sánchez, J., & Schejtman, L. (2015). Escenarios y perspectivas del gobierno electrónico en América

Latina y el Caribe. CIPPEC, Buenos Aires, 39.  
<https://www.cippec.org/wp-content/uploads/2017/03/1225.pdf>

European Commission (EC). (2019). eGovernment factsheets anniversary report. Europe Direct, 7  
2.

Eyisi, D. (2016). The Usefulness of Qualitative and Quantitative Approaches and Methods in Researching Problem-Solving Ability in Science Education Curriculum. *Journal of Education and Practice*, 7(15), 91-100. <https://eric.ed.gov/?id=EJ1103224>

Gamero, E. (2013). La simplificación del procedimiento administrativo "better regulation", "better administration". *Revista española de derecho administrativo*, 79-126. <https://cutt.ly/ajjP6NB>

Gil, F. T. (2019). Análisis de las transformaciones actuales del derecho administrativo en España. *Rev. Digital de Derecho Admin.*, 22, 337.

Gómez, E. (2017, March). Perceptions about the concept and benefits of open government in local governments in Spain. In *Proceedings of the 10th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance* (pp. 59  
4-597).

González, M. (2016). Administrative simplification, planning permission and responsible declaration. *Revista jurídica de Castilla y León*, 39, 294. <https://cutt.ly/qjjAwQ9>

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5745248>

<https://dl.acm.org/doi/abs/10.1145/3047273.3047338>

<https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/18562/1/Can%20Z%20ambrano%20c%20Christian%20Jos%20c3%a9.pdf>

[https://ec.europa.eu/isa2/sites/isa/files/docs/news/10egov\\_anniv\\_report.pdf](https://ec.europa.eu/isa2/sites/isa/files/docs/news/10egov_anniv_report.pdf)

[https://jmr.usb.ac.ir/mobile/article\\_3684.html?lang=en](https://jmr.usb.ac.ir/mobile/article_3684.html?lang=en)

<https://link.springer.com/article/10.1007/s10796-015-9613-y>

[https://sgp.pcm.gob.pe/wp-](https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/12/Plan_Nacional_de_Simplificacion_Admi)

[content/uploads/2015/12/Plan\\_Nacional\\_de\\_Simplificacion\\_Admi](https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/12/Plan_Nacional_de_Simplificacion_Admi)

nistrativa\_2013\_2016.pdf

- Junquero, A. (2019). Acerca del fenómeno legal de la simplificación administrativa, ¿facilidad o restricción? = About the Legal Phenomenon of Administrative Simplification, ¿Facility or Restriction? *EUNOMÍA. Revista en Cultura de la Legalidad*, (16), 146-157. <https://cutt.ly/2jjAiKE>
- Kamolov, S., & Konstantinova, A. (2017). E-government: way of modernization and efficiency enhancement of public governance. *Право и управление. XXI век*, (1), 13-21.
- Kim, P. y Chung, C. (2016). Una revisión histórica del desarrollo del gobierno electrónico en Corea del Sur. *Gestión y política pública*, 25(2), 627- 662. <https://www.redalyc.org/pdf/133/13346618008.pdf>
- Lindley, A. (2015). El sueño de la armonización legislativa en materia de eliminación de barreras burocráticas y simplificación administrativa, en el marco de los tratados de integración económica. *Revista de la competencia y la propiedad intelectual* 11 (21) 45-73. <https://cutt.ly/VjjAjjD>
- López-De Castro, S. y García Alonso, R. (2016). Ciudadanos y gobierno electrónico: la orientación al ciudadano de los sitios Web municipales en Colombia para la promoción de la participación. *Universitas Humanística*, 82(82), 27 9–304.
- Maraví, M. (2017). Mecanismos de simplificación administrativa a la luz de las recientes modificaciones a la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley 27444, y la reciente Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas, Decreto Legislativo 1256. *IUS Et Veritas*, (54), 66- 99. <https://doi.org/10.18800/iusetveritas.201702.003>
- Matei, A. y Chesaru, O. (2015) Administrative simplification in the Context of the Global Economic Crisis. The case of Romania.

[https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)00802-3](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00802-3)

- Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2020). Plan de Gobierno Digital 2020 – 2022. <https://www.gob.pe/institucion/mtc/informes-publicaciones/426474-plan-de-gobierno-digital-2020-2022>
- Molina, P. (2016). Proyecto de simplificación administrativa, eficacia y eficiencia de los procesos administrativos locales. *Revista digital Cemci*, 30 (2) 1-
- Muthuselvi, L., & Ramganes, E. (2017). Use of e-governance by administrators of higher learning institutions. *International Journal of Emerging Trends in Social Sciences*, 1(2), 68-73.
- Osman, W. R. B. S., Abdulraheem, M. H., & Nadzir, M. M. (2017). Factors that influence the citizens' participation in e-government decision. *Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology*, 14(9), 341- 346.
- Pérez, L. (2017). *El gobierno electrónico y el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Ambato*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador]. <https://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/4620>
- Presidencia de Consejo de Ministro. (2018). Decreto Supremo N° 123-2018. Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. <https://n9.cl/iicsw>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). *Resolución Ministerial N°048- 2013. Plan Nacional de simplificación administrativa*.
- Quispe, O. (2020). *Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión municipal del distrito de San Luis, 2019*. [Tesis de maestría Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UC V. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41463/Quispe\\_VOL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41463/Quispe_VOL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rana, N. P., Dwivedi, Y. K., Lal, B., Williams, M. D., y Clement, M. (2017).

Citizens' adoption of an electronic government system: towards a unified view. *Information systems frontiers*, 19(3), 549-568.

