



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Simplificación administrativa y gobierno digital en la municipalidad
distrital de Nueva Cajamarca, 2022.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Davila Perez, Wilmer (orcid.org/0000-0002-2182-0310)

ASESOR:

Dr. Barboza Zelada, Pedro Arturo (orcid.org/0000-0001-9032-7821)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi Señor Jesucristo, porque “Todas las cosas por él fueron hechas, y sin él nada de lo que ha sido hecho, fue hecho. Juan 1:3”, a mi esposa Célida y mi hija Andrea por su amor, apoyo y entusiasmo, a mis padres por su apoyo, confianza, y por enseñarme a ser perseverante.

Wilmer

Agradecimiento

A mi Señor Jesucristo ya que “Lámpara es a mis pies su palabra y lumbrera a mi camino. salmos 119:105”.

A todos los docentes que compartieron sus conocimientos y experiencias reales en el ámbito de la gestión pública, en especial al Dr. Pedro Arturo Barboza Zelada por su apoyo y acertada dirección para culminar con éxito la presente investigación.

A la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca por la apertura que me dieron para el desarrollo de la investigación, en especial al Alcalde y servidores administrativos.

El autor

Índice de contenidos

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 TEORICO	6
III. METODOLOGÍA...	19
3.1 Tipo y diseño de investigación:	19
3.2 Variables y operacionalización:	20
3.3 Población, muestra y muestreo:	21
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5 Procedimientos:	28
3.6 Método de análisis de datos.....	29
3.7 Aspectos éticos:	29
IV. RESULTADOS	31
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	47
ANEXOS	54

Índice de tablas

Tabla 1. Escala de valoración de la simplificación administrativa	24
Tabla 2. Escala de valoración de gobierno digital	24
Tabla 3. Escala de valoración en dimensiones de la variable simplificación administrativa	25
Tabla 4. Escala de valoración en dimensiones de la variable gobierno digital	25
Tabla 5. Validación de cuestionarios por expertos	26
Tabla 6. Fiabilidad del cuestionario de simplificación administrativa	28
Tabla 7. Fiabilidad del cuestionario de gobierno digital	28
Tabla 8. Conocer el nivel de simplificación administrativa	31
Tabla 9. Conocer el nivel de las dimensiones de la variable simplificación administrativa	31
Tabla 10. Conocer el nivel de gobierno digital	32
Tabla 11. Conocer el nivel de las dimensiones de la variable gobierno digital	33
Tabla 12. Prueba de normalidad de la variable gobierno digital y simplificación administrativa	34
Tabla 13. Relación entre la simplificación administrativa y gobierno digital	35

Índice de figuras

Figura 1. Dispersión de los valores de las variables	35
---	----

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo de determinar la relación entre la simplificación administrativa y gobierno digital en la municipalidad distrital de Nueva Cajamarca. La investigación fue de tipo básica, diseño no experimental, descriptivo, correlacional y enfoque cuantitativo. La población y la muestra estuvo conformada por 55 servidores por conveniencia. Se empleó como técnica la encuesta y como instrumento de recolección de datos el cuestionario. Los **resultados** mostraron que el nivel de la simplificación administrativa es regular con 58.18% y el nivel de gobierno digital es buena 47.27%. Se comprobó que el gobierno digital no tiene una influencia significativa en la simplificación administrativa, dado que el coeficiente de determinación fue de 0.0494, es decir que el gobierno digital influye en un 4.94% en la simplificación administrativa. Se concluyó que, el gobierno digital no se relaciona significativamente con la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Nueva Cajamarca, 2022, puesto que el coeficiente de correlación fue de -0.083 y el nivel de significancia de 0.545, demostrando así una correlación inversa muy baja entre las variables.

Palabras clave: Gobierno digital, simplificación administrativa y satisfacción de usuarios.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between administrative simplification and digital government in the district municipality of Nueva Cajamarca. The research was basic, non-experimental design, descriptive, correlational and quantitative approach. The population and the sample consisted of 55 servers by convenience. The survey was used as a technique and the questionnaire as a data collection instrument. The results showed that the level of administrative simplification is regular with 58.18% and the level of digital government is good 47.27%. It was found that digital government does not have a significant influence on administrative simplification, since the coefficient of determination was 0.0494, i.e. digital government influences 4.94% on administrative simplification. It was concluded that, digital government is not significantly related to administrative simplification in the district municipality of Nueva Cajamarca, 2022, since the correlation coefficient was -0.083 and the significance level was 0.545, thus demonstrating a very low inverse correlation between the variables.

Keywords: Digital government, administrative simplification and user satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

El gobierno digital es una tendencia que cada vez está tomando más relevancia para modernizar y transformar la gestión pública, orientado a mejorar, transparentar y simplificar los servicios brindados al ciudadano. A **nivel internacional**, el gobierno digital constituye una oportunidad para fortalecer la confianza pública a través de un estado más cercano e inteligente, orientado a incrementar el bienestar de los ciudadanos. En las dos últimas décadas, la evolución de la administración pública (AP) en los países occidentales ha estado marcada por procesos de cambio que han visto una serie de intentos de reforma, dirigidos tanto a innovar mediante tecnologías digitales como a reorganizar la AP, a través de la simplificación administrativa, a fin de modernizar e impulsar la eficiencia, transparencia y simplificación de la acción administrativa. Las reformas de la simplificación administrativa están enmarcadas en reducir el stock normativo de la AP, lo cual es una deficiencia por resolver a través de la simplificación reglamentaria (Pistan & Milenkovic, 2021).

La revolución digital en Brasil está impulsando el desarrollo en los diferentes espacios de la sociedad, empresas y organizaciones, así como también en la administración pública, donde se está transformando gradualmente las actividades que realiza el estado. En ese sentido se están digitalizando los servicios, permitiendo a los gobiernos actuar con mayor eficiencia y agilidad. El estado busca adaptarse y propone una simplificación del acceso y mejora de sus servicios por medio de la transformación digital, la cual no está exenta de desafíos, además se plantean cuestiones relacionadas con la concepción, los límites y el uso de las TICs, así como las desigualdades de acceso al universo digital. Además, la falta de estructura, la poca eficiencia de servicios digitales y la falta de conexión entre ellos surgen como problemas. Respecto a las estrategias de gobernanza digital (EGD), los índices señalan dificultades en la inserción de estrategias en la administración pública (Aguilar, 2021).

Por otra parte, República Dominicana carece de una estrategia integral de simplificación administrativa, en efecto, las cargas administrativas y los trámites burocráticos han crecido, tanto en número como en complejidad. El gobierno ha establecido lineamientos sólidos para el promover el gobierno digital, así como normas de calidad, directrices e instituciones de apoyo técnico, sin embargo, sigue latente la necesidad de adoptar un enfoque estratégico para el uso de tecnologías digitales que permita prestar servicios eficientes y la elaboración de políticas públicas. La infraestructura, el soporte técnico y financiero son aspectos que en muchos casos limitan a las instituciones a dar ese gran salto hacia una transformación digital (OCDE, 2017).

El proceso implementación de gobierno digital a **nivel nacional** no ha tenido un impacto significativo en la administración pública de nuestro país, que refleje el valor público por parte del ciudadano, como lo menciona Vargas (2021) que, en el estado persiste la necesidad de implementar el gobierno digital, la cual resulta necesaria, porque es un pilar esencial para su transformación. La implementación del gobierno digital permitirá a las instituciones públicas adaptarse a los múltiples cambios generados por las tecnologías, además de mantener la transparencia de forma constante en los distintos niveles de servicios. Por otra parte, Dill'Erva (2021) indico que, el país está en vías de reforma y modernización con respecto a la administración pública, a fin de atender las necesidades públicas. El Estado está en la obligación de modernizar y reformar las organizaciones estatales, los procedimientos y procesos a la luz de los desafíos que experimenta con la revolución industrial, la misma que sumerge al mundo en las tecnologías, la nube, minería de datos, la inteligencia artificial, realidad virtual, etc. que influyen en el desempeño de las administraciones públicas modernas, permitiendo lograr calidad en la gestión con un enfoque centrado en el ciudadano dentro de un buen gobierno, que responda y persiga las tendencias de una modernización administrativa.

En la región San Martín, como a **nivel local**, no son ajenos a la problemática del proceso de implementación de un gobierno digital, esto generado por el poco interés por parte de las autoridades que asumen la dirección de una

institución, los cuales no tienen la visión estratégica para promover el fortalecimiento de la transformación digital, sumado al poco interés en el fortalecimiento de capacidades de los servidores públicos y administrados en el manejo de tecnologías digitales de tendencia actual. Como efecto de un bajo nivel de ejecución hacia un gobierno digital, se acrecienta la corrupción, disminuye la transparencia, los tramites documentarios realizado por los ciudadanos continúan siendo complejos, generando pérdida de tiempo y gastos innecesarios al ciudadano. La falta de interés por la simplificación administrativa es otro factor que no permite optimizar los tiempos y recursos, en la atención de los diferentes procedimientos administrativos que realizan los ciudadanos, a fin de brindar servicios de calidad que generen valor público, aplicando el enfoque de gobierno digital. La PCM, como máximo ente que promueve la transformación digital, establece un marco normativo a través de sus dependencias competentes, con el fin de mejorar el desempeño en las entidades públicas; en ese sentido el gobierno local no ha implementado en su totalidad, lo cual ha generado que existan deficiencias en cuanto al tiempo de atención de trámites y procedimientos administrativos.

A continuación, se plantea como **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la simplificación administrativa y el gobierno digital en la municipalidad distrital de Nueva Cajamarca, 2022? y los **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Nueva Cajamarca, 2022? ¿Cuál es el nivel de las dimensiones de la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Nueva Cajamarca, 2022? ¿Cuál es el nivel de gobierno digital en la municipalidad distrital de Nueva Cajamarca, 2022? ¿Cuál es el nivel de las dimensiones del gobierno digital en la municipalidad distrital de Nueva Cajamarca, 2022?

La presente investigación es **conveniente** en el sentido que, permitirá brindar un soporte y ampliar el panorama a la luz del gobierno digital y plantear los mecanismos necesarios a los directivos de la entidad a fin de revertir las carencias y dificultades identificadas en análisis del estudio. **Relevancia Social**,

Permitirá potenciar el nivel de satisfacción de los ciudadanos con respecto a los servicios brindados y generar valor público en base a las estrategias de gobierno digital, además servirá como plataforma para estudios futuros de otros gobiernos locales que presenten una problemática relacionada a las alternativas de solución determinadas en el estudio. **Implicancias prácticas**, los resultados fruto del estudio de investigación servirá para brindar soluciones prácticas y efectivas para mejorar los servicios de la entidad, además permitirá tener un diagnóstico real sobre los niveles de simplificación administrativa y gobierno digital. **Valor teórico**, la investigación se basó en teorías, normativas vigentes tanto a nivel local como de gobierno y conceptos relacionados al tema; además permitirá contribuir con la red científica como soporte para futuros estudios enmarcados en una de las variables en estudio. **Utilidad metodológica**, en el estudio, la validación correspondiente a los instrumentos de recolección de datos fue dados por expertos y especialistas con experiencia en el ámbito público a fin de determinar la confiabilidad, lo cual servirá como modelo para investigaciones cuantitativas no experimentales.

El **objetivo general** fue: Determinar la relación entre la simplificación administrativa y el gobierno digital en la municipalidad distrital de Nueva Cajamarca, 2022. Los **objetivos específicos** fueron: Identificar el nivel de simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Nueva Cajamarca, 2022. Identificar el nivel de las dimensiones de la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Nueva Cajamarca, 2022. Identificar el nivel de gobierno digital en la municipalidad distrital de Nueva Cajamarca, 2022. Identificar el nivel de las dimensiones del gobierno digital en la municipalidad distrital de Nueva Cajamarca, 2022.

De igual manera se formuló la **hipótesis general**: Existe relación significativa entre la simplificación administrativa y el gobierno digital en la municipalidad distrital de Nueva Cajamarca, 2022. Las **hipótesis específicas**: El nivel de simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Nueva Cajamarca, 2022, es buena. El nivel de las dimensiones de la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Nueva Cajamarca, 2022, es buena. El nivel de

gobierno digital en la municipalidad distrital de Nueva Cajamarca, 2022, es buena. El nivel de las dimensiones del gobierno digital en la municipalidad distrital de Nueva Cajamarca, 2022, es buena. El nivel de las dimensiones del gobierno digital y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Nueva Cajamarca, 2022, es buena.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito **internacional** diferentes autores han plasmado sus investigaciones haciendo referencia a las variables en estudio, donde tenemos como referencia a Gideon et al. (2021) quien refiere que, a través de los años, la transformación digital forma parte de una agenda común en la dimensión de la gestión pública, tanto para los líderes electos, los administradores públicos y los académicos e investigadores. El estudio realizado en uno de los Ministerios del Gobierno Federal de Etiopía, en base a entrevistas y documentos de acceso público, se identificó una serie de factores que podrían determinar el éxito de la transformación digital en las organizaciones públicas. Los resultados indican que el Ministerio está luchando ante la carencia de una visión estratégica en el plano de las TI claramente articulada y compartida, además de una estructura organizativa propicia que fomente la transformación digital. Concluye que, las comunicaciones disfuncionales entre los departamentos de TI y el resto de departamentos, el poco interés respecto a la dimensión de la seguridad de la información y de medidas de mitigación de amenazas que vulneren la seguridad, la utilización incompleta de las soluciones de TI debido a la escasa capacitación y la inexistencia de una cultura que fomente la alfabetización digital ha contribuido al accidentado camino de la transformación digital.

En el mismo ámbito, Angaw (2019) en su estudio explica los fundamentos detrás de los kilómetros de digitalización en el sector público respecto a la incorporación de las TICs, desde la perspectiva del gobierno local, en función de las evidencias recopiladas por la administración en la zona de Gedeo, las nacionalidades de las naciones del Sur y el estado regional de los pueblos de Etiopía. Se emplearon métodos mixtos de investigación, tanto el enfoque cuantitativo y cualitativo. El estudio determinó que las variables de predicción, a saber, las infraestructuras de las TIC, la capacidad institucional y las percepciones/actitudes y los factores demográficos de los residentes locales tienen una relación positiva con la digitalización del gobierno local. Además, las limitaciones de liderazgo a nivel local y el analfabetismo digital son elementos

que contribuyen a la falla de la conectividad digital y la renovación de las plataformas TIC de los servicios públicos a nivel de base.

Además, Ziyadin et al. (2020) con su estudio tuvo la intención de identificar las prerrogativas para la modernización digital del sistema de administración pública, en base a la evaluación del desarrollo del gobierno digital y la identificación de las principales barreras. Los resultados indican un alto nivel de implementación de gobierno digital en Kazajstán; sin embargo, las conversiones de los servicios públicos hacia un entorno digital son insatisfactorios, lo cual significa que el trabajo realizado por las agencias gubernamentales referente a la automatización no se concreta en resultados visibles y esperados por la población. El estudio concluyó que, la transformación digital del aparato administrativo público requiere de la propagación de métodos para evaluar y analizar la implementación de proyectos y programas estatales, que incluya un proceso de auditoría para garantizar la eficiencia y eficacia de su puesta en marcha. Al respecto la transición del sistema convencional de la administración pública a las vías digitales cobra especial relevancia en el sentido de acelerar la transformación digital.

Starovoitova & Shibut (2020) en su estudio realizado, referente a los programas y estrategias gubernamentales implementados a través de los años en el marco de desarrollo del gobierno digital, se establecen múltiples medidas a fin de fortalecer la interacción digital de los ciudadanos y las entidades públicas. La República de Belarús ha creado un gobierno digital, donde el nivel de despliegue permite garantizar la sistematización de procesos administrativos, por otra parte, genera un nivel eficiencia significativo en la gestión pública, además de una interacción útil, rápida y simple con la población. Con base en su análisis, concluyó que, en un futuro cercano, se debe procurar interiorizar los servicios digitales en el aparato estatal, además de mejorar el nivel de informatización tanto de las instituciones como de los ciudadanos, es uno los caminos para desburocratizar el Estado. Se requiere un conjunto completo de herramientas regulatorias, tecnológicas y organizativas, con el propósito de dinamizar la función pública a través del uso de tecnologías de la información.

Gobba (2020) realizó su estudio con el objetivo de aclarar el valor añadido que supone para los gobiernos la adopción de una estrategia de simplificación administrativa (ESS) para reducir las cargas administrativas, así como su impacto en la satisfacción de los ciudadanos. Adopta el enfoque analítico descriptivo para describir y analizar las características básicas de los datos a partir de diferentes recursos que incluyen artículos de revistas, documentos publicados y libros. El análisis concluye que, en el plano teórico, que la ESS incluye varios proyectos de simplificación en todos los niveles gubernamentales que mejora los servicios públicos. El estudio representa un marco para la simplificación administrativa como estrategia integrada a nivel macro, que se centra en la visión global del gobierno, sus objetivos integrados, la innovación y el valor añadido, a través de servicios con alto valor público y la reducción de cargas administrativas, con el fin de mejorar los servicios prestados a la sociedad y la facilidad de vida, así como incrementar el nivel de calidad de vida de la población.

Tangi et al., (2021) en su artículo manifiesta que, las tecnologías digitales están transformando el sector público al afectar las aplicaciones, los procesos, la cultura, la estructura y las responsabilidades y tareas de los servidores públicos. El estudio contribuye al debate actual sobre la DGT al evaluar cuantitativamente la transformación y sus factores impulsores y obstaculizadores. Los análisis fueron realizados aplicando modelos de ecuaciones estructurales, en base a 490 respuestas, obtenidos de una encuesta aplicada en los gobiernos italianos. Los resultados muestran que, la DGT está influenciada por diferentes factores, incluyendo la necesidad de cambio, la creación de un entorno de colaboración y el sentido de urgencia. Concluyó que, las limitaciones organizacionales y la carencia de apoyo son factores que impiden la transformación digital, y por otra parte no se encontró que la resistencia al cambio impidiera dicha transformación.

Alenezi (2022) en su artículo refiere que, el mundo sobrevive en una progresión tecnológica global pero compleja que no solo cambia la vida de los civiles, sino

que también está transformando la visión de la vida pública, privada y académica. La investigación se centró en la digitalización de los gobiernos, sus desafíos y factores de éxito. El estudio determinó que el gobierno enfrenta dificultades en la formulación de estrategias, la planificación adecuada, las estrategias de ejecución y la falta de información y experiencia organizadas. Sin embargo, el éxito se puede lograr trabajando en las capacidades de la fuerza laboral del futuro, creando líderes para el mañana, generando capacidades de digitalización, y traer una digitalización impulsada por un propósito antes de la transformación del gobierno digital. Los resultados sugieren que, la transformación del gobierno digital crea valor, mejora las relaciones, mejora los servicios, promueve la participación ciudadana, aumenta la implementación de políticas y su eficiencia, y además afecta positivamente el crecimiento empresarial.

Correa et al., (2020) en su artículo señala que, la publicación oportuna de datos abiertos de una entidad es símbolo de un gobierno transparente, mediante dicha herramienta se pretende frenar la corrupción, además de brindar a los ciudadanos la seguridad y la tranquilidad de que sus impuestos están siendo invertidos en beneficio de la población. El estudio tuvo como objetivo la revisión y selección de información referente a las estrategias de gobierno digital, con el fin de identificar tendencias y parámetros de las tecnologías aplicadas en las entidades públicas, y de qué manera repercute en la toma de decisiones y servicios que el gobierno brinda a la población. La metodología consistió en la revisión de literatura de fuentes confiables, en base a ocho categorías sindicadas al gobierno digital. Concluyó que, la adopción del gobierno digital a nivel mundial impacta positivamente en el Estado, en el sentido que permite acercar los servicios al ciudadano, además de mejorar el nivel la transparencia.

A **nivel nacional**, Rivero et al. (2021) en su investigación desarrollada estableció como objetivo determinar la percepción de la calidad de servicios y el cumplimiento de la simplificación administrativa en la Unidad de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (UNHEVAL). El estudio fue realizado a nivel explicativo de tipo cuantitativa, utilizó los métodos inductivo-

deductivo, y análisis-síntesis; la muestra estuvo conformada por 85 egresados de la UNHEVAL. Los datos recogidos se obtuvieron a través de encuestas y otra parte a través de la revisión documental, el instrumento empleado fue la ficha y el cuestionario. El estudio se enmarcó en un diseño descriptivo, no experimental. Del análisis se obtuvieron resultados que reflejan una realidad donde los trámites son repetitivos, no definidos con claridad, los plazos y tiempos establecidos no se cumplen, el nivel de orientación y trato cortes es deficiente, hechos que conllevan a constantes quejas y reclamos, además que no se prioriza el uso de la tecnología, la carencia de capacitación del personal se refleja en las deficiencias en cuanto a la atención que reciben los usuarios. Concluyó que, el nivel de simplificación administrativa no es la adecuada, partiendo del personal que carece de competencias para garantizar servicios eficientes, exceso de requisitos, además carece de infraestructura tecnológica vigente; la cual se refleja en la desconfianza del usuario ante un servicio deficiente.

Cubas & Heredia (2021) desarrollaron su investigación con el objetivo de plantear nuevas alternativas en base a la simplificación administrativa, con el fin de mejorar la atención a los ciudadanos en la Municipalidad Provincial de Lambayeque (MPL). El diseño fue no experimental, de tipo descriptivo, donde la población estuvo integrada por 74 unidades de estudio entre ciudadanos y administrativos determinados por conveniencia, los datos fueron obtenidos aplicando la técnica de encuestas y se usó como herramienta el cuestionario. Del análisis se obtuvieron resultados que reflejan deficiencias en el nivel de atención, es decir los ciudadanos no experimentan una buena atención. Concluyó que, no existe un adecuado uso de la tecnología orientado como soporte ante las deficiencias en la simplificación administrativa, el nivel de atención está limitado a la carencia de capacitación del personal, generando una mala experiencia en el ciudadano; razón por la cual se recomendó tomar acciones correctivas para obtener un mejor desarrollo en las actividades de la municipalidad provincial de Lambayeque.

Silva & Delgado (2020) desarrollaron su investigación con la finalidad de determinar las características de la gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de Universidades Estatales. El estudio fue de tipo descriptivo, enmarcado en un enfoque cualitativo, como instrumentos tuvo la guía de análisis de revisión bibliográfico, la técnica que se usó fue el análisis bibliográfico, recurriendo al uso del método deductivo, el estudio tuvo como muestra artículos científicos. Los resultados reflejan que el 30% de artículos, puntualiza que las tecnologías virtuales son esenciales para la gestión de simplificación administrativa, para lo cual es necesario promover políticas internas con la visión de lograr servicios eficientes, con tramites accesibles y de bajo costo para el ciudadano, promoviendo el desarrollo institucional. Por otro lado, el 70% refiere que la simplificación administrativa está relacionada con el tiempo, costos y procesos administrativos que involucra brindar un servicio. Concluyó que, la simplificación administrativa está ligada a presencia de la tecnología, en el sentido que se automaticen los procesos mediante programas con la intención de minimizar el tiempo de los tramites, costos y cargas administrativas a fin de impulsar el desarrollo institucional. Para lograr la competitividad a nivel institucional se requiere mejorar los procesos de simplificación en sus distintas dimensiones, con el propósito de brindar servicios oportunos y menos burocráticos.

Huerta, D. (2022) su investigación se enfocó en determinar la relación entre el gobierno digital y la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima. El estudio se caracterizó por ser básica, enmarcado en el enfoque cuantitativo, utilizó el método hipotético deductivo, utilizó el diseño no experimental, corte transversal, y su alcance fue correlacional. La muestra optimizada fue censal, conformado por el total de la población que representan 167 personas. El instrumento al estilo Likert fue el cuestionario y utilizó la entrevista y la observación como técnicas. El estudio concluyó que, el nivel de correlación entre la variable de estudio gobierno digital y gestión pública es positiva alta, teniendo en cuenta el valor de Spearman de 0,846, en ese sentido se afirma que para lograr la transformación del Estado es una arista fundamental impulsar el gobierno

digital, aprovechando al máximo las TICs en el ámbito de la planificación, gestión y administración de un gobierno.

Martell et al. (2022) su investigación se centró en la evaluación de la transparencia económica en un gobierno digital que facilite el acceso del control social, en el Gobierno Regional de Ayacucho (GRA). El estudio fue tipo aplicada, a nivel de descriptivo, con enfoque mixto, utilizó el método inductivo-deductivo, nivel correlacional. La muestra estuvo definida por 71 servidores públicos de la entidad, en base a un muestreo no probabilístico. Los resultados dictaminaron que la transparencia económica no tuvo un impacto con el gobierno digital, en el sentido que no facilitó el acceso del control social, según el porcentaje obtenido de 30% de índice de mejora de la transparencia económica en el contexto de un gobierno digital. Concluyó que, si bien es cierto el gobierno digital propicia el acceso del control social, pero no es suficiente, en ese término es preciso establecer mecanismos que propicien la transparencia económica a fin de lograr mayor participación ciudadana por medio del control social.

Cosquillo (2021) desarrollo su investigación con el objetivo de determinar en qué nivel el gobierno digital permitirá mejorar la interacción entre el ciudadano y la Municipalidad Provincial de Tarma (MPT). El estudio fue de tipo de aplicada con nivel explicativa, diseño analítico, correlacional y descriptivo. La población determinada fue de 150 ciudadanos, y la muestra se determinó en base a los ciudadanos consumen servicios digitales, conformado por un total de 108. Concluyó que, la transformación estratégica en la administración pública es un medio excepcional el uso de las TIC y el gobierno digital. Por otra parte, el incremento de los servicios digitales, con un enfoque orientado a la usabilidad aumenta la interacción con el usuario, dando lugar al desplazamiento del uso del papel impreso y minimización de la burocracia.

PCM (2021), en base al marco normativo e informes respecto al avance de la simplificación en el Perú desarrollados a través de la Secretaría de Gestión

Pública (SGP), se ha determinado cuatro dimensiones, que se conceptualizan a continuación: **Calidad del servicio:** Es un factor estratégico, que se identifica con la satisfacción del cliente, en la medida que los servicios cubren sus expectativas y en la percepción que tiene de los mismos. La calidad en el servicio no es posible cuantificar por lo que requiere de la retroalimentación constante para conocer la percepción respecto al servicio (Arellano, 2017). **Reducción de costos:** Es un factor que permite lograr objetivos financieros, razón por la cual se considera una de las mejores estrategias. En el ámbito público los costos bajos están relacionada con la eficiencia, lo cual no aplica generalmente para procesos de licitación de ejecución de proyectos. Optimizar costos de forma racional genera beneficios económicos, lo cual no significa que se tenga que sacrificar la calidad (López et al., 2017). **Reducción de tiempos:** La reducción del tiempo de atención es un aspecto que genera valor público y genera satisfacción a los clientes respecto a los servicios ofertados. Dentro de los factores que afectan la reducción de tiempo se encuentra la carga laboral, rotación de personal, estructura administrativa limitada, falta de compromiso de clientes, procesos que no generan valor, entre otros (Chorlango, 2016). **Reducción de trámites y requisitos:** La estandarización de procedimientos en el sector público, está orientado a reducción de trámites y requisitos que contravenga la normatividad establecida por la SGP, a fin de agilizar los trámites y servicios públicos, evitando los costos innecesarios y la generación de requisitos innecesarios (PCM, 2021).

La simplificación administrativa, resulta ser un concepto innovador y renovador para el derecho administrativo que se debe replicar en todas las esferas de actuación del Estado, a fin de garantizar la protección de los derechos a través de servicios eficientes, la calidad y transparencia en la producción normativa y una recta, justa y eficaz impartición de justicia (Moreno & Aponte, 2019).

La simplificación administrativa está diseñada para reducir la complejidad e incertidumbre de la normativa y reducir las cargas innecesarias creadas por la burocracia y el papeleo (Comisión Europea, 2017). El reto para los gobiernos

es equilibrar la utilización de los procedimientos administrativos como medios de información en la aplicación de las políticas públicas, y por otro, minimizar las interferencias que implican estos requisitos en cuanto a los recursos exigidos para cumplirlos, en otros términos, la simplificación administrativa implica la reducción de la burocracia (Ravšelj et al. 2020).