*Revista universitaria de Sociologie*, 14(2), 112 – 119 <https://cutt.ly/LjjP1o4>  
Rucoba, M. (2019). *Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019*. [Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo, Lima]. <https://hdl.handle.net/20500.12692/40747>

Salavopoulos, Y., Müller-Stegemann, O., y Makartseva, I. (2016). Digital Transformation and E-Government in Public Sector Digital Economy Market Intelligence Report and Benchmark Analysis in Germany And Austria. Capitals Circle Group, 41

Salazar, J. (2020). *Gobierno digital y gestión municipal en la participación ciudadana en directivos públicos vecinos de la Municipalidad de Yanacancha, Pasco, 2020*. [Tesis de doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UC V. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/55533>

Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>

Santamaría, J. A. (2015) Los proyectos de ley del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas y de régimen jurídico del sector público. *Documentación Administrativa: Nueva Época*, 2, pp. 1-15

Secretaría de Gestión Pública (2015). Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en administración en las entidades públicas. Lima: El Peruano. <https://n9.cl/4b4e>

Simón, W. (2018). *Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco*,

2016. [Tesis de maestría, Universidad nacional Daniel Alcides Carrión]. Repositorio de la universidad nacional Daniel Alcides Carrión.  
[http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026\\_04072772\\_M.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026_04072772_M.pdf)

Trayter, J. (2016). Simplificación administrativa y modificación o supresión de las técnicas de limitación o intervención. *Revista Aragonesa de Administración Pública*, 47, p. 8-44. <https://cutt.ly/YjjA4D1>

Van de Walle, S., Zeibote, Z., Stacenko, S., Muravska, T., & Migchelbrink, K. (2018). Explaining non-adoption of electronic government services by citizens: A study among non-users of public e-services in Latvia. *Information Polity*, 23(4), 399-409.

Vélez, E. (2020). *Documentos electrónicos en la gestión administrativa del Ministerio Público – 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42717/V%c3%a9lez\\_RED.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42717/V%c3%a9lez_RED.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ventura-León, J. L. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4), 0-0.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662017000400014&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662017000400014&script=sci_arttext&tlng=en)

Yaghoubi, E. (2017). Good governance and health promoting of administrative system; explaining the role of electronic government. *Management Researches*, 10(37), 203-222.

Yáñez, C. & Reyes, M. (2019). Racionalidad técnica y liderazgo: análisis del formato banner en la oferta de la política pública. *Revista de pensamiento e investigación social*, Chile.  
<https://ddd.uab.cat/record/206262>

**Tabla 6**

## Operacionalización de la variable Simplificación administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos dimensiones	Niveles y rangos variables
Procesos de simplificación administrativa	Procedimientos y servicios priorizados.	1 – 6		Básico [6 - 13]	
	Procedimientos optimizados y estandarizados. Procedimientos innecesarios eliminados			Intermedio [14 - 21] Avanzado [22 - 30]	
Incorporación de las tecnologías de información	Servicios de intercambio electrónico de datos entre entidades públicas.	7 – 12	Ordinal Escala ordinal.	Básico [6 - 13] Intermedio [14 - 21] Avanzado [22 - 30]	
	Procedimientos y servicios que hacen uso de la firma digital.				
Modelo de atención al ciudadano	Plan de diseño e implementación del Modelo de Atención al Ciudadano.	13 – 16	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Básico [4 - 8] Intermedio [9 - 14] Avanzado [15 - 20]	Básico [20 - 46] Intermedio [47 - 74] Avanzado [75 - 100]
	Implementación del Centro de atención MAC. Ampliación de la modalidad de atención virtual del Centro de Atención MAC.				
Fortalecimiento del proceso de simplificación	Capacitación de funcionarios y servidores relacionados a la atención al público. Sensibilización mediante difusión a los usuarios de procedimientos y servicios administrativos.	17 – 20		Básico [4 - 8] Intermedio [9 - 14] Avanzado [15 - 20]	

*Nota:* Basado en la R. M. N°048-2013. Plan Nacional de simplificación administrativa

## Anexo 2. Matriz de operacionalización de las variables

**Tabla 7**

Operacionalización de la variable Gobierno digital

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos dimensiones	Niveles y rangos variables
Externa	Nivel de servicio. Nivel de	1 – 12	Escala: Ordinal	Deficiente [12 - 27]	s
	interacción. Uso de canales de información y comunicación			Regular [28 - 43] Eficiente [44 - 60]	
Interna	Impacto en la gestión Nivel de adaptación Mejoras en la gestión	13 – 20	Opciones de respuesta: Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4)	Deficiente [8 - 18] Regular [19 - 30] Eficiente [31 - 40]	Deficiente [32 - 74] Regular (75 – 118)
	Facilidad de intercambio de información Mejoras en el proceso Mejoras en el servicio		Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2)	Deficiente [6 - 13] Regular [14 - 21] Eficiente [22 - 30]	[75 - 118] Eficiente [119 - 160]
Relacional	Transparencia.	21 – 26	Totalmente		
	Acceso adecuado para los ciudadanos. Cambio de paradigma		en desacuerdo (1)	Deficiente [6 - 13] Regular [14 - 21] Eficiente [22 - 30]	

*Nota:* Basado en De Armas y de Armas (2011).

## Cuestionario de Simplificación administrativa

Estimad@ colega:

Presentamos a usted el siguiente cuestionario con el objetivo de recabar su percepción sobre la simplificación administrativa en la institución. Se agradece responder con honestidad, recuerde que no hay respuesta incorrecta y asegúrese de responder a todas las preguntas.

Marque con (X) la respuesta que más se aproxime a su parecer de acuerdo a la siguiente escala: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) Siempre (5)

	<b>Dimensión procesos de simplificación administrativa</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
01	Su oficina prioriza la atención de trámites administrativos en función de la antigüedad de éstos					
02	Su oficina prioriza la atención de trámites administrativos en función de la dependencia solicitante					
03	Su oficina estandariza sus procesos y procedimientos en función de lo establecido por otras dependencias					
04	Su oficina actualiza y documenta sus procedimientos administrativos en función de los sistemas informáticos existentes					
05	Su oficina realiza el requerimiento de contar con sistemas informáticos que simplifiquen las labores repetitivas y consoliden de manera automática la información institucional					
06	Su oficina identifica requisitos innecesarios en trámites administrativos e informa para que éstos sean retirados y se implementen mecanismos automáticos de verificación					
	<b>Dimensión incorporación de las tecnologías de la información</b>					
07	Su oficina consulta a las páginas web de otras instituciones para validar información presentada por usuarios externos					
08	Su oficina consulta a las páginas web de otras instituciones para verificar y contrastar información presentada por usuarios internos					
09	Su oficina ha omitido la presentación de fotocopias de documentos cuya información puede ser accedida a través del Internet					
10	Su oficina ha implementado mecanismos para que la presentación de requisitos sea de manera virtual					
11	Su oficina utiliza el correo electrónico institucional para notificar y registrar asistencia a reuniones de trabajo					
12	Su oficina utiliza el correo electrónico institucional como medio de comunicación para simplificar la presentación de documentos impresos					
	<b>Dimensión modelo de atención al ciudadano</b>					
13	Ha participado en talleres relacionados al Modelo de Atención al Ciudadano – MAC					
14	Se han descentralizado los servicios de consulta de información en las oficinas administrativas					