La simplificación administrativa, tiene como objetivo reducir las cargas sobre los ciudadanos, empresas, y en instituciones del sector público, al mismo tiempo que se aceleran los procedimientos administrativos, los cuales constituyen una parte esencial de la tecnología administrativa, que es en gran parte responsable de la ineficiencia de la administración pública. En la gestión pública está orientado a brindar un mejor servicio al ciudadano, en el sentido que los procedimientos sean más ágiles y eficientes (Ruzhdi, & Kukovič, 2022).

La **simplificación administrativa** consiste en la reducción de las cargas administrativas es también una expresión que comprende parcialmente las medidas e instrumentos de simplificación de los procedimientos administrativos. Las cargas administrativas pueden definirse como el coste que supone para las empresas o los ciudadanos la realización de actividades administrativas que no llevarían a cabo en ausencia de la normativa, pero que tienen que realizar para cumplirla (Nielsen et al., 2017). La reducción de cargas incluye las medidas de simplificación dirigidas a eliminar intervenciones o requisitos administrativos, a agilizar y racionalizar los procedimientos administrativos, además se utiliza a menudo en un sentido mucho más amplio, más cercano a la simplificación de los procedimientos administrativos (João et al., 2022).

La simplificación administrativa es un enfoque particular que se considera un aspecto clave para garantizar la calidad de las regulaciones y la legislación. El enfoque organizacional y estructural apropiado para gestionar, coordinar y monitorear la simplificación administrativa es un factor importante. El marco institucional para gestionar y coordinar las iniciativas de simplificación administrativa ha sido objeto de debate durante varios años (Halili & Kukovič,

2022). La simplificación se enmarca en tres niveles, la regulatoria, la procedimental y la organizativa (Bielsa, 2021).

La **simplificación administrativa** está enfocada en la disipación de obstáculos administrativos, con la intención de concretar los objetivos e intereses que persigue la entidad. La perspectiva de la simplificación permite el funcionamiento del marco normativo a fin de lograr el ordenamiento administrativo de la entidad. Las alternativas que propone la simplificación administrativa son de primer orden, en el sentido que proyecta un horizonte dinámico de la política administrativa, teniendo como aliado el avance tecnológico en la cual estamos sumergidos (Junquero, 2019).

PCM (2018), dentro del marco de la normativa generada por la Secretaría de Gobierno Digital, establece cinco dimensiones del gobierno digital, que se conceptualizan de la siguiente manera: **Beneficios para la Entidad:** el uso eficiente de las tecnologías digitales genera beneficios institucionales a través la digitalización de procesos y servicios públicos. Por otra parte generan ahorro, reducción de costos, mejora la productividad, acelera la toma de decisiones, entre otros. Además, brindan el soporte necesario en el cumplimiento de metas y objetivos. **Satisfacción de usuarios:** las entidades se han establecido con la procura de entender las demandas y necesidades de la población, es ahí donde entra a tallar las tecnologías digitales como herramientas transversales para fortalecer e innovar la administración pública, a fin de mejorar los servicios y la interacción del ciudadano con la entidad, lo cual permite generar valor público. La satisfacción de los usuarios está reflejada en términos de costo, tiempo, accesibilidad, experiencia con el uso de servicios, entre otros. **Digitalizar servicios:** La digitalización de procesos en la entidad mejora el nivel en la atención, con la provisión de servicios digitales, para lo cual se requiere de plataformas tecnológicas actualizadas, estrategias de canales múltiples, investigaciones ciudadanas, implementación de servicios con acceso a través de medios digitales. **Seguridad de la información:** La seguridad consiste en resguardar y proteger la información independientemente del formato, garantizando la integridad de los datos e información, la disponibilidad y la

confidencialidad, son aspectos claves para toda entidad. **Gestión del cambio:** Para gestionar el cambio en el contexto de la transformación digital es necesario integrar acciones sobre sus colaboradores, la cultura organizacional, la institución, a fin de orientar los esfuerzos para eliminar las barreras frente a la digitalización e innovación de procesos y servicios.

El **Gobierno Digital** es un gobierno que organiza las tecnologías virtuales bajo la estructura de Internet y la Web. El concepto de e-Government fue introducido por primera vez por el National Performance Review de Estados Unidos, su comprensión y práctica han evolucionado hasta convertirse en Gobierno Digital para reflejar cómo los gobiernos intentan encontrar soluciones digitales innovadoras a las presiones sociales, económicas, políticas y de otro tipo, y cómo se transforman en el proceso hacia una mayor complejidad y una mayor contextualización y especialización. Las organizaciones gubernamentales están sometidas a la presión de diversos factores y responden a dichas presiones innovando con la SI disponible. Por estas razones, las nuevas innovaciones digitales están siendo asimiladas gradualmente por el sector público y están en proceso de ser institucionalizadas para las nuevas prácticas de los servicios públicos (Arias & Gastaud, 2018).

El **gobierno digital** está enmarcado en la transformación digital, generando expectativas en los ciudadanos, sobre los servicios digitales de acceso en tiempo real sin importar la dimensión del tiempo y espacio; en ese sentido los gobiernos deben tener la capacidad de estar a la altura de las tecnologías digitales. El enfoque de gobierno digital permite cambiar el modo y la forma de los servicios públicos ofertados por las entidades, de tal manera que sean eficaces en su diseño y además eficientes, con el propósito de fortalecer los servicios, la interoperabilidad y la transparencia. Sin embargo, en mundo práctico de la administración pública, los directivos responsables de la dirección institucional definen la transformación digital desde sus experiencias vividas, en como abordan el tema y los resultados que anhelan obtener. Aportamos una definición empírica de la transformación digital derivada de entrevistas a expertos y desarrollamos un marco conceptual con las razones, los procesos y

los resultados esperados de la transformación digital en el sector público (Mergel et al., 2019).

El **gobierno digital** tiene como una arista principal a las TICs, la cual oferta recursos y herramientas que contribuyen al crecimiento de las tecnologías digitales. Estos afectan la vida humana y las actividades de las organizaciones, en el sentido que se han vuelto omnipresentes en el sector público a nivel mundial. La aplicación de la TIC en la gestión pública contribuye al surgimiento del gobierno digital, la misma que se percibe como un medio de creación de valor público y representa un paradigma que genera cambios en la gestión pública (Bouaziz, 2020).

El **gobierno digital** impulsa a lograr otro nivel respecto al valor público, a través de formas innovadoras de planificar, diseñar y poner en marcha iniciativas de gobierno digital. Si bien la creación de valor público se ha convertido en la expectativa que deben cumplir las iniciativas de gobierno digital, falta claridad teórica sobre lo que significa el valor público y sobre cómo las tecnologías digitales pueden contribuir a su creación (Panagiotopoulos et al., 2019).

El **gobierno digital** como eje principal de las administraciones modernas, son esenciales para construir estrategias enfocadas en la integración de servicios a nivel interinstitucional y la interacción de los usuarios en tiempo real, propiciando así la participación, inclusión y el desarrollo sostenible. Un gobierno digital mejora la difusión de información de uso público que disponga un gobierno, además de permitir ofertar tramites en línea desde la comodidad del hogar (Valencia, 2020).

El **gobierno digital** se traduce en el nivel de la transformación digital de la Entidad, para lo cual requiere de una combinación de competencias para diseñar, implementar y gestionar iniciativas de gobierno digital para utilizar nuevas herramientas digitales. El gobierno digital genera un cambio en el estado a través de las TIC y el aporte que generan las tecnologías digitales, las

cuales están tomando mayor relevancia en la administración pública (Bouaziz, 2020).

El **gobierno digital** es el paradigma de vanguardia en la administración pública, que está orientado en la creación de nuevos servicios que se caracterizan por ser ágiles e innovadores centrados en el usuario y modelos de prestación de servicios que aprovechan las tecnologías digitales y los activos de información gubernamental y ciudadana (Allessie et al., 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación:

Tipo de estudio

El tipo de investigación concebida fue básica, la misma que se apoya y sustenta en base a un marco teórico, a fin de aportar conocimientos válidos y confiables, aplicando metodologías en investigación científica. se considera básica, en el sentido que no requiere de una constatación practica en un ámbito real. Según Esteban (2018) la investigación básica o sustantiva se considera como punto de partida para la investigación aplicada; además sirve para el auge y desarrollo de la ciencia. Para Escudero et al. (2018) la investigación pura se caracteriza por fundamentarse únicamente en una dimensión teórica, es decir no tiene un propósito practico.

Enfoque Cuantitativo

El enfoque concebido en la investigación fue cuantitativo. Tiene como soporte a la estadística, y permite analizar las mediciones numéricas obtenidas por aplicación de encuestas, a fin establecer patrones de comportamiento y realizar predicciones de un determinado fenómeno en estudio. En marco del enfoque se realiza la recolección de datos con el propósito de comprobar hipótesis, mediante un proceso metodológico, donde se realizan comparativos, análisis correlacionales, experimentales y de causa-efecto (Reyes et al., 2020). La investigación cuantitativa es la investigación empírica; implica la medición de determinadas variables de forma cuantitativa, mediante herramientas de medición cuantitativas. Se utiliza cuando un problema determinado y los resultados de la investigación pueden describirse con la ayuda de medidas cuantitativas. El conjunto de la investigación cuantitativa abarca también las encuestas que tienen por objeto verificar las hipótesis formuladas mediante el análisis de la frecuencia de los enunciados. (Dźwigoł & Dźwigoł-Barosz, 2018).

Diseño de investigación

El diseño en la investigación se caracterizó de tipo **no experimental**, como lo señala Hernández & Mendoza (2018) que en las esferas de la investigación

científica existe el diseño no experimental y el experimental. Por otra parte Arias & Covinos (2021) describe que, el diseño **no experimental**, no requiere de condiciones experimentales y está exento de estímulos, es decir estudio se efectúa en un contexto natural, sin la manipulación de variables y alterar el ámbito donde se desarrolla el estudio. El diseño se consideró de tipo **transversal**, en el sentido que los datos fueron resultado de una radiografía del momento y se ejecutaron por única vez, posteriormente desarrollarlas en la investigación. El diseño transversal se caracteriza porque los estudios se efectúan en una sola instancia, lo cual significa que no existe seguimiento (Manterola et al., 2019). El estudio fue **descriptivo**, en el sentido que posteriormente a la recopilación de datos con respecto a la variable se requiere de un análisis pormenorizado del problema en estudio a fin de obtener resultados medibles. (Hernández & Mendoza 2018). Es de tipo **Correlacional**, en el sentido que el estudio tuvo como propósito determinar el comportamiento de una variable en relación con otra, para lo cual se plantean hipótesis correlacionales. Por otra parte, para Ríos (2017) la correlación consiste en determinar la relación entre dos variables, no con la intención de determinar las causas, sino que sirva como aporte a futuras investigaciones.

El diseño se definió de la siguiente manera:

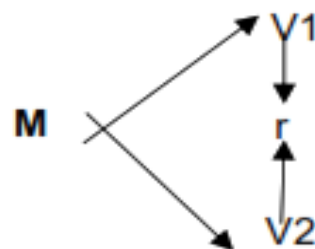
Dónde:

M = Muestra

V1: Simplificación administrativa

V2: Gobierno digital

r = Relación



3.2 Variables y operacionalización:

Variable 1: Gobierno Digital

Variable 2: Simplificación Administrativa

Respecto a la operacionalización de las variables, se precisó de forma detallada en los anexos.

3.3 Población, muestra y muestreo:

Población

Se considera población de interés a la población objetivo que se procura estudiar, con frecuencia no es viable o apropiado contemplar a toda la población de interés. Los investigadores para su estudio reclutan parte de la población a la cual se denomina muestra, la misma debe ser representativa. Todo estudio de investigación se enfoca en generalizar los resultados hacia la población de interés partiendo de la muestra determinada (Majid, 2018).

La población de la investigación estuvo conformada por 55 servidores públicos entre gerentes, jefes de oficina y/o asistentes, quienes realizan trabajo administrativo en la entidad objeto de investigación.

Criterios de inclusión: Se consideró a todos los servidores públicos responsables de una Gerencia u Oficina que realizan labores administrativas en la entidad objeto de estudio.

Criterios de exclusión: Fueron retirados del estudio todos los servidores que no tengan vínculo laboral directo, es decir que cuentan con contrato por locación de servicios y además los servidores que no realizan trabajo administrativo.

Muestra

Es el conjunto de unidades de estudio extraído de una población; para la determinación de una muestra representativa de estudio se requiere con anticipación establecer un plan de acción (muestreo), a partir del cual se obtendrán conclusiones que se pueden reflejar a nivel de toda la población (Salazar & Del Castillo, 2018). La muestra se debe caracterizar tener la potencia y la significación adecuada, la misma que permite a los investigadores obtener resultados fiables del estudio, lo cual no puede generar cambios aleatorios en la población. De este modo, la determinación del tamaño de la muestra es un factor clave en los estudios cuantitativos (Majid, 2018).

La muestra de estudio fue de tipo no pirobalística por conveniencia, conformado por el total de la población de interés, es decir 55 servidores públicos de la Entidad objeto de estudio.

Muestreo

El muestreo aplicado en el estudio fue no probabilístico por conveniencia. El propósito del muestreo se centra en la determinación de una muestra representativa, de tal forma que las inferencias y los resultados del estudio obtenidas a partir de la muestra representen asociaciones reales en la población de interés (Majid, 2018). Es la técnica que a través de un plan de acción permite obtener muestras representativas de la población, es decir que cada unidad de estudio tiene igual probabilidad en ser seleccionado como parte de una muestra (Salazar & Del Castillo, 2018).

Unidad de análisis

Constituido por un elemento en estudio, del cual se generan los datos e información que servirá para el desarrollo y análisis en un determinado estudio (Arias & Covinos, 2021).

El estudio tuvo como unidad de análisis a un servidor administrativo de la entidad objeto de estudio que se encontró laborando a la fecha de la toma de información.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Para Cisneros et al. (2022) los instrumentos y técnicas facilitan la búsqueda de información, dentro de las técnicas se encuentra la observación participante: la misma que permite observar un proceso con cierto grado de atención; la entrevista: enfocada en la interacción entre dos individuos; el grupo focal: orientado a la pluralidad y diversidad de los participantes en tiempo y espacio; y finalmente la revisión documental: donde se considera un punto de origen del tema o problema a investigar (Mendoza & Avila, 2020). Dentro del ámbito de

las técnicas, en las investigaciones destacan tres, la Encuesta, Grupo Nominal y Delphi, esto se debe a dichas técnicas emplean el cuestionario como herramientas y obtención de datos (Sánchez et al., 2021). En la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta para cada variable en estudio.

Instrumentos

Para Cisneros et al. (2022) la aplicación de los instrumentos de recolección de datos está en función al tipo de investigación, objetivo y la técnica determinada. El instrumento más utilizado en las investigaciones es el cuestionario, tanto en el enfoque cuantitativo y cualitativo, la cual se considera una herramienta de gran versatilidad para la obtención de datos que está constituido en base a preguntas de distintos tipos, sobre hechos que generan el interés de la investigación. El avance de las TICs y el despliegue masivo del acceso a Internet ha originado un sin número de posibilidades para el desarrollo de la investigación científica, proporcionando herramientas que se adaptan rápidamente en la realidad, permitiendo realizar el proceso de recolección de datos de forma virtual. Para recolección de la información del estudio se aplicó dos cuestionarios, conformado por 20 ítems cada variable.

Ficha técnica de instrumento 1:

Nombre: Cuestionario de Gobierno Digital

Autor: Tesen Linares, Allison Withney

Año de validación: 2021

Lugar: Perú

Descripción: El autor considero un instrumento conformado por 20 ítems, con alternativas basadas en la escala de Likert, la cual se adaptó a la investigación.

Ficha técnica de instrumento 2:

Nombre: Cuestionario de Simplificación Administrativa

Autor: Loaiza Rengifo, Brenda Lisett

Año de validación: 2022

Lugar: Perú

Descripción: El autor considero un instrumento conformado por 20 ítems, con alternativas basadas en la escala de Likert, la cual se adaptó a la investigación.

Tabla 1.

Escala de valoración de la simplificación administrativa

Niveles	Intervalo
Mala	20 - 46
Regular	47 - 73
Buena	74 - 100

Fuente: Elaboración propia

Para los 20 ítems del cuestionario de simplificación administrativa, se tuvo en cuenta la escala de valoración de tres niveles: mala, regular y buena, teniendo como parámetro mínimo (20) que representa la cantidad de ítems de la variable con puntaje igual a 1 y el valor máximo (100) que representa la cantidad de ítems de la variable con puntaje igual a 5.

Tabla 2.

Escala de valoración de gobierno digital

Niveles	Intervalo
Mala	20 - 46
Regular	47 - 73
Buena	74 - 100

Fuente: Elaboración propia

Para los 20 ítems del cuestionario de gobierno digital se tuvo en cuenta la escala de valoración de tres niveles: mala, regular y buena, teniendo como parámetro mínimo (20) que representa la cantidad de ítems de la variable con puntaje igual a 1 y el valor máximo (100) que representa la cantidad de ítems de la variable con puntaje igual a 5.

Tabla 3.*Escala de valoración en dimensiones de la variable simplificación administrativa*

Niveles	Puntajes por dimensiones			
	Regulación de requisitos	Reducción de tiempos	Reducción de costos	Calidad de Servicio
Mala	5 - 11	5 - 11	5 - 11	5 - 11
Regular	12 - 18	12 - 18	12 - 18	12 - 18
Buena	19 - 25	19 - 25	19 - 25	19 - 25

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 3 se han establecido la valoración para cada dimensión de la variable en función a los tres niveles: mala, regular y buena, donde el valor mínimo (5) representa la cantidad de ítems de la dimensión con puntaje igual a 1 y el valor máximo (25) representa la cantidad de ítems de la dimensión con puntaje igual a 5.

Tabla 4.*Escala de valoración en dimensiones de la variable gobierno digital*

Niveles	Puntajes por dimensiones				
	Beneficios Institucionales	Satisfacción de Usuarios	Digitalización de Servicios	Seguridad de la información	Gestión del Cambio
Mala	4 - 9	4 - 9	4 - 9	4 - 9	4 - 9
Regular	10 - 15	10 - 15	10 - 15	10 - 15	10 - 15
Buena	16 - 20	16 - 20	16 - 20	16 - 20	16 - 20

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 4 se han establecido la valoración para cada dimensión de la variable en función a los tres niveles: mala, regular y buena, donde el valor mínimo (4) representa la cantidad de ítems de la dimensión con puntaje igual a

1 y el valor máximo (20) representa la cantidad de ítems de la dimensión con puntaje igual a 5.

Validez

Según Mohajan (2017) la validez se refiere a la efectividad de la medición de un instrumento, en el sentido de que tan aplicable puede ser. Para Villasís (2018) la validez se caracteriza porque un instrumento arroja datos verdaderos o se acercan a la verdad. Los instrumentos determinados en la investigación fueron sometidos a prueba de validación por parte de un metodólogo y dos especialistas en el ámbito de la gestión pública, donde se obtuvieron resultados favorables con una puntuación promedio superior al mínimo de 4.1, como se detallan en las fichas de validación que forma parte de los anexos.

Tabla 5.

Validación de cuestionarios por expertos

Variable	N°	Especialidad	Promedio de Validez	Opinión del experto
Simplificación Adminsitrativa	1	Metodólogo	4.5	Instrumento coherente y aplicable.
	2	Especialista	4.4	El Instrumento cumple con los criterios de Aplicabilidad, valido y confiable aplicar los instrumentos de trabajo.
	3	Especialista	4.9	Los indicadores del instrumento reflejan la finalidad del estudio y tiene validez metodológica para ser aplicado.
Gobierno Digital	1	Metodólogo	4.5	Instrumento coherente y aplicable.

		4.5	El Instrumento cumple con los criterios de
2	Especialista		Aplicabilidad, valido y confiable aplicar los instrumentos de trabajo.
		4.9	Los indicadores del instrumento reflejan la finalidad del estudio y tiene validez metodológica para ser aplicado.
3	Especialista		

Fuente: Elaboración propia

Los instrumentos, conformados por dos cuestionarios, determinados para la obtención de datos fueron sometidos al criterio de juicio por parte de tres expertos integrado por un metodólogo docente en investigación y dos especialistas en gestión pública, emitieron como resultado un promedio de 4.60 para la variable simplificación administrativa y un promedio de 4.63 para la variable gobierno digital.

Confiabilidad

Mohajan (2017) define que la confiabilidad como la fe que un sujeto puede tener sobre los datos obtenidos, es decir se refiere al nivel en que una herramienta de medición pueda controlar el error aleatorio. Villasís (2018) menciona que la confiabilidad está determinada con relación al grado de validez, es decir los resultados se consideran fiables siempre y cuando exista un nivel alto de validez y además que no exista sesgos. Con la finalidad de determinar la confiabilidad en los cuestionarios de una encuesta, se aplicará el test de confiabilidad de Alfa de Cronbach, en la cual se considera un coeficiente que varía en un intervalo de valores establecidos entre 0 y 1, lo cual significa que existe mayor nivel de fiabilidad si el valor es más cercano a 1 y como mínimo 0.7 para que exista una buena consistencia interna. Aplicando herramientas estadísticas se obtuvo como resultado un valor dentro de los parámetros deseados, como se detalla en las siguientes tablas.

Tabla 6.*Fiabilidad del cuestionario de simplificación administrativa*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.849	20

Fuente: Elaboración propia**Tabla 7.***Fiabilidad del cuestionario de gobierno digital*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.951	20

Fuente: Elaboración propia

3.5 Procedimientos

Inicialmente, se identificó la problemática dentro de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, a partir del cual se formuló el tema de investigación, y se desarrolló el proyecto en base a un marco teórico en concordancia con las variables de estudio. En marco de la metodología se construyeron los instrumentos de recolección de datos para cada variable, los mismos que fueron sometidos a una evaluación por parte de tres expertos para determinar su aplicabilidad en el estudio. Acto seguido se presentó una solicitud dirigida al representante legal de la Entidad para obtener la aceptación para aplicar los instrumentos de recolección de datos. Se aplicó la encuesta a 55 servidores de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca de manera virtual haciendo uso de los formularios de google y el WhatsApp. El tratamiento de los datos se realizó con MS Excel 2016, y se procesaron mediante el software estadístico SPSS V.26 sin manipulación de las variables, a partir del cual se realizó la interpretación y análisis de los resultados según los objetivos planteados en la investigación.

3.6 Método de análisis de datos

Peña (2017) el análisis de datos integra distintas operaciones en la que el investigador o analista somete ciertos datos, bien sea de orden cuantitativo o cualitativo, a una serie de análisis, lecturas e interpretaciones, según sea el enfoque de su investigación o requerimiento informativo. Par el análisis de datos de la presente investigación, se utilizó las frecuencias absolutas y porcentajes, la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, el estadístico no paramétrico de Rho de Spearman, además del coeficiente de determinación R^2 , para lo cual se utilizó las herramientas de Excel 2016 y el software estadístico SPSS v26 que contiene numerosos procedimientos utilizados para analizar, agrupar y presentar los datos de la caracterización de las variables de estudio con sus respectivas dimensiones a través de tablas y gráficos. Para la comprobación de las hipótesis se empleó la prueba no paramétrica de la correlación de rango a través de del coeficiente de correlación Rho de Spearman, el mismo que toma valores que oscilan entre -1 y 1 y de esta manera se determinara si existe un relación directa o inversa.

3.7 Aspectos éticos

La ética en la investigación científica es indispensable para mantener una conducta ética en todos los trabajos de investigación, ensayos, tesis, etc. La ética es la doctrina que caracteriza al ser humano y da a conocer de los principios éticos, la cual debe estar presente en todos los aspectos de la vida cotidiana, ya puede ser en talleres, convenios, trabajos de investigación, tesis, ensayos, etc., es aquí en donde se debe aplicar la ética ya que así demuestran que sus trabajos son libres de plagio y además son frases o ideas propias que tienen la libertad de ser publicadas en cualquier medio (Inguillay et al., 2020). La investigación ética es muy importante para los científicos ya que realiza su estudio al no ser considerado como una externalidad negativa que afecta a la sociedad. la ética debe estar necesariamente presente en los investigadores y debe ser respetada a través de los estilos normativos de citación y referenciación (Salazar et al., 2018). En el presente estudio de investigación,

se respeta los principios éticos básicos, a saber, el respeto por las personas, la beneficencia, la no maleficencia y la justicia. El estudio garantiza el anonimato de la identidad de cada participante y se asegura que los datos brindados en la recolección de la información son exclusivamente de carácter académico, dichos datos serán determinados con objetividad sin sufrir manipulación que origine una distorsión de los resultados. Respecto a las citas y referencias bibliográficas están acorde al marco de las normas APA versión 7, a fin de garantizar el derecho de autor.

IV. RESULTADOS

4.1 Descripción de resultados

A continuación se detallan los resultados de la investigación simplificación administrativa y gobierno digital en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, a través de tablas y figuras con su respectiva interpretación de las mismas.

Tabla 8.

Conocer el nivel de simplificación administrativa

Nivel de simplificación administrativa	frecuencia	porcentaje	
Mala	20 – 46	0	0.00%
Regular	47 - 73	32	58.18%
Buena	74 - 100	23	41.82%
Total		55	100.00%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Según la Tabla 08 podemos manifestar que el nivel de la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca es regular con 58.18% y es buena con 41.82%. Los resultados reflejan que los trabajadores manifiestan que no se está impulsando y dando el valor necesario a la simplificación administrativa para brindar trámites y servicios administrativos valiosos y oportunos para los ciudadanos.

Tabla 9.

Conocer el nivel de las dimensiones de la variable simplificación administrativa

Dimensión	Escala	Categorías	Cantidad	% del Total
Regulación de requisitos	Mala	05 – 21	0	0.00%
	Regular	22 – 38	28	50.91%

	Buena	39 – 55	27	49.09%
Reducción de tiempos	Mala	05 – 21	0	0.00%
	Regular	22 – 38	38	69.09%
	Buena	39 – 55	17	30.91%
Reducción de costos	Mala	05 – 21	1	1.82%
	Regular	22 – 38	22	40.00%
	Buena	39 – 55	32	58.18%
Calidad de Servicio	Mala	05 – 21	7	12.73%
	Regular	22 – 38	28	50.91%
	Buena	39 – 55	20	36.36%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La Tabla 09 muestra los resultados de la variable simplificación administrativa respecto a sus dimensiones, donde se refleja que: El nivel de regulación de requisitos es regular con 50.91% y buena con 49.09%; el nivel de reducción de tiempos es regular con 69.09% y buena con 30.91%; el nivel de reducción de costos es buena con 58.18%, regular con 40.00% y mala con 1.82%; y el nivel calidad de servicio es regular con 50.91%, buena con 36.36% y mala con 12.73%.

Tabla 10.

Conocer el nivel de gobierno digital

Nivel de Gobierno Digital		frecuencia	porcentaje
Mala	20 – 46	4	7.27%
Regular	47 - 73	25	45.45%
Buena	74 - 100	26	47.27%
Total		55	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según la Tabla 10 podemos manifestar que, el nivel de gobierno digital en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca es buena con 47.27% de respuestas obtenidas, es regular con 45.45% y es mala con 7.27%. Los resultados reflejan que los trabajadores manifiestan que no se está aprovechando las tecnologías y estrategias del gobierno digital al máximo para agilizar los trámites que realizan los ciudadanos, transparentar la función pública, incrementar la calidad de los servicios gubernamentales en el marco de la demanda que exige la era digital.

Tabla 11.

Conocer el nivel de las dimensiones de la variable gobierno digital

Dimensión	Escala	Categorías	Frecuencia	% del Total
Beneficios Institucionales	Mala	04 – 20	11	20.00%
	Regular	21 – 37	23	41.82%
	Buena	38 – 55	21	38.18%
Satisfacción de Usuarios	Mala	04 – 20	3	5.45%
	Regular	21 – 37	28	50.91%
	Buena	38 – 55	24	43.64%
Digitalización de Servicios	Mala	04 – 20	9	16.36%
	Regular	21 – 37	23	41.82%
	Buena	38 – 55	23	41.82%
Seguridad de la información	Mala	04 – 20	10	18.18%
	Regular	21 – 37	21	38.18%
	Buena	38 – 55	24	43.64%
Gestión del Cambio	Mala	04 – 20	6	10.91%
	Regular	21 – 37	26	47.27%
	Buena	38 – 55	23	41.82%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La Tabla 11 muestra los resultados de la variable gobierno digital con respecto a sus dimensiones, donde se refleja que: El nivel de beneficios institucionales es regular con 41.82%, buena con 38.18% y mala con 20.00%; el nivel de satisfacción de usuarios es regular con 50.91%, buena con 43.64% y mala con 5.45%; el nivel de la digitalización de servicios es buena con 41.82%, regular con 41.82 y mala con 16.36%; el nivel de seguridad de la información es buena con 43.64%, regular con 38.18% y mala con 18.18%; y el nivel de gestión del cambio es regular con 47.27%, buena con 41.82% y mala con 10.91%.