15	Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios internos accedan a la información generada por su oficina					
16	Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios externos consulten la información administrativa gestionada por su oficina					
	<b>Dimensión fortalecimiento de los procesos de simplificaciones administrativas</b>					
17	El proceso de inducción al personal nuevo es realizado por instructores que conocen ampliamente el proceso administrativo inherente al instituto					
18	El personal nuevo consulta los manuales de ayuda y guías de procedimientos antes de comenzar con el desarrollo de las funciones asignadas					
19	El personal nuevo ha recibido capacitación en el uso y aprovechamiento de los sistemas informáticos Institucionales					
20	Su oficina ha participado en el plan de difusión de calidad educativa de la institución					

Nota: Presidencia del Consejo de ministros. (2013). *Resolución Ministerial N°048-2013. Plan Nacional de simplificación administrativa.* [https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/12/Plan\\_Nacional\\_de\\_Simplificacion\\_Administrativa\\_2013\\_2016.pdf](https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/12/Plan_Nacional_de_Simplificacion_Administrativa_2013_2016.pdf)

## Cuestionario de Gobierno digital

Estimado(a) servidor público, mediante el presente cuestionario se desea obtener información respecto a la influencia del Gobierno electrónico en la simplificación administrativa, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo a todas las preguntas. Las respuestas son confidenciales y se mantendrá en reserva su identidad. Marque con una (X) la alternativa que considere pertinente en cada caso, tomando en cuenta la escala valorativa: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).

<b>Dimensión 1: Externa</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	La institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del Gobierno electrónico dentro de su gestión.					
2	Al implementarse el gobierno electrónico para trámites y servicios, la ciudadanía y/o administrados se adapta a este cambio o implementación					
3	Con la implementación del gobierno electrónico se reducirá los tiempos de trámite y servicios que brinda actualmente la institución					
4	La ciudadanía es informada de las actividades que la institución realiza, a través de una agenda digital					
5	La institución promueve de manera eficiente, el correcto uso del gobierno electrónico dentro de sus trámites y servicios					
6	El sitio web de la institución cuenta con un buzón de sugerencias y reclamos para la ciudadanía y/o administrados, a fin de que brindar un buen servicio a la comunidad					
7	Las actuales plataformas tecnológicas que cuenta la institución son eficiente y bien visto por los administrados y/o ciudadanía					
8	Los canales de comunicación, difusión o publicidad son adecuados para soportar en tecnologías que el ciudadano común pueda contar.					
9	Los administrados y/o ciudadanos consideran satisfactorio los trámites y servicios que actualmente brinda la institución					
10	La ciudadanía realiza sus trámites y/o servicios desde la comodidad de su casa, centro de trabajo u cualquier otro lugar empleando un computador, laptop, u otro medio tecnológico.					
11	La ciudadanía cuenta con sistemas de videovigilancia intercomunicadas con los canales de comunicación de la Policía Nacional del Perú					
12	La ciudadanía cuenta con aplicaciones de S.O.S. en sus celulares para poder mitigar la inseguridad ciudadana.					
<b>Dimensión 2: Interna</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	El personal de la institución está capacitado en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación					
14	Los procesos de gestión han sido evaluados para la implementación de la simplificación administrativa					
15	La implementación del gobierno electrónico dentro de la institución representa una mejora en la calidad del servicio a la comunidad					
16	Durante el proceso de la implementación del gobierno electrónico, se han efectuado capacitaciones al personal sobre las nuevas					

	innovaciones tecnológicas.					
17	Se han establecido políticas y medidas técnicas para asegurar la privacidad y seguridad de la información					
18	La implementación de las plataformas tecnológicas y TIC producen una reducción significativa de tiempos en los tramites y/o servicios que brinda la institución					
19	La implementación del gobierno electrónico se ha realizado con el respaldo de medidas legales, políticas y económicas					
20	La implementación del expediente electrónico facilita los trámites y/o servicios para una adecuada supervisión y fiscalización.					
	<b>Dimensión 3: Relacional</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
21	La implementación del gobierno electrónico permite la ejecución de trámites y servicios más eficientes en beneficio de los administrados y/o ciudadanos					
22	La implementación del expediente electrónico en la institución mejora la calidad del servicio brindado a la ciudadanía					
23	Los trámites se realizan a través del sitio web de la institución					
24	El seguimiento de los trámites realizados por la ciudadanía y/o administrados se realizan vía online					
25	Las transacciones vinculadas a impuestos prediales y arbitrios deberían realizarse a través de una plataforma online institucional					
26	Las notificaciones a los administrados deberían realizarse de forma electrónica					
	<b>Dimensión 4: Promoción</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
27	El sistema implementado es amigable para el usuario					
28	La plataforma virtual es utilizada por usuarios que no pueden asistir personalmente a la institución					
29	El personal se adecua sin problemas a la nueva modalidad de servicio electrónico					
30	El trabajo con el soporte del sistema electrónico es más eficiente					
31	La institución dispone de una mejor infraestructura para acoger al nuevo sistema electrónico					
32	La infraestructura diseñada para el nuevo sistema electrónico permite brindar un mejor servicio al usuario					

Nota: De Armas Urquiza, R., y de Armas Suárez, A. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 13. [https://www.researchgate.net/publication/227432076\\_GOBIERNO\\_ELECTRONICO\\_FASES\\_DIMENSIONES\\_Y\\_ALGUNAS\\_CONSIDERACIONES\\_A\\_TENER\\_EN\\_CUENTA\\_PARA\\_SU\\_IMPLEMENTACION](https://www.researchgate.net/publication/227432076_GOBIERNO_ELECTRONICO_FASES_DIMENSIONES_Y_ALGUNAS_CONSIDERACIONES_A_TENER_EN_CUENTA_PARA_SU_IMPLEMENTACION)