Tabla 12.

Prueba de normalidad de la variable gobierno digital y simplificación administrativa

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Gobierno digital	0.151	55	0.003
V2: Simplificación administrativa	0.123	55	0.039

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la Tabla 12 muestra los resultados de la prueba de normalidad aplicado a las dos variables en estudio, teniendo en cuenta una muestra de 55 servidores, la cual es mayor a 50, motivo por la cual se aplicó la prueba no paramétrica de Kolmogorov-Smirnov, donde se obtuvo un resultado inferencial cuyo valor de significación fue de 0.003 menor al sig. 0.05 para la variable V1: Gobierno digital y un valor de 0.039 menor al sig. 0.05 para la variable V2: Simplificación administrativa. Los resultados obtenidos son menores a $p < 0.05$, lo cual significa que los valores no provienen de una distribución normal, y por lo tanto corresponde aplicar el estadístico no paramétrico del Rho de Spearman.

Tabla 13.*Relación entre la simplificación administrativa y gobierno digital*

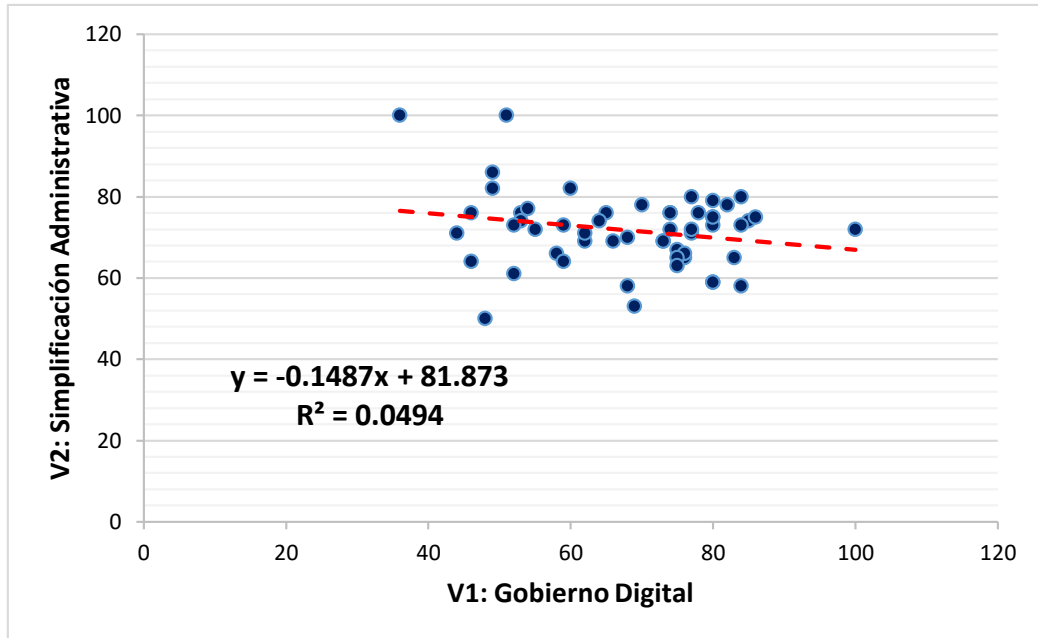
		Gobierno Digital	Simplificación Administrativa
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	-0.083
	Gobierno Digital		0.545
	Sig. (bilateral)		55
	N	55	55
	Coeficiente de correlación	-0.083	1.000
	Simplificación Administrativa	0.545	
	Sig. (bilateral)		55
	N	55	55

Fuente: Elaboración propia**Interpretación:**

Los resultados que muestra la Tabla 14 corresponde a la relación de la variable gobierno digital y simplificación administrativa, lo cual se determinó a través del coeficiente de correlación aplicando la prueba de Spearman que arrojó un valor de -0.083, existe correlación inversa muy baja entre ambas variables; así mismo se muestra un valor de significación de $p= 0.545$ mayor al estadístico de referencia $p= 0.05$, motivo por el cual se acepta la hipótesis nula, y por consiguiente podemos afirmar que no existe relación significativa entre el gobierno digital y la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de

Figura 1.

Dispersión de los valores de las variables



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

La Figura 1 representa la dispersión de los valores de la simplificación administrativa y gobierno digital, donde se observa una línea recta descendente de izquierda a derecha en los puntos configurados. La relación directa establecida entre las variables se refleja en el valor del coeficiente de determinación R^2 es de 0.0494, lo cual significa que el gobierno digital influye en un 4.94% en la simplificación administrativa.

V. DISCUSIÓN

Según los resultados obtenidos, podemos manifestar que el nivel de la simplificación administrativa es regular con 58.18% y es buena con 41.82%, Al respecto hacemos referencia a Gobba (2020) quien realizó su estudio con el objetivo de aclarar el valor añadido que supone para los gobiernos la adopción de una estrategia de simplificación administrativa (ESS) para reducir las cargas administrativas, así como su impacto en la satisfacción de los ciudadanos. Adopta el enfoque analítico descriptivo para describir y analizar las características básicas de los datos a partir de diferentes recursos que incluyen artículos de revistas, documentos publicados y libros. El análisis concluye que, en el plano teórico, que la ESS incluye varios proyectos de simplificación en todos los niveles gubernamentales que mejora los servicios públicos. El estudio representa un marco para la simplificación administrativa como estrategia integrada a nivel macro, que se centra en la visión global del gobierno, sus objetivos integrados, la innovación y el valor añadido, a través de servicios con alto valor público y la reducción de cargas administrativas, con el fin de mejorar los servicios prestados a la sociedad y la facilidad de vida, así como incrementar el nivel de calidad de vida de la población.

Los resultados de la variable simplificación administrativa con respecto a sus dimensiones reflejan que: El nivel de regulación de requisitos es regular con 50.91% y buena con 49.09%; el nivel de reducción de tiempos es regular con 69.09% y buena con 30.91%; el nivel de reducción de costos es buena con 58.18%, regular con 40.00% y mala con 1.82%; y el nivel calidad de servicio es regular con 50.91%, buena con 36.36% y mala con 12.73%. Basado en los resultados descritos anteriormente podemos afirmar que la municipalidad distrital de Nueva Cajamarca, debe potenciar la simplificación administrativa sobre todo en cuanto al nivel de regulación de requisitos y calidad de servicio, a fin de brindar servicios de calidad. Dicho pedido se encuentra enmarcado bajo el concepto de la Comisión Europea (2017), que menciona que la simplificación administrativa está diseñada para reducir la complejidad e incertidumbre de la normativa y reducir las cargas innecesarias creadas por la burocracia y el

papeleo. Asimismo, Ravšelj et al. (2020) menciona que el reto para los gobiernos es equilibrar la utilización de los procedimientos administrativos como medios de información en la aplicación de las políticas públicas, y por otro, minimizar las interferencias que implican estos requisitos en cuanto a los recursos exigidos para cumplirlos, en otros términos, la simplificación administrativa implica la reducción de la burocracia. Es relevante señalar que estas dimensiones del gobierno digital se han establecido en el marco teórico según PCM (2021), en base al marco normativo e informes respecto al avance de la simplificación en el Perú desarrollados a través de la Secretaría de Gestión Pública (SGP), se ha determinado cuatro dimensiones, que se conceptualizan a continuación: **Calidad del servicio:** Es un factor estratégico, que se identifica con la satisfacción del cliente, en la medida que los servicios cubren sus expectativas y en la percepción que tiene de los mismos. La calidad en el servicio no es posible cuantificar por lo que requiere de la retroalimentación constante para conocer la percepción respecto al servicio (Arellano, 2017). **Reducción de costos:** Es un factor que permite lograr objetivos financieros, razón por la cual se considera una de las mejores estrategias. En el ámbito público los costos bajos están relacionada con la eficiencia, lo cual no aplica generalmente para procesos de licitación de ejecución de proyectos. Optimizar costos de forma racional genera beneficios económicos, lo cual no significa que se tenga que sacrificar la calidad (López et al., 2017). **Reducción de tiempos:** La reducción del tiempo de atención es un aspecto que genera valor público y genera satisfacción a los clientes respecto a los servicios ofertados. Dentro de los factores que afectan la reducción de tiempo se encuentra la carga laboral, rotación de personal, estructura administrativa limitada, falta de compromiso de clientes, procesos que no generan valor, entre otros (Chorlango, 2016). **Reducción de trámites y requisitos:** La estandarización de procedimientos en el sector público, está orientado a reducción de trámites y requisitos que contravenga la normatividad establecida por la SGP, a fin de agilizar los trámites y servicios públicos, evitando los costos innecesarios y la generación de requisitos innecesarios (PCM, 2021).

Según los resultados obtenidos, podemos manifestar que el nivel de gobierno digital es bueno con 47.27% de respuestas obtenidas, es regular con 45.45% y es mala con 7.27%. Al respecto sobre estudios relacionados con dicha variable, hacemos referencia a Huerta, D. (2022) que en su investigación se enfocó en determinar la relación entre el gobierno digital y la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima. El estudio se caracterizó por ser básica, enmarcado en el enfoque cuantitativo, utilizó el método hipotético deductivo, utilizó el diseño no experimental de corte transversal, y su alcance fue correlacional. La muestra optimizada fue censal, conformado por el total de la población que representan 167 personas. El instrumento al estilo Likert fue el cuestionario y utilizó la entrevista y la observación como técnicas. El estudio concluyó que, el nivel de correlación entre la variable de estudio gobierno digital y gestión pública es positiva alta, teniendo en cuenta el valor de Spearman de 0,846, en ese sentido se afirma que para lograr la transformación del Estado es una arista fundamental impulsar el gobierno digital, aprovechando al máximo las TICs en el ámbito de la planificación, gestión y administración de un gobierno.

Los resultados de la variable gobierno digital con respecto a sus dimensiones reflejan que: El nivel de beneficios institucionales es regular con 41.82%, buena con 38.18% y mala con 20.00%; el nivel de satisfacción de usuarios es regular con 50.91%, buena con 43.64% y mala con 5.45%; el nivel de la digitalización de servicios es buena con 41.82%, regular con 41.82 y mala con 16.36%; el nivel de seguridad de la información es buena con 43.64%, regular con 38.18% y mala con 18.18%; y el nivel de gestión del cambio es regular con 47.27%, buena con 41.82% y mala con 10.91%. Es relevante que la municipalidad distrital de Nueva Cajamarca, haga suyo estos resultados con el propósito de analizar las dimensiones de la variable, teniendo en cuenta que los niveles de obtenidos en los resultados que no superan el 51%, y tomar acciones para potenciarlas a fin de brindar un mejor servicio a la población. Dicha recomendación se enmarca en el concepto de Bouaziz (2020), quien menciona que el gobierno digital tiene como una arista principal a las TICs, la cual oferta

recursos y herramientas que contribuyen al crecimiento de las tecnologías digitales. Estos afectan la vida humana y las actividades de las organizaciones, y además se han vuelto omnipresentes en el sector público a nivel mundial. La aplicación de la TIC en la gestión pública contribuye al surgimiento del gobierno digital, la misma que se percibe como un medio de creación de valor público y representa un paradigma que genera cambios en la gestión pública. Por otra parte, Mergel et al. (2019) afirman que el gobierno digital está enmarcado en la transformación digital, generando expectativas en los ciudadanos, sobre los servicios digitales de acceso en tiempo real sin importar la dimensión del tiempo y espacio; en ese sentido los gobiernos deben tener la capacidad de estar a la altura de las tecnologías digitales. El enfoque de gobierno digital permite cambiar el modo y la forma de los servicios públicos ofertados por las entidades, de tal manera que sean eficaces en su diseño y además eficientes, con el propósito de fortalecer los servicios, la interoperabilidad y la transparencia. Es relevante señalar que estas dimensiones del gobierno digital se han establecido en el marco teórico según PCM (2018), donde se determinó cinco dimensiones del gobierno digital que deben tener en cuenta las instituciones públicas, porque la dimensión **Beneficios para la Entidad:** Establece que el uso eficiente de las tecnologías digitales genera beneficios institucionales a través la digitalización de procesos y servicios públicos. Por otra parte generan ahorro, reducción de costos, mejora la productividad, acelera la toma de decisiones, entre otros; además, brindan el soporte necesario en el cumplimiento de metas y objetivos. Por otra parte, la dimensión **Satisfacción de los usuarios:** determina que las entidades se han establecido con la procura de entender las demandas y necesidades de la población, es ahí donde entra a tallar las tecnologías digitales como herramientas transversales para fortalecer e innovar la administración pública, a fin de mejorar los servicios y la interacción del ciudadano con la entidad, lo cual permite generar valor público. La satisfacción de los usuarios está reflejada en términos de costo, tiempo, accesibilidad, experiencia con el uso de servicios, entre otros. Así mismo la dimensión **Digitalizar servicios:** enfocado en la digitalización de procesos en la entidad mejora el nivel en la atención, con la provisión de servicios digitales, para lo cual se requiere de plataformas tecnológicas actualizadas, estrategias de canales múltiples, investigaciones

ciudadanas, implementación de servicios con acceso a través de medios digitales. Además, la dimensión **Seguridad de la información:** permite resguardar y proteger la información independiente mente del formato, garantizando la integridad de los datos e información, la disponibilidad y la confidencialidad, son aspectos claves para toda entidad. Finalmente, la dimensión **Gestión del cambio:** Para lograr un cambio en el contexto de la transformación digital es necesario integrar acciones sobre sus colaboradores, la cultura organizacional, la institución, a fin de orientar los esfuerzos para eliminar las barreras frente a la digitalización e innovación de procesos y servicios.