**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**
**TÍTULO DE LA TESIS:** *Simplificación administrativa y gobierno digital en una municipalidad de la provincia de Cajamarca*

VARIABLE	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		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Simplificación administrativa	¿Su oficina prioriza la atención de trámites administrativos en función de la antigüedad de éstos?	SI		SI		SI		SI		
	¿Su oficina prioriza la atención de trámites administrativos en función de la dependencia solicitante?	SI		SI		SI		SI		
	¿Su oficina estandariza sus procesos y procedimientos en función de lo establecido por otras dependencias?	SI		SI		SI		SI		
	¿Su oficina actualiza y documenta sus procedimientos administrativos en función de los sistemas informáticos existentes?	SI		SI		SI		SI		
	¿Su oficina realiza el requerimiento de contar con sistemas informáticos que simplifiquen las labores repetitivas y consoliden de manera automática la información institucional?	SI		SI		SI		SI		
	Su oficina identifica requisitos innecesarios en trámites administrativos e informa para que éstos sean retirados y se implementen mecanismos automáticos de verificación	SI		SI		SI		SI		
	¿Su oficina consulta a las páginas web de otras instituciones para validar información presentada por usuarios externos	SI		SI		SI		SI		
	¿Su oficina consulta a las páginas web de otras instituciones para verificar y contrastar información presentada por usuarios internos	SI		SI		SI		SI		
¿Su oficina ha omitido la presentación de fotocopias de documentos cuya información puede ser accedida a través del Internet?	SI		SI		SI		SI			
¿Su oficina ha implementado mecanismos para que la presentación de requisitos sea de manera virtual?	SI		SI		SI		SI			
Su oficina utiliza el correo electrónico institucional para notificar y registrar asistencia a reuniones de trabajo	SI		SI		SI		SI			
¿Su oficina utiliza el correo electrónico institucional como medio de comunicación para simplificar la presentación de documentos impresos?	SI		SI		SI		SI			
¿Ha participado en talleres relacionados al Modelo de Atención al Ciudadano – MAC?	SI		SI		SI		SI			
¿Se han descentralizado los servicios de consulta de información en las oficinas administrativas?	SI		SI		SI		SI			
¿Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios internos accedan a la información generada por su oficina?	SI		SI		SI		SI			
¿Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios externos consulten la información administrativa gestionada por su oficina?	SI		SI		SI		SI			
¿El proceso de inducción al personal nuevo es realizado por instructores que conocen ampliamente el proceso administrativo inherente al instituto?	SI		SI		SI		SI			
¿El personal nuevo consulta los manuales de ayuda y guías de procedimientos antes de comenzar con el desarrollo de las funciones asignadas?	SI		SI		SI		SI			
¿El personal nuevo ha recibido capacitación en el uso y aprovechamiento de los sistemas informáticos Institucionales?	SI		SI		SI		SI			

¿Su oficina ha participado en el plan de difusión de calidad educativa de la institución?	SI		SI		SI		SI		
---	----	--	----	--	----	--	----	--	--

Grado y Nombre del Experto: *Dr. Luis Arturo Montenegro Camacho*

Firma del experto :



Luis Arturo Montenegro Camacho  
 L.M.C. ESTADÍSTICA  
 M.C. INVESTIGACION  
 DR. EDUCACION  
 C.O.R.P.E. 282

EXPERTO EVALUADOR

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO****1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

**Simplificación administrativa y gobierno digital en una municipalidad de la provincia de Cajamarca**

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario de las variables *Simplificación administrativa*

**3. TESISISTA:**

Br.: *Nuñez García, Yenia Paulina*

**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 julio de 2022

 <p>Lali Ariana Montenegro Camacho L.P. INVESTIGADORA M.E. EDUCACIÓN C.O.E.P. 192</p> <hr/> <p>DNI:16641200</p>	<p>HUELLA</p>
--	---------------

*Colocar Constancia SUNEDU del validador*



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	<b>MONTENEGRO CAMACHO</b>
Nombres	<b>LUIS ARTURO</b>
Tipo de Documento de Identidad	<b>DNI</b>
Numero de Documento de Identidad	<b>16641200</b>

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO</b>
Rector	<b>LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION</b>
Secretario General	<b>SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL</b>
Director	<b>PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL</b>

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	<b>DOCTOR</b>
Denominación	<b>DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION</b>
Fecha de Expedición	<b>29/12/17</b>
Resolución/Acta	<b>0422-2017-UCV</b>
Diploma	<b>052-023316</b>
Fecha Matrícula	<b>05/01/2013</b>
Fecha Egreso	<b>31/12/2014</b>

Fecha de emisión de la constancia:  
06 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000768151

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 06/06/2022 22:37:34-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**
**TÍTULO DE LA TESIS:** *Simplificación administrativa y gobierno digital en una municipalidad de la provincia de Cajamarca*

VARIABLE	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gobierno digital	<i>¿La institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del Gobierno electrónico dentro de su gestión?</i>									
	<i>¿Al implementarse el gobierno electrónico para trámites y servicios, la ciudadanía y/o administrados se adapta a este cambio o implementación?</i>	SI		SI		SI		SI		
	<i>¿Con la implementación del gobierno electrónico se reducirá los tiempos de trámite y servicios que brinda actualmente la institución?</i>	SI		SI		SI		SI		
	<i>¿La ciudadanía es informada de las actividades que la institución realiza, a través de una agenda digital?</i>	SI		SI		SI		SI		
	<i>¿La institución promueve de manera eficiente, el correcto uso del gobierno electrónico dentro de sus trámites y servicios?</i>	SI		SI		SI		SI		

	<i>¿El sitio web de la institución cuenta con un buzón de sugerencias y reclamos para la ciudadanía y/o administrados, a fin de que brindar un buen servicio a la comunidad?</i>	SI		SI		SI		SI		
	<i>¿Las actuales plataformas tecnológicas que cuenta la institución son eficiente y bien visto por los administrados y/o ciudadanía?</i>	SI		SI		SI		SI		
	<i>¿Los canales de comunicación, difusión o publicidad son adecuados para soportar en tecnologías que el ciudadano común pueda contar?</i>	SI		SI		SI		SI		
	<i>¿Los administrados y/o ciudadanos consideran satisfactorio los trámites y servicios que actualmente brinda la institución?</i>	SI		SI		SI		SI		
	<i>¿La ciudadanía realiza sus trámites y/o servicios desde la comodidad de su casa, centro de trabajo u cualquier otro lugar empleando un computador, laptop, u otro medio tecnológico?</i>	SI		SI		SI		SI		
	<i>¿La ciudadanía cuenta con sistemas de video vigilancia intercomunicadas con los canales de comunicación de la Policía Nacional del Perú?</i>	SI		SI		SI		SI		
	<i>¿La ciudadanía cuenta con aplicaciones de S.O.S. en sus celulares para poder mitigar la inseguridad ciudadana?</i>	SI		SI		SI		SI		

¿El personal de la institución está capacitado en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación?	SI		SI		SI		SI	
¿Los procesos de gestión han sido evaluados para la implementación de la simplificación administrativa?	SI		SI		SI		SI	
¿La implementación del gobierno electrónico dentro de la institución representa una mejora en la calidad del servicio a la comunidad?	SI		SI		SI		SI	
¿Durante el proceso de la implementación del gobierno electrónico, se han efectuado capacitaciones al personal sobre las nuevas innovaciones tecnológicas?	SI		SI		SI		SI	
¿Se han establecido políticas y medidas técnicas para asegurar la privacidad y seguridad de la información?	SI		SI		SI		SI	
¿La implementación de las plataformas tecnológicas y TIC producen una reducción significativa de tiempos en los tramites y/o servicios que brinda la institución?	SI		SI		SI		SI	
¿La implementación del gobierno electrónico se ha realizado con el respaldo de medidas legales, políticas y económicas?	SI		SI		SI		SI	
¿La implementación del expediente electrónico facilita los trámites y/o servicios para una adecuada supervisión y fiscalización?	SI		SI		SI		SI	

¿La implementación del gobierno electrónico permite la ejecución de trámites y servicios más eficientes en beneficio de los administrados y/o ciudadanos?	SI		SI		SI		SI	
¿La implementación del expediente electrónico en la institución mejora la calidad del servicio brindado a la ciudadanía?	SI		SI		SI		SI	
¿Los trámites se realizan a través del sitio web de la institución?	SI		SI		SI		SI	
¿El seguimiento de los trámites realizados por la ciudadanía y/o administrados se realizan vía online?	SI		SI		SI		SI	
¿Las transacciones vinculadas a impuestos prediales y arbitrios deberían realizarse a través de una plataforma online institucional?	SI		SI		SI		SI	
¿Las notificaciones a los administrados deberían realizarse de forma electrónica?	SI		SI		SI		SI	
¿El sistema implementado es amigable para el usuario?	SI		SI		SI		SI	
¿La plataforma virtual es utilizada por usuarios que no pueden asistir personalmente a la institución?	SI		SI		SI		SI	
¿El personal se adecua sin problemas a la nueva modalidad de servicio electrónico?	SI		SI		SI		SI	
¿El trabajo con el soporte del sistema electrónico es más eficiente?	SI		SI		SI		SI	

¿La institución dispone de una mejor infraestructura para acoger al nuevo sistema electrónico?	SI		SI		SI		SI		
¿La infraestructura diseñada para el nuevo sistema electrónico permite brindar un mejor servicio al usuario?	SI		SI		SI		SI		

Grado y Nombre del Experto: *Dr. Luis Arturo Montenegro Camacho*

Firma del experto :



Luis Arturo Montenegro Camacho  
 LIC. ESTADÍSTICA  
 M.G. INVESTIGADOR  
 DR. EDUCACIÓN  
 COESPE 387

EXPERTO EVALUADOR



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Simplificación administrativa y gobierno digital en una municipalidad de la provincia de Cajamarca

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario de la variable Gobierno Digital

**3. TESISISTA:**

Br.: Yenía Paulina Nuñez García

**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 julio de 2021

 <p>Luis Arturo Montenegro Canacho S.C. INVESTIGACIÓN M.D. INVESTIGACIÓN M.D. INVESTIGACIÓN COSEPE INU</p> <hr/> <p>Firma/DNI: 16641200 EXPERTO</p>	<p>HUELLA</p>
--	---------------

Colocar Constancia SUNEDU del validador



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	<b>MONTENEGRO CAMACHO</b>
Nombres	<b>LUIS ARTURO</b>
Tipo de Documento de Identidad	<b>DNI</b>
Numero de Documento de Identidad	<b>16641200</b>

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO</b>
Rector	<b>LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION</b>
Secretario General	<b>SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL</b>
Director	<b>PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL</b>

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	<b>DOCTOR</b>
Denominación	<b>DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION</b>
Fecha de Expedición	<b>29/12/17</b>
Resolución/Acta	<b>0422-2017-UCV</b>
Diploma	<b>052-023316</b>
Fecha Matricúla	<b>05/01/2013</b>
Fecha Egreso	<b>31/12/2014</b>

Fecha de emisión de la constancia:  
06 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000768151

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 06/06/2022 22:37:34-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**
**TÍTULO DE LA TESIS:** *Simplificación administrativa y gobierno digital en una municipalidad de la provincia de Cajamarca*


VARIABLE	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Simplificación administrativa	¿Su oficina prioriza la atención de trámites administrativos en función de la antigüedad de éstos?	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	¿Su oficina prioriza la atención de trámites administrativos en función de la dependencia solicitante?	SI		SI		SI		SI		
	¿Su oficina estandariza sus procesos y procedimientos en función de lo establecido por otras dependencias?	SI		SI		SI		SI		
	¿Su oficina actualiza y documenta sus procedimientos administrativos en función de los sistemas informáticos existentes?	SI		SI		SI		SI		
	¿Su oficina realiza el requerimiento de contar con sistemas informáticos que simplifiquen las labores repetitivas y consoliden de manera automática la información institucional?	SI		SI		SI		SI		
	Su oficina identifica requisitos innecesarios en trámites administrativos e informa para que éstos sean retirados y se implementen mecanismos automáticos de verificación	SI		SI		SI		SI		
	¿Su oficina consulta a las páginas web de otras instituciones para validar información presentada por usuarios externos	SI		SI		SI		SI		
	¿Su oficina consulta a las páginas web de otras instituciones para verificar y contrastar información presentada por usuarios internos	SI		SI		SI		SI		