Los resultados de la relación de la variable gobierno digital y simplificación administrativa, lo cual se determinó a través del coeficiente de correlación aplicando la prueba de Spearman que arrojó un valor de -0.083 , existe correlación inversa muy baja entre ambas variables; así mismo se muestra un valor de significación de $p= 0.545$ mayor al estadístico de referencia $p= 0.05$, motivo por el cual se acepta la hipótesis nula, y por consiguiente podemos afirmar que no existe relación significativa entre el gobierno digital y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Nueva Cajamarca, 2022. Es relevante tomar como referencia a Loaiza (2022) en su investigación planteó como objetivo determinar la relación entre el gobierno digital y la simplificación administrativa en la Corte Superior de Justicia de Tumbes, para lo cual empleo la metodología de tipo básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, correlacional y nivel descriptivo. La investigación tuvo como muestra a 50 colaboradores de la entidad objeto de estudio. Para la recolección de datos utilizo el cuestionario como instrumento, la misma que fue validado por expertos en la materia. Los resultados obtenidos reflejan una correlación negativa moderada entre las variables, y un coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0.662 , dando lugar a la aceptación de la hipótesis general. Por otra parte, tenemos a Cosquillo (2021) quien desarrollo su investigación con el objetivo de determinar en qué nivel el gobierno digital permitirá mejorar la interacción entre el ciudadano y la municipalidad provincial de Tarma (MPT). El estudio fue de tipo de aplicada con nivel explicativa, diseño analítico,

correlacional y descriptivo. La población determinada fue de 150 ciudadanos, y la muestra se determinó en base a los ciudadanos consumen servicios digitales, conformado por un total de 108. Concluyó que, la transformación estratégica en la administración pública es un medio excepcional el uso de las TIC y el gobierno digital. Por otra parte, el incremento de los servicios digitales, con un enfoque orientado a la usabilidad aumenta la interacción con el usuario, dando lugar al desplazamiento del uso del papel impreso y minimización de la burocracia.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Los resultados muestran que no existe relación significativa entre el gobierno digital y la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022, ya que el coeficiente de correlación de la prueba de Rho de Spearman tuvo un valor de -0.083, correlación inversa negativa muy baja y un valor de significación $p= 0.545$ mayor al estadístico de referencia $p= 0.05$, motivo por el cual se acepta la hipótesis nula del estudio, además se obtuvo un coeficiente de determinación de 0.0494, lo cual significa que el gobierno digital influye en un 4.94% en la simplificación administrativa.
- 6.2. El nivel de la simplificación administrativa en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca es regular con 58.18% y es buena con 41.82%. Los resultados reflejan que los trabajadores manifiestan que no se está impulsando y dando el valor necesario a la simplificación administrativa para brindar trámites y servicios administrativos valiosos y oportunos para los ciudadanos.
- 6.3. Los resultados de la variable simplificación administrativa respecto a sus dimensiones, reflejan que: El nivel de regulación de requisitos es regular con 50.91% y buena con 49.09%; el nivel de reducción de tiempos es regular con 69.09% y buena con 30.91%; el nivel de reducción de costos es buena con 58.18% y regular con 40.00%; y el nivel calidad de servicio es regular con 50.91% y buena con 36.36%. Dicha información permite resaltar que los niveles de las dimensiones de la variable simplificación administrativa de acuerdo a los servidores se encuentra entre el nivel regular y buena, lo cual significa que la Entidad no está canalizando los esfuerzos para incrementar los niveles de dichas dimensiones.
- 6.4. El nivel de gobierno digital en la municipalidad distrital de Nueva Cajamarca es bueno con 47.27% de respuestas obtenidas, es regular con 45.45% y es mala con 7.27%. Los resultados reflejan que los servidores

manifiestan que no está aprovechando las tecnologías y estrategias del gobierno digital al máximo para agilizar los trámites que realizan los ciudadanos, transparentar la función pública, incrementar la calidad de los servicios gubernamentales en el marco de la demanda que exige la era digital.

- 6.5. Los resultados de la variable gobierno digital con respecto a sus dimensiones, reflejan que: El nivel de beneficios institucionales es regular con 41.82% y buena con 38.18%; el nivel de satisfacción de usuarios es regular con 50.91% y buena con 43.64%; el nivel de la digitalización de servicios es regular con 41.82% y buena con 41.82; el nivel de seguridad de la información es buena con 43.64%, regular con 38.18%; y el nivel de gestión del cambio es regular con 47.27%, buena con 41.82%. Dicha información permite resaltar que los niveles de las dimensiones del gobierno digital de acuerdo a los servidores se encuentran entre el nivel regular y buena, lo cual significa que las dimensiones no están en un nivel deseado y requieren mayor atención por parte de la Entidad para potenciarlas.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. El gerente municipal y la gerencia de administración y finanzas deben diseñar estrategias de gobierno digital para entregar servicios rápidos y transparentes, particularmente potenciar el nivel de digitalización de servicios y la seguridad de la información, a fin de incrementar el nivel de simplificación administrativa a través de procesos y procedimientos que generen valor público para los ciudadanos.
- 7.2. El gerente de administración y finanzas debe de considerar los resultados del estudio para reflexionar sobre las dimensiones que tiene la variable simplificación administrativa en cuanto a regulación de requisitos y calidad de servicio que están en nivel regular, los cuales se deben fortalecer y mejorar a fin de brindar servicios administrativos adecuados y eficientes a la población, los mismos que se deben enmarcar en la omnicanalidad.
- 7.3. El gerente municipal, la oficina de planeamiento y CTI, deben tomar las acciones correspondientes para dar cumplimiento a las leyes reglamentadas y normativa vigente que rigen el gobierno digital y la simplificación administrativa, y además realizar la actualización oportuna y la evaluación periódica de los instrumentos de gestión y en especial el texto único de procedimientos administrativos, que permitan alcanzar los objetivos institucionales y acercar los servicios administrativos al ciudadano.
- 7.4. El líder de gobierno digital debe impulsar la transformación digital y el desarrollo del gobierno digital, con apoyo del comité de gobierno digital, para lo cual deberá coordinar las políticas, objetivos y acciones a desplegar a través de un plan de gobierno digital, y además debe obtener los recursos necesarios hacer realidad la transformación digital a fin de concretar un cambio que genere valor en la simplificación administrativa en plena era digital.

7.5. El alcalde debe buscar la firma de convenios interinstitucionales, tanto con organismos públicos (RENIEC, Registros Públicos, Gobiernos Regionales y Locales) como privados (Electro Oriente), para que las distintas dependencias de la municipalidad que consumen datos tengan acceso a información necesaria sobre los usuarios y administrados que permitan potenciar los servicios administrativos brindados a través de medios digitales, además obtener réplicas de herramientas digitales y/o sistemas que generan valor en la simplificación administrativa en otras entidades del estado.

REFERENCIAS

- Aguilar Viana, A. (2021). Transformação digital na administração pública: do governo eletrônico ao governo digital. *Revista Eurolatinoamericana De Derecho Administrativo*, 8(1), 115-136. <https://doi.org/10.14409/redoeda.v8i1.10330>
- Alenezi, M. (2022). Understanding Digital Government Transformation. *arXiv preprint arXiv:2202.01797*. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2202.01797>
- Allessie, D., Sobolewski, M., Vaccari, L., & Pignatelli, F. (2019). Blockchain for digital government. Luxembourg: Publications Office of the European Union, 8-10. <https://doi.org/10.2760/942739>
- Anibal-Rivero, P.R., Anibal-Rivero, R.A., y Rivero-Lazo M.S. (2021). Simplificación administrativa en grados títulos y percepción de calidad en usuarios de las escuelas profesionales. *Gaceta Científica*, 7(4), 151-157. <https://doi.org/10.46794/gacien.7.4.1198>
- Angaw, K. (2019). Behind the Miles of Digitalizing Public Sectors via Information CommunicationTechnology: Applications from Local Government Perspectives. *Berhan International Research Journal of Science and Humanities*, 3(1), 36-49. https://www.researchgate.net/profile/Kiflie-Worku/publication/350517651_Behind_the_Miles_of_Digitalizing_Public_Sectors_via_Information_CommunicationTechnology_Applications_from_Local_Government_Perspectives/links/60647106299bf173677f5b67/Behind-the-Miles-of-Digitalizing-Public-Sectors-via-Information-CommunicationTechnology-Applications-from-Local-Government-Perspectives.pdf
- Arellano Díaz, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Revista Dominio de las Ciencias*. (3), 72-83. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/3194>
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Babativa Nova, C. (2017). Investigación cuantitativa. Bogotá: Fundación Universitaria del Área Andina. <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/3544>

- Bielsa, J. C. T. (2021). El impulso a la simplificación administrativa en Aragón. *Revista Aragonesa de Administración Pública*, (57), 191-220. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8147960>
- Bouaziz, F. (2020). Digital government competences for digital public administration transformation. In *Leadership, Management, and Adoption Techniques for Digital Service Innovation* (pp. 244-263). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-2799-3.ch013>
- Bouaziz, F. (2020). From E-government to digital government: The Public value quest in the Tunisian public administration. In *Employing recent technologies for improved digital governance* (pp. 107-127). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-1851-9.ch006>
- Chorlango García, I. G. (2016). *Mejoramiento de tiempos de atención al cliente y reducción del índice de producto no conforme en una empresa de servicios: caso CCFL Accounting Services del Ecuador CÍA. LTDA*. Tesis de Postgrado. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/12339>
- Cisneros-Caicedo, A. J., Guevara-García, A. F., Urdánigo-Cedeño, J. J., & Garcés-Bravo, J. E. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que Apoyan a la Investigación Científica en Tiempo de Pandemia. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 1165-1185. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i41.2546>
- Correa Ortiz, Luis Carlos; Toro García, Andrés Felipe; Gutiérrez Vargas, Cristian Camilo (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos * Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad, vol. 12, núm. 22, Instituto Tecnológico Metropolitano, Colombia. <https://doi.org/10.22430/21457778.1235>
- Cosquillo Lavado, S. G. (2021). Gobierno Digital y la Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 2020-2032. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.413
- Cubas Salazar, L.L., & Heredia Llatas, F.D. (2021). Simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en TRAMIFÁCIL en la

Municipalidad Provincial de Lambayeque.
<https://doi.org/10.26495/ICTI.V8I1.1550>

- Dźwigoł, H., & Dźwigoł-Barosz, M. (2018). МЕТОДОЛОГІЯ НАУКОВОГО ДОСЛІДЖЕННЯ В НАУКАХ ПРО УПРАВЛІННЯ. *Financial and Credit Activity Problems of Theory and Practice*, 2(25), 424–437. <https://doi.org/10.18371/fcaptp.v2i25.136508>
- Esteban Nieto, N. (2018). Tipos de investigación. https://core.ac.uk/display/250080756?utm_source=pdf&utm_medium=banner&utm_campaign=pdf-decoration-v1
- Félix Dill'Erva, I. (2021). Retos de la administración pública del bicentenario. *Saber Servir: Revista De La Escuela Nacional De Administración Pública*, (5), 117–138. <https://doi.org/10.54774/ss.2021.05.07>
- Gobba, R.M. (2020). "Administrative simplification strategy with reference to the Egyptian case", *Journal of Humanities and Applied Social Sciences*. <https://doi.org/10.1108/JHASS-05-2020-0069>
- Halili, Ruzhdi, and Simona Kukovič. (2022). "Organizational and Structural Approaches on Administrative Simplification: The Case of Kosovo" *Administrative Sciences* 12, no. 1: 18. <https://doi.org/10.3390/admsci12010018>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa cualitativa y mixta. <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- Huerta, D. (2022). *El gobierno electrónico y su relación con la gestión pública en el Gobierno Regional de Lima -Periodo 2016-2019*. Tesis de postgrado. Centro de Altos Estudios Nacionales - Escuela de Posgrado. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3129961>
- Inguillay Gagñay, L. K., Tercero Chicaiza, S. L., & López Aguirre, J. (2020). Ética en la investigación científica. *Revista Imaginario Social*, 3(1). <https://doi.org/10.31876/is.v3i1.10>
- Junquero, A. B. (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, 146-157.
<https://doi.org/10.20318/economia.2019.4696>
- Loaiza Rengifo, B. L. (2022). Gobierno digital y simplificación administrativa en la Corte Superior de Justicia de Tumbes.
- López, M. D. R., Corrales, M. E. V., & Parra, D. C. (2017). Optimización racional de costos. *Espacios*, 38(17), 8.
<http://www.revistaespacios.com/a17v38n39/a17v38n39p34.pdf>
- Majid, U. (2018). Research fundamentals: Study design, population, and sample size. *Undergraduate research in natural and clinical science and technology journal*, 2, 1-7. <https://doi.org/10.26685/urncst.16>
- Manterola, C., Quiróz, G., Salazar, P., y García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36 - 49.
<https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.11.005>
- María Isabel Arias and Antonio Carlos Gastaud Maçada (2018). Digital Government for E-Government Service Quality: a Literature Review. In Proceedings of the 11th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance (ICEGOV '18). *Association for Computing Machinery*, 7–17. <https://doi.org/10.1145/3209415.3209422>
- Martell, E., García, J., Huaycha, C. (2022). *Transparencia económica en un gobierno digital que facilite el acceso al control social en el gobierno regional de Ayacucho, 2019 – 2020*. Tesis de postgrado. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).
<http://hdl.handle.net/10757/659074>
- Mendoza, S. H., & Ávila, D. D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(17), 51-53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Mergel, I., Edelman, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government information quarterly*, 36(4), 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Mohajan, H. K. (2017). Two criteria for good measurements in research: Validity and reliability. *Annals of Spiru Haret University. Economic Series*, 17(4), 59-82. <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=673569>