¿Su oficina ha omitido la presentación de fotocopias de documentos cuya información puede ser accedida a través del Internet?	SI		SI		SI		SI		
¿Su oficina ha implementado mecanismos para que la presentación de requisitos sea de manera virtual?	SI		SI		SI		SI		
Su oficina utiliza el correo electrónico institucional para notificar y registrar asistencia a reuniones de trabajo	SI		SI		SI		SI		
¿Su oficina utiliza el correo electrónico institucional como medio de comunicación para simplificar la presentación de documentos impresos?	SI		SI		SI		SI		
¿Ha participado en talleres relacionados al Modelo de Atención al Ciudadano – MAC?	SI		SI		SI		SI		
¿Se han descentralizado los servicios de consulta de información en las oficinas administrativas?	SI		SI		SI		SI		
¿Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios internos accedan a la información generada por su oficina?	SI		SI		SI		SI		
¿Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios externos consulten la información administrativa gestionada por su oficina?	SI		SI		SI		SI		
¿El proceso de inducción al personal nuevo es realizado por instructores que conocen ampliamente el proceso administrativo inherente al instituto?	SI		SI		SI		SI		
¿El personal nuevo consulta los manuales de ayuda y guías de procedimientos antes de comenzar con el desarrollo de las funciones asignadas?	SI		SI		SI		SI		
¿El personal nuevo ha recibido capacitación en el uso y aprovechamiento de los sistemas informáticos Institucionales?	SI		SI		SI		SI		

¿Su oficina ha participado en el plan de difusión de calidad educativa de la institución?	SI		SI		SI		SI		
---	----	--	----	--	----	--	----	--	--

Grado y Nombre del Experto: Mg. Max Alejandro Tepe Sánchez.

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR



**IFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**9. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

**Simplificación administrativa y gobierno digital en una municipalidad de la provincia de Cajamarca**

**10. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario de las variables *Simplificación administrativa*

**11. TESISISTA:**

Br.: *Nuñez García, Yenia Paulina*

**12. 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 julio de 2022

	HUELLA
DNI: 44919606	

Colocar Constancia SUNEDU del validador



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	<b>TEPE SANCHEZ</b>
Nombres	<b>MAX ALEJANDRO</b>
Tipo de Documento de Identidad	<b>DNI</b>
Numero de Documento de Identidad	<b>44919606</b>

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO</b>
Rector	<b>LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION</b>
Secretario General	<b>BELLOMO MONTALVO GIOCONDA CARMELA</b>
Director	<b>MORENO RODRIGUEZ ROSA YSABEL</b>

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	<b>MAESTRO</b>
Denominación	<b>MAGISTER EN GESTION PUBLICA</b>
Fecha de Expedición	<b>25/10/16</b>
Resolución/Acta	<b>0037-2016-UCV</b>
Diploma	<b>UCV40913</b>
Fecha Matrícula	<b>16/04/2014</b>
Fecha Egreso	<b>30/08/2015</b>

Fecha de emisión de la constancia:  
24 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000832371

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 24/07/2022 10:40:40-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Simplificación administrativa y gobierno digital en una municipalidad de la provincia de Cajamarca

VARIABLE	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gobierno digital	¿La institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del Gobierno electrónico dentro de su gestión?	SI		SI		SI		SI		
	¿Al implementarse el gobierno electrónico para trámites y servicios, la ciudadanía y/o administrados se adapta a este cambio o implementación?	SI		SI		SI		SI		
	¿Con la implementación del gobierno electrónico se reducirá los tiempos de trámite y servicios que brinda actualmente la institución?	SI		SI		SI		SI		
	¿La ciudadanía es informada de las actividades que la institución realiza, a través de una agenda digital?	SI		SI		SI		SI		
	¿La institución promueve de manera eficiente, el correcto uso del gobierno electrónico dentro de sus trámites y servicios?	SI		SI		SI		SI		

	¿El sitio web de la institución cuenta con un buzón de sugerencias y reclamos para la ciudadanía y/o administrados, a fin de que brindar un buen servicio a la comunidad?	SI		SI		SI		SI		
	¿Las actuales plataformas tecnológicas que cuenta la institución son eficiente y bien visto por los administrados y/o ciudadanía?	SI		SI		SI		SI		
	¿Los canales de comunicación, difusión o publicidad son adecuados para soportar en tecnologías que el ciudadano común pueda contar?	SI		SI		SI		SI		
	¿Los administrados y/o ciudadanos consideran satisfactorio los trámites y servicios que actualmente brinda la institución?	SI		SI		SI		SI		
	¿La ciudadanía realiza sus trámites y/o servicios desde la comodidad de su casa, centro de trabajo u cualquier otro lugar empleando un computador, laptop, u otro medio tecnológico?	SI		SI		SI		SI		
	¿La ciudadanía cuenta con sistemas de video vigilancia intercomunicadas con los canales de comunicación de la Policía Nacional del Perú?	SI		SI		SI		SI		
	¿La ciudadanía cuenta con aplicaciones de S.O.S. en sus celulares para poder mitigar la inseguridad ciudadana?	SI		SI		SI		SI		

¿El personal de la institución está capacitado en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación?	SI		SI		SI		SI		
¿Los procesos de gestión han sido evaluados para la implementación de la simplificación administrativa?	SI		SI		SI		SI		
¿La implementación del gobierno electrónico dentro de la institución representa una mejora en la calidad del servicio a la comunidad?	SI		SI		SI		SI		
¿Durante el proceso de la implementación del gobierno electrónico, se han efectuado capacitaciones al personal sobre las nuevas innovaciones tecnológicas?	SI		SI		SI		SI		
¿Se han establecido políticas y medidas técnicas para asegurar la privacidad y seguridad de la información?	SI		SI		SI		SI		
¿La implementación de las plataformas tecnológicas y TIC producen una reducción significativa de tiempos en los tramites y/o servicios que brinda la institución?	SI		SI		SI		SI		
¿La implementación del gobierno electrónico se ha realizado con el respaldo de medidas legales, políticas y económicas?	SI		SI		SI		SI		
¿La implementación del expediente electrónico facilita los trámites y/o servicios para una adecuada supervisión y fiscalización?	SI		SI		SI		SI		