- Molina H.P. (2016). Proyecto de simplificación administrativa, eficacia y eficiencia en los procesos administrativos locales. *Revista digital CEMCI*, 30-31. <https://revista.cemci.org/numero-30/tribuna-3-proyecto-de-simplificacion-administrativa-eficacia-y-eficiencia-en-los-procesos-administrativos-locales>
- Moreno, L. F., & Aponte, W. I. G. (2019). De la simplificación administrativa a la calidad regulatoria. *Revista de derecho administrativo*, (17), 246-271. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7810848>
- Nielsen, M. M., Carvalho, N. R., Veiga, L. G., & Barbosa, L. S. (2017). Administrative burden reduction over time: Literature review, trends and gap analysis. In *Proceedings of the 10th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance* (pp. 140-148). <https://doi.org/10.1145/3047273.3047334>
- OCDE (2017). *Mejores servicios para un crecimiento inclusivo en la Republica Dominicana, Estudios de la OCDE sobre Gobernanza Pública*, Editions OCDE, París. <http://dx.doi.org/10.1787/9789264277625-es>
- OECD (2020). "Digital Government Index: 2019 results", *OECD Public Governance Policy Papers*, No. 03, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/4de9f5bb-en>.
- Panagiotopoulos, P., Klievink, B., & Cordella, A. (2019). Public value creation in digital government. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101421. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101421>
- PCM (2018). *Lineamientos para la Formulación del Plan de Gobierno Digital – PGD*. https://www.peru.gob.pe/normas/docs/anexo_i_lineamientos_pgd.pdf
- PCM (2021). *Simplificación administrativa en el PERÚ, avances y agenda futura*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1979797/Simplificacion%20Administrativa.pdf.pdf>
- Peña, S. (2017). *Análisis de datos*. Bogotá: AREANDINA. Fundación Universitaria del Área Andina. <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/1177>

- Pistan, C., & Milenkovic, M. (2021). La semplificazione amministrativa nei Balcani occidentali: i casi della Croazia e della Serbia. *DPCE Online*, 47(2). <http://www.dpceonline.it/index.php/dpceonline/article/view/1343>
- Polanía Reyes, C, Cardona Olaya, F, Castañeda Gamboa, G, Vargas, I, Calvache Salazar, O y Abanto Vélez, W. (2020). Metodología de investigación Cuantitativa & Cualitativa. Institución Universitaria Antonio José Camacho. <https://repositorio.uniajc.edu.co/handle/uniajc/596>
- Ravšelj, D., Tomaževič, N., & Aristovnik, A. (2020). E-Government and Administrative Simplification for Businesses: Challenges and Opportunities for Central and Eastern European Countries. https://zavod14.si/wp-content/uploads/2020/12/Knji%C5%BEica_Challenges-and-Opportunities_A4_2.pdf
- Ríos, R. (2017). Metodología para la investigación y redacción (Primera edición ed.). Málaga: Servicios Académicos intercontinentales S.L. <http://www.eumed.net/libros/libro.php?id=1662>
- Salazar Pinto, C., Del Castillo Galarza, S. (2018). Fundamentos básicos de estadística. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/13720>
- Salazar Raymond, M. M. B., Icaza Guevara, M. M. de F., & Alejo Machado, D. C. O. J. (2018). La importancia de la ética en la investigación. *Universidad Y Sociedad*, 10(1), 305-311. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/798>
- Sánchez, M. J., Fernández, M., & Díaz, J. C. (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. *Revista científica UISRAEL*, 8(1), 107-121. <https://doi.org/10.35290/rcui.v8n1.2021.400>
- Silva Huamantumba, M. E. J., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1839-1856. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.197
- Silveira, João T., Tiago Fidalgo de Freitas, Gonçalo Fabião, and Miguel Assis Raimundo (2022). "The Simplification of Procedures in Portuguese

Administrative Law" *Administrative Sciences* 12, no. 1: 9.
<https://doi.org/10.3390/admsci12010009>

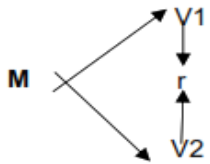
- Starovoitova, T. F., & Shibut, M. (2020). Características de la transformación digital del sistema de administración pública de la república de Belarús: gobierno electrónico. *Revista Cubana De Administración Pública Y Empresarial*, 4(3), 418–428. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6478087>
- Tangi, L., Janssen, M., Benedetti, M., & Noci, G. (2021). Digital government transformation: A structural equation modelling analysis of driving and impeding factors. *International Journal of Information Management*, 60, 102356. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.102356>
- Tesen Linares, A. W. (2021). Incidencia del gobierno digital en el fortalecimiento de la gestión institucional de la Universidad Nacional de Jaén 2019-2021. Valencia-Tello, D.C. (2020). La centralidad del gobierno digital en tiempos de pandemia. *International Journal of Digital Law*. <https://doi.org/10.47975/digital.law.vol.1.n.2.p.11-29>
- Vargas Bravo, D. C. O. (2021). El gobierno digital y su implementación en el estado. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 13767-13777. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1356
- Villasís-Keever, M. Á., Márquez-González, H., Zurita-Cruz, J. N., Miranda-Novales, G., & Escamilla-Núñez, A. (2018). El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. *Revista Alergia México*, 65(4), 414-421. <https://doi.org/10.29262/ram.v65i4.560>
- Ziyadin, S., Malayev, K., Fernández-Plazaola, I., Ismail, G., & Beyzhanova, A. (2020). Digital modernization of the system of public administration: prerogatives and barriers. In *E3S Web of Conferences* (Vol. 159, p. 05003). EDP Sciences. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202015905003>

ANEXOS

Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Gobierno Digital	Representa una evolución del gobierno electrónico, orientado a la eficiencia de las tecnologías digitales, a un gobierno más abierto, colaborativo e innovador. Las políticas de gobierno digital permiten a las organizaciones del sector público potenciar las tecnologías digitales y los datos como base de la información de forma estratégica, a fin de lograr una prestación de servicios públicos proactivos y orientada al usuario. (OECD, 2020).	La medición de la variable se realizó aplicando la escala Likert en el marco de sus cinco dimensiones: gestión del cambio, beneficios institucionales, digitalización de servicios, satisfacción de usuarios, seguridad de la información. Respecto a dicha variable se aplicó un instrumento con 20 ítems.	Beneficios Institucionales	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de calidad de indicadores de Gestión de Inversión Administrativa Nivel de disponibilidad de información para la toma de decisiones 	Ordinal
			Satisfacción de Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de amigabilidad de los sistemas de información Nivel de pertinencia de los sistemas de información Nivel de calidad de resultados de los sistemas de información 	
			Digitalización de Servicios	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de reducción de procesos Nivel de atención de necesidades prioritarias Nivel de orientación al cliente 	
			Seguridad de la información	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de confidencialidad Nivel de Integridad Nivel de Disponibilidad 	
			Gestión del Cambio	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de compromisos en Plan de Transformación Digital Implementación de controles de Plan de Transformación Digital 	
Simplificación Administrativa	La simplificación administrativa es aquel que mejora las condiciones respecto a la regulación procedimental que afecta la relación entre la gestión administrativa y el usuario. En las administraciones públicas la simplificación administrativa se refiere a las acciones encaminadas en hacer más sencilla, fácil o menos engorroso el proceder de las mismas, la cual incluye	La medición de la variable se realizó aplicando la escala de Likert en el marco de la articulación de sus cuatro dimensiones: reducción de tiempos, regulación de requisitos, calidad de servicios, y la reducción de costos.	Regulación de requisitos	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de reducción de carga administrativa Nivel de eliminación de formalidades 	Ordinal
			Reducción de tiempos	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de productividad de los procesos Nivel de duración de trámite administrativo 	
			Reducción de costos	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de automatización de procesos Nivel de eficiencia de ejecución de trámites 	

	la simplificación de procedimientos, como en otros procesos organizacionales vinculados con la prestación de servicios al administrado (Molina, 2016).	Respecto a la variable se aplicó un instrumento con 20 ítems.	Calidad de Servicio	<ul style="list-style-type: none">• Nivel de acceso oportuno a la información• Nivel de atención satisfactoria	
--	--	---	---------------------	---	--

¿Cuál es el nivel de gobierno digital en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022?	Identificar el nivel de gobierno digital en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022.	El nivel de gobierno digital en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022, es buena.	Regulación de requisitos	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de reducción de carga administrativa Nivel de eliminación de formalidades 	01 al 05	1 =Totalmente desacuerdo, 2 = Desacuerdo, 3 = Ni acuerdo ni desacuerdo, 4 = De acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo.	Mala Regular Buena	20-46 47-73 74-100
¿Cuál es el nivel de las dimensiones del gobierno digital en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022?	Identificar el nivel de las dimensiones del gobierno digital en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022.	El nivel de las dimensiones del gobierno digital en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022, es buena.	Reducción de tiempos	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de productividad de los procesos Nivel de duración de trámite administrativo 	05 al 10			
			Reducción de costos	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de automatización de procesos Nivel de eficiencia de ejecución de trámites 	11 al 15			
			Calidad de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de acceso oportuno a la información Nivel de atención satisfactoria 	16 al 20			
Diseño de investigación:		Población y Muestra:		Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos		
<p>Es de tipo básica. El diseño es no experimental transversal, descriptiva y correlacional.</p> <p>M = Muestra V_1 = Simplificación Administrativa V_2 = Gobierno Digital r = Relación entre ambas variables.</p> 		<p>Población: La población de la investigación está conformada por 55 servidores públicos entre gerentes, jefes de oficina y/o asistentes, quienes realizan trabajo administrativo en la entidad objeto de investigación.</p> <p>Muestra: La muestra de estudio será de tipo no pirobalística por conveniencia, conformado por el total de la población de interés, es decir 55 servidores públicos de la entidad objeto de estudio.</p>		<p>Técnicas:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario</p>		<p>El análisis de datos de la presente investigación, se realizó mediante el software estadístico SPSS que contiene numerosos procedimientos utilizados para analizar, agrupar y presentar los datos de la caracterización de las variables de estudio con sus respectivas dimensiones a través de tablas y gráficos. Para la comprobación de las hipótesis se empleará la prueba no paramétrica de la correlación de rango a través de del coeficiente de correlación RHO de Spearman, el mismo que toma valores que oscilan entre -1 y 1 y de esta manera se determinara si existe un relación directa o inversa.</p>		

Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos

Cuestionario para medir el gobierno digital

Datos informativos:

Género: M F

Universidad: Área de trabajo:

Instrucciones: Estimado (a) colaborador (a), el presente tiene por finalidad identificar el nivel de uso del gobierno digital de los servidores públicos (Gerentes, jefes de oficina y/o asistentes) de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca. El instrumento es anónimo y reservado, la información es solo para uso de la investigación. En tal sentido, se le agradece por la información brindada con sinceridad y objetividad, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Ítems	Enunciados	Valoración				
		1	2	3	4	5
Beneficios Institucionales						
1	¿La institución impulsa la inversión en equipamiento de procesamiento de información (PCs y Laptop's)?					
2	¿La institución impulsa la inversión en equipamiento de almacenamiento de datos (Servidores y en la Nube)?					
3	¿La institución impulsa la inversión en conectividad y disponibilidad de servicios de Tecnología de Información?					
4	¿La institución genera indicadores de calidad para la toma de decisiones a través de los sistemas de información?					
Satisfacción de Usuarios						
5	¿Los manuales de usuario de los Sistemas de Información satisfacen sus expectativas?					
6	¿Considera usted que el soporte técnico en Tecnologías de Información es eficiente?					
7	¿Satisface sus expectativas la facilidad de uso de los entornos de trabajo de los Sistemas de Información?					
8	¿Considera usted que es pertinente el uso de los Sistemas de Información para ayudar en sus labores?					
Digitalización de Servicios						
9	¿Satisface sus expectativas el nivel de sistematización en su área?					
10	¿Satisface sus expectativas el nivel de automatización en su área?					

11	¿Considera usted que el Sistema de Información está enfocado en la atención de necesidades prioritarias de su área?					
12	¿Cree usted que el Sistema de Información presenta un enfoque de uso centrado en el usuario?					
Seguridad de la información						
13	¿Satisface sus expectativas el nivel de confidencialidad de datos?					
14	¿Satisface sus expectativas el nivel de integridad de datos?					
15	¿Satisface sus expectativas el nivel de disponibilidad de datos?					
16	¿Satisface sus expectativas el nivel de calidad de datos?					
Gestión del Cambio						
17	¿Considera usted que el trabajo del comité de Transformación Digital es aceptable?					
18	¿Satisface sus expectativas el Plan de Transformación Digital?					
19	¿Considera usted que la ejecución del avance de Transformación Digital en la institución es aceptable?					
20	¿Considera que la integración de objetivos institucionales en el Plan de Transformación Digital es adecuada?					

Cuestionario para medir la simplificación administrativa

Datos informativos:

Género: M F

Universidad: **Área de trabajo:**

Instrucciones: Estimado (a) colaborador (a), el presente tiene por finalidad identificar las características y el nivel de simplificación administrativa en los servidores públicos (Gerentes, jefes de oficina y/o asistentes) de la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca. El instrumento es anónimo y reservado, la información es solo para uso de la investigación. En tal sentido, se le agradece por la información brindada con sinceridad y objetividad, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Ítems	Enunciados	Valoración				
		1	2	3	4	5
Regulación de requisitos						
1	¿Se reduce la carga administrativa al hacer uso de las TICs, digitalizando los documentos?					
2	¿Considera usted que es pertinente no requerir información a los usuarios cuando esta se encuentra en poder de la Entidad?					
3	¿Se reducen o simplifican algunos requisitos y trámites administrativos en la Entidad?					
4	¿Considera usted que algunos requisitos establecidos en el TUPA son innecesarios?					
5	¿Cree usted que la eliminación de algunos trámites administrativos beneficiaría a los usuarios?					
Reducción de tiempos						
6	¿Los tiempos de espera de las actividades afectan a la resolución de casos en el plazo establecido?					
7	¿Cuentan con la logística necesaria para optimizar los tiempos en la resolución de los casos?					
8	¿Considera usted que hay actividades que consumen tiempos y recursos y no contribuyen a satisfacer los requerimientos del usuario final?					
9	¿Se debe reducir o eliminar el tiempo de las actividades de mayor duración que no agregan valor como tiempos de espera y traslados?					
10	¿Se cumple con el tiempo de ciclo o tiempo de respuesta de los trámites a los usuarios según el TUPA, aprobado mediante Resolución Administrativa N°213-2017-CE-PJ?					
Reducción de costos						

11	¿La entidad se preocupa por la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para los usuarios?					
12	¿Considera usted que la automatización de procesos puede ayudar a reducir los costos de la entidad?					
13	¿Es posible simplificar, reduciendo o eliminando actividades que no agregan valor, sin afectar la funcionalidad del servicio?					
14	¿Considera usted que la eliminación o reducción de costos mejora la eficiencia de los servicios administrativos?					
15	¿Considera usted que minimizar los errores de personal en los procesos ayudan a reducir los costos en la entidad?					
Calidad de Servicio						
16	¿La entidad tiene horarios convenientes y cuenta con personal preparado para la atención al público?					
17	¿Se atiende a tiempo las quejas y reclamos de los usuarios?					
18	¿El personal brinda información adecuada de acuerdo al trámite del usuario?					
19	¿El personal brinda un trato cortés y amable al usuario y además soluciona eficazmente los problemas de los tramites?					
20	¿La infraestructura y equipamiento son adecuados para brindar un servicio de calidad al usuario?					