¿La implementación del gobierno electrónico permite la ejecución de trámites y servicios más eficientes en beneficio de los administrados y/o ciudadanos?	SI		SI		SI		SI		
¿La implementación del expediente electrónico en la institución mejora la calidad del servicio brindado a la ciudadanía?	SI		SI		SI		SI		
¿Los trámites se realizan a través del sitio web de la institución?	SI		SI		SI		SI		
¿El seguimiento de los trámites realizados por la ciudadanía y/o administrados se realizan vía online?	SI		SI		SI		SI		
¿Las transacciones vinculadas a impuestos prediales y arbitrios deberían realizarse a través de una plataforma online institucional?	SI		SI		SI		SI		
¿Las notificaciones a los administrados deberían realizarse de forma electrónica?	SI		SI		SI		SI		
¿El sistema implementado es amigable para el usuario?	SI		SI		SI		SI		
¿La plataforma virtual es utilizada por usuarios que no pueden asistir personalmente a la institución?	SI		SI		SI		SI		
¿El personal se adecua sin problemas a la nueva modalidad de servicio electrónico?	SI		SI		SI		SI		
¿El trabajo con el soporte del sistema electrónico es más eficiente?	SI		SI		SI		SI		

¿La institución dispone de una mejor infraestructura para acoger al nuevo sistema electrónico?	SI		SI		SI		SI	
¿La infraestructura diseñada para el nuevo sistema electrónico permite brindar un mejor servicio al usuario?	SI		SI		SI		SI	

Grado y Nombre del Experto: Mg. Max Alejandro Tepe Sánchez/

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO****1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Simplificación administrativa y gobierno digital en una municipalidad de la provincia de Cajamarca

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario de la variable Gobierno Digital

**3. TESISISTA:**

Br.: Yenía Paulina Nuñez García

**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 julio de 2021

 <hr/> <p>Firma/DNI: 44919606 EXPERTO</p>	<p>HUELLA</p>
--	---------------

Colocar Constancia SUNEDU del validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	TEPE SANCHEZ
Nombres	MAX ALEJANDRO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	44919606

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	BELLOMO MONTALVO GIOCONDA CARMELA
Director	MORENO RODRIGUEZ ROSA YSABEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAGISTER EN GESTION PUBLICA
Fecha de Expedición	25/10/16
Resolución/Acta	0037-2016-UCV
Diploma	UCV40913
Fecha Matrícula	16/04/2014
Fecha Egreso	30/08/2015

Fecha de emisión de la constancia:  
24 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000832371

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 24/07/2022 10:40:40-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**
**TÍTULO DE LA TESIS:** *Simplificación administrativa y gobierno digital en una municipalidad de la provincia de Cajamarca*


VARIABLE	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Simplificación administrativa	¿Su oficina prioriza la atención de trámites administrativos en función de la antigüedad de éstos?	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	¿Su oficina prioriza la atención de trámites administrativos en función de la dependencia solicitante?	SI		SI		SI		SI		
	¿Su oficina estandariza sus procesos y procedimientos en función de lo establecido por otras dependencias?	SI		SI		SI		SI		
	¿Su oficina actualiza y documenta sus procedimientos administrativos en función de los sistemas informáticos existentes?	SI		SI		SI		SI		
	¿Su oficina realiza el requerimiento de contar con sistemas informáticos que simplifiquen las labores repetitivas y consoliden de manera automática la información institucional?	SI		SI		SI		SI		
	¿Su oficina identifica requisitos innecesarios en trámites administrativos e informa para que éstos sean retirados y se implementen mecanismos automáticos de verificación?	SI		SI		SI		SI		
	¿Su oficina consulta a las páginas web de otras instituciones para validar información presentada por usuarios externos?	SI		SI		SI		SI		
¿Su oficina consulta a las páginas web de otras instituciones para verificar y contrastar información presentada por usuarios internos?	SI		SI		SI		SI			

¿Su oficina ha omitido la presentación de fotocopias de documentos cuya información puede ser accedida a través del Internet?	SI		SI		SI		SI		
¿Su oficina ha implementado mecanismos para que la presentación de requisitos sea de manera virtual?	SI		SI		SI		SI		
¿Su oficina utiliza el correo electrónico institucional para notificar y registrar asistencia a reuniones de trabajo?	SI		SI		SI		SI		
¿Su oficina utiliza el correo electrónico institucional como medio de comunicación para simplificar la presentación de documentos impresos?	SI		SI		SI		SI		
¿Ha participado en talleres relacionados al Modelo de Atención al Ciudadano – MAC?	SI		SI		SI		SI		
¿Se han descentralizado los servicios de consulta de información en las oficinas administrativas?	SI		SI		SI		SI		
¿Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios internos accedan a la información generada por su oficina?	SI		SI		SI		SI		
¿Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios externos consulten la información administrativa gestionada por su oficina?	SI		SI		SI		SI		
¿El proceso de inducción al personal nuevo es realizado por instructores que conocen ampliamente el proceso administrativo inherente al instituto?	SI		SI		SI		SI		
¿El personal nuevo consulta los manuales de ayuda y guías de procedimientos antes de comenzar con el desarrollo de las funciones asignadas?	SI		SI		SI		SI		
¿El personal nuevo ha recibido capacitación en el uso y aprovechamiento de los sistemas informáticos Institucionales?	SI		SI		SI		SI		



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**5. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Simplificación administrativa y gobierno digital en una municipalidad de la provincia de Cajamarca

**6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario de las variables *Simplificación administrativa*

**7. TESISISTA:**

Br.: *Núñez García, Yenia Paulina*

**8. 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 julio de 2022

 <hr/> <p>DNI: 47204076</p>	<p>HUELLA</p>
---	---------------

*Colocar Constancia SUNEDU del validador*



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	CHICOMA PALACIOS
Nombres	DIEGO ALFONSO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	47204076

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	21/01/21
Resolución/Acta	0493-2020-UCV
Diploma	052-100538
Fecha Matrícula	09/03/2017
Fecha Egreso	20/01/2019

Fecha de emisión de la constancia:  
24 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000832378

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 24/07/2022 10:53:28-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**
**TÍTULO DE LA TESIS:** *Simplificación administrativa y gobierno digital en una municipalidad de la provincia de Cajamarca*

VARIABLE	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gobierno digital	<i>¿La institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del Gobierno electrónico dentro de su gestión?</i>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<i>¿Al implementarse el gobierno electrónico para trámites y servicios, la ciudadanía y/o administrados se adapta a este cambio o implementación?</i>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<i>¿Con la implementación del gobierno electrónico se reducirá los tiempos de trámite y servicios que brinda actualmente la institución?</i>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<i>¿La ciudadanía es informada de las actividades que la institución realiza, a través de una agenda digital?</i>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<i>¿La institución promueve de manera eficiente, el correcto uso del gobierno electrónico dentro de sus trámites y servicios?</i>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<i>¿El sitio web de la institución cuenta con un buzón de sugerencias y reclamos para la ciudadanía y/o administrados, a fin de que brindar un buen servicio a la comunidad?</i>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<i>¿Las actuales plataformas tecnológicas que cuenta la institución son eficiente y bien visto por los administrados y/o ciudadanía?</i>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<i>¿Los canales de comunicación, difusión o publicidad son adecuados para soportar en tecnologías que el ciudadano común pueda contar?</i>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<i>¿Los administrados y/o ciudadanos consideran satisfactorio los trámites y servicios que actualmente brinda la institución?</i>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<i>¿La ciudadanía realiza sus trámites y/o servicios desde la comodidad de su casa, centro de trabajo u cualquier otro lugar empleando un computador, laptop, u otro medio tecnológico?</i>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<i>¿La ciudadanía cuenta con sistemas de video vigilancia intercomunicadas con los canales de comunicación de la Policía Nacional del Perú?</i>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<i>¿La ciudadanía cuenta con aplicaciones de S.O.S. en sus celulares para poder mitigar la inseguridad ciudadana?</i>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	



¿El personal de la institución está capacitado en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación?	SI		SI		SI		SI	
¿Los procesos de gestión han sido evaluados para la implementación de la simplificación administrativa?	SI		SI		SI		SI	
¿La implementación del gobierno electrónico dentro de la institución representa una mejora en la calidad del servicio a la comunidad?	SI		SI		SI		SI	
¿Durante el proceso de la implementación del gobierno electrónico, se han efectuado capacitaciones al personal sobre las nuevas innovaciones tecnológicas?	SI		SI		SI		SI	
¿Se han establecido políticas y medidas técnicas para asegurar la privacidad y seguridad de la información?	SI		SI		SI		SI	
¿La implementación de las plataformas tecnológicas y TIC producen una reducción significativa de tiempos en los tramites y/o servicios que brinda la institución?	SI		SI		SI		SI	
¿La implementación del gobierno electrónico se ha realizado con el respaldo de medidas legales, políticas y económicas?	SI		SI		SI		SI	
¿La implementación del expediente electrónico facilita los trámites y/o servicios para una adecuada supervisión y fiscalización?	SI		SI		SI		SI	

¿La implementación del gobierno electrónico permite la ejecución de trámites y servicios más eficientes en beneficio de los administrados y/o ciudadanos?	SI		SI		SI		SI	
¿La implementación del expediente electrónico en la institución mejora la calidad del servicio brindado a la ciudadanía?	SI		SI		SI		SI	
¿Los trámites se realizan a través del sitio web de la institución?	SI		SI		SI		SI	
¿El seguimiento de los trámites realizados por la ciudadanía y/o administrados se realizan vía online?	SI		SI		SI		SI	
¿Las transacciones vinculadas a impuestos prediales y arbitrios deberían realizarse a través de una plataforma online institucional?	SI		SI		SI		SI	
¿Las notificaciones a los administrados deberían realizarse de forma electrónica?	SI		SI		SI		SI	
¿El sistema implementado es amigable para el usuario?	SI		SI		SI		SI	
¿La plataforma virtual es utilizada por usuarios que no pueden asistir personalmente a la institución?	SI		SI		SI		SI	
¿El personal se adecua sin problemas a la nueva modalidad de servicio electrónico?	SI		SI		SI		SI	
¿El trabajo con el soporte del sistema electrónico es más eficiente?	SI		SI		SI		SI	

¿La institución dispone de una mejor infraestructura para acoger al nuevo sistema electrónico?	SI		SI		SI		SI		
¿La infraestructura diseñada para el nuevo sistema electrónico permite brindar un mejor servicio al usuario?	SI		SI		SI		SI		

Grado y Nombre del Experto: Mg. Diego Alfonso Chicoma Palacios

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO****1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Simplificación administrativa y gobierno digital en una municipalidad de la provincia de Cajamarca

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario de la variable Gobierno Digital

**3. TESISISTA:**

Br.: Yenia Paulina Nuñez Garcia

**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 julio de 2021

 <hr/> <p>Firma/DNI: 47204076 EXPERTO</p>	<p>HUELLA</p>
--	---------------

Colocar Constancia SUNEDU del validador



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	<b>CHICOMA PALACIOS</b>
Nombres	<b>DIEGO ALFONSO</b>
Tipo de Documento de Identidad	<b>DNI</b>
Numero de Documento de Identidad	<b>47204076</b>

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	<b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.</b>
Rector	<b>LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION</b>
Secretario General	<b>LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA</b>
Director	<b>PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL</b>

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	<b>MAESTRO</b>
Denominación	<b>MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA</b>
Fecha de Expedición	<b>21/01/21</b>
Resolución/Acta	<b>0493-2020-UCV</b>
Diploma	<b>052-100538</b>
Fecha Matrícula	<b>09/03/2017</b>
Fecha Egreso	<b>20/01/2019</b>

Fecha de emisión de la constancia:  
24 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000832378

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 24/07/2022 10:53:28-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.