Anexo 4. Validación de instrumento mediante criterio de expertos.

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Keller Sánchez Dávila
Institución donde labora : Universidad César Vallejo
Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Para evaluar el gobierno digital
Autor (s) del instrumento (s) : Ing. Wilmer Dávila Pérez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gobierno digital .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gobierno digital .				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gobierno digital .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		45				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto, 10 de junio de 2022


Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Keller Sánchez Dávila
Institución donde labora : Universidad César Vallejo
Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Para evaluar la simplificación administrativa
Autor (s) del instrumento (s) : Ing. Wilmer Dávila Pérez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Simplificación administrativa.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Simplificación administrativa.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Simplificación administrativa.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		45				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto, 10 de junio de 2022


Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. CPCC Juan Carlos Cavero Rojas
Institución donde labora : Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca
Especialidad : Especialista en Gestión Pública
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Para evaluar el gobierno digital
Autor (s) del instrumento (s) : Ing. Wilmer Dávila Pérez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gobierno digital .				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gobierno digital .					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gobierno digital .				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL		45				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

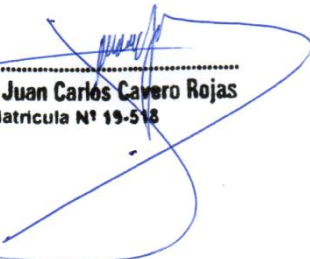
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los criterios de Aplicabilidad, valido y confiable aplicar los instrumentos de trabajo.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto, 10 de junio de 2022


DR. CPCC. Juan Carlos Cavero Rojas
.. Matricula N° 19-518

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. CPCC Juan Carlos Cavero Rojas
Institución donde labora : Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca
Especialidad : Especialista en Gestión Pública
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Para evaluar la simplificación administrativa
Autor (s) del instrumento (s) : Ing. Wilmer Dávila Pérez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Simplificación administrativa.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Simplificación administrativa.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Simplificación administrativa.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		44				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

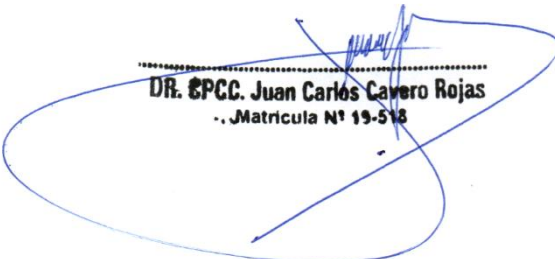
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los criterios de Aplicabilidad, valido y confiable aplicar los instrumentos de trabajo.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto, 10 de junio de 2022


DR. CPCC. Juan Carlos Cavero Rojas
.. Matricula N° 19-518

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Elena Rut Quiroz Zulueta
Institución donde labora : CONSULTORA ESPECIALIZADA EN ASESORAMIENTO A EMPRESAS
COMERCIALES & INST. GUB. QUIROZ E.I.R.L.
Especialidad : Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Para evaluar el gobierno digital
Autor (s) del instrumento (s) : Ing. Wilmer Dávila Pérez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gobierno digital.					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gobierno digital.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gobierno digital.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los indicadores del instrumento reflejan la finalidad del estudio y tiene validez metodológica para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.9

Tarapoto, 10 de junio de 2022


Dra. Elena Rut Quiroz Zulueta
CPC - MT 19-0200
GESTION PUBLICA

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Elena Rut Quiroz Zulueta
 Institución donde labora : CONSULTORA ESPECIALIZADA EN ASESORAMIENTO A EMPRESAS
 COMERCIALES & INST. GUB. QUIROZ E.I.R.L.
 Especialidad : Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Para evaluar la simplificación administrativa
 Autor (s) del instrumento (s) : Ing. Wilmer Dávila Pérez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Simplificación administrativa.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Simplificación administrativa.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Simplificación administrativa.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		49				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los indicadores del instrumento reflejan la finalidad del estudio y tiene validez metodológica para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.9

Tarapoto, 10 de junio de 2022


 Dra. Elena Rut Quiroz Zulueta
 CPC: MT 19-0200
 GESTION PUBLICA

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

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20178500083
"Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca"	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Segundo Gonzalo Vásquez Tan	DNI: 33432420

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
"Simplificación administrativa y gobierno digital en la municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022"	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Wilmer Dávila Pérez	DNI: 43996198

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

Lugar y Fecha: Nueva Cajamarca, 08 de junio 2022




Segundo Gonzalo Vásquez Tan
Alcalde
DNI N° 334-32420

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

BASE DE DATOS

V1: Gobierno Digital																																
Items	Beneficios Institucionales					Satisfacción de Usuarios					Digitalización de Servicios					Seguridad de la información					Gestión del Cambio					V1	Nivel V1					
	1	2	3	4	D 1	Nivel	5	6	7	8	D 2	Nivel	9	10	11	12	D 3	Nivel	13	14	15	16	D 4	Nivel	17			18	19	20	D 5	Nivel
1	4	4	4	2	14	MEDIO	2	2	1	4	9	BAJO	2	4	2	2	10	MEDIO	2	3	2	2	9	BAJO	3	4	2	2	11	MEDIO	53	MEDIO
2	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	3	4	15	MEDIO	4	3	3	4	14	MEDIO	77	ALTO
3	4	4	4	4	16	ALTO	4	5	4	5	18	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	82	ALTO
4	1	4	4	4	13	MEDIO	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	77	ALTO
5	4	4	3	3	14	MEDIO	3	4	3	4	14	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	3	3	2	2	10	MEDIO	62	MEDIO
6	2	3	3	3	11	MEDIO	3	1	3	5	12	MEDIO	5	5	5	5	20	ALTO	4	4	3	3	14	MEDIO	1	2	2	4	9	BAJO	66	MEDIO
7	5	5	5	4	19	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	83	ALTO
8	3	4	3	3	13	MEDIO	2	2	3	4	11	MEDIO	4	4	4	3	15	MEDIO	4	4	3	3	14	MEDIO	2	3	3	4	12	MEDIO	65	MEDIO
9	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	80	ALTO
10	3	4	3	3	13	MEDIO	3	2	2	5	12	MEDIO	3	3	4	3	13	MEDIO	2	3	2	3	10	MEDIO	4	3	2	3	12	MEDIO	60	MEDIO
11	4	4	5	4	17	ALTO	2	4	4	5	15	MEDIO	5	2	2	4	13	MEDIO	4	2	2	4	12	MEDIO	4	5	4	4	17	ALTO	74	ALTO
12	5	4	4	5	18	ALTO	3	4	4	4	15	MEDIO	4	3	4	4	15	MEDIO	3	4	3	4	14	MEDIO	4	4	3	3	14	MEDIO	76	ALTO
13	4	4	4	5	17	ALTO	5	4	4	4	17	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	5	4	4	4	17	ALTO	4	4	5	5	18	ALTO	85	ALTO
14	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	80	ALTO
15	4	4	5	5	18	ALTO	4	4	2	5	15	MEDIO	2	2	2	4	10	MEDIO	4	4	3	4	15	MEDIO	4	5	3	4	16	ALTO	74	ALTO
16	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	80	ALTO
17	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	80	ALTO
18	4	4	4	3	15	MEDIO	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	4	2	4	4	14	MEDIO	4	4	4	4	16	ALTO	77	ALTO
19	4	2	2	2	10	MEDIO	1	4	3	2	10	MEDIO	1	1	1	4	7	BAJO	4	4	4	4	16	ALTO	1	3	3	3	10	MEDIO	53	MEDIO
20	5	4	4	5	18	ALTO	5	4	4	5	18	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	84	ALTO
21	4	4	4	4	16	ALTO	5	4	4	5	18	ALTO	4	4	4	3	15	MEDIO	3	4	4	4	15	MEDIO	4	4	4	4	16	ALTO	80	ALTO
22	3	3	4	3	13	MEDIO	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	3	3	4	4	14	MEDIO	75	ALTO
23	5	5	5	4	19	ALTO	4	5	5	5	19	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	86	ALTO

24	4	4	4	2	14	MEDIO	3	3	4	4	14	MEDIO	4	3	4	3	14	MEDIO	4	4	4	4	16	ALTO	3	2	3	2	10	MEDIO	68	MEDIO
25	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	5	5	5	5	20	ALTO	84	ALTO
26	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	4	5	17	ALTO	4	4	4	3	15	MEDIO	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	80	ALTO
27	4	2	4	2	12	MEDIO	2	4	4	5	15	MEDIO	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	4	2	14	MEDIO	73	MEDIO
28	2	2	2	2	8	BAJO	3	2	2	3	10	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	2	2	2	3	9	BAJO	3	2	2	2	9	BAJO	48	MEDIO
29	4	5	4	3	16	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	4	2	2	2	10	MEDIO	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	74	ALTO
30	2	2	2	2	8	BAJO	1	1	2	5	9	BAJO	2	2	2	1	7	BAJO	2	2	2	2	8	BAJO	1	1	1	1	4	BAJO	36	BAJO
31	3	2	2	2	9	BAJO	2	4	2	3	11	MEDIO	2	1	2	2	7	BAJO	4	4	2	3	13	MEDIO	3	3	2	3	11	MEDIO	51	MEDIO
32	2	2	3	2	9	BAJO	3	3	2	4	12	MEDIO	3	3	3	2	11	MEDIO	2	2	3	3	10	MEDIO	4	4	4	4	16	ALTO	58	MEDIO
33	4	4	4	2	14	MEDIO	2	2	2	2	8	BAJO	2	2	2	2	8	BAJO	2	2	2	2	8	BAJO	2	2	2	2	8	BAJO	46	BAJO
34	2	4	3	3	12	MEDIO	2	2	2	5	11	MEDIO	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	4	3	4	2	13	MEDIO	68	MEDIO
35	5	5	5	5	20	ALTO	5	5	5	5	20	ALTO	5	5	5	5	20	ALTO	5	5	5	5	20	ALTO	5	5	5	5	20	ALTO	100	ALTO
36	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	3	3	3	3	12	MEDIO	76	ALTO
37	3	2	2	2	9	BAJO	2	2	2	5	11	MEDIO	2	4	2	2	10	MEDIO	2	2	2	2	8	BAJO	2	3	3	3	11	MEDIO	49	MEDIO
38	2	3	2	2	9	BAJO	3	2	2	5	12	MEDIO	2	2	5	4	13	MEDIO	3	4	2	2	11	MEDIO	2	4	4	4	14	MEDIO	59	MEDIO
39	4	4	4	3	15	MEDIO	3	4	4	5	16	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	3	4	3	4	14	MEDIO	4	3	3	4	14	MEDIO	75	ALTO
40	3	2	3	3	11	MEDIO	3	3	3	4	13	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	3	3	3	2	11	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	59	MEDIO
41	2	2	2	2	8	BAJO	2	2	2	4	10	MEDIO	2	2	2	2	8	BAJO	2	2	2	2	8	BAJO	4	2	2	2	10	MEDIO	44	BAJO
42	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	4	5	17	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	3	3	14	MEDIO	4	4	4	3	15	MEDIO	78	ALTO
43	4	1	4	2	11	MEDIO	3	4	4	5	16	ALTO	4	4	5	4	17	ALTO	4	3	4	4	15	MEDIO	3	4	4	3	14	MEDIO	73	MEDIO
44	3	2	2	2	9	BAJO	2	3	4	1	10	MEDIO	3	4	2	4	13	MEDIO	4	4	4	4	16	ALTO	2	4	4	4	14	MEDIO	62	MEDIO
45	2	2	3	2	9	BAJO	2	3	3	4	12	MEDIO	3	3	4	4	14	MEDIO	2	2	2	2	8	BAJO	3	4	2	2	11	MEDIO	54	MEDIO
46	4	3	3	4	14	MEDIO	4	4	4	4	16	ALTO	3	4	3	3	13	MEDIO	4	4	4	4	16	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	75	ALTO
47	3	2	2	2	9	BAJO	2	2	2	5	11	MEDIO	2	2	2	2	8	BAJO	2	2	2	2	8	BAJO	4	4	4	4	16	ALTO	52	MEDIO
48	4	4	4	3	15	MEDIO	4	3	4	4	15	MEDIO	4	4	4	3	15	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	3	3	4	3	13	MEDIO	70	MEDIO
49	4	2	3	3	12	MEDIO	4	3	3	4	14	MEDIO	4	3	3	3	13	MEDIO	4	3	3	3	13	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	64	MEDIO
50	2	3	4	2	11	MEDIO	3	2	3	5	13	MEDIO	1	2	2	3	8	BAJO	3	3	2	2	10	MEDIO	3	3	3	4	13	MEDIO	55	MEDIO
51	2	4	3	2	11	MEDIO	2	2	3	5	12	MEDIO	1	2	2	2	7	BAJO	2	2	2	2	8	BAJO	2	2	2	2	8	BAJO	46	BAJO
52	2	2	2	2	8	BAJO	2	3	3	4	12	MEDIO	2	2	2	3	9	BAJO	2	3	3	3	11	MEDIO	3	3	3	3	12	MEDIO	52	MEDIO
53	2	2	2	4	10	MEDIO	2	4	4	5	15	MEDIO	2	2	4	4	12	MEDIO	4	4	4	4	16	ALTO	4	2	5	5	16	ALTO	69	MEDIO

54	2	3	3	2	10	MEDIO	3	2	3	5	13	MEDIO	2	2	3	3	10	MEDIO	2	2	2	2	8	BAJO	2	2	2	2	8	BAJO	49	MEDIO
55	5	4	4	4	17	ALTO	4	4	5	4	17	ALTO	4	4	4	4	16	ALTO	5	4	4	4	17	ALTO	4	4	4	5	17	ALTO	84	ALTO

BAJO	11
MEDIO	23
ALTO	21

BAJO	3
MEDIO	28
ALTO	24

BAJO	9
MEDIO	23
ALTO	23

BAJO	10
MEDIO	21
ALTO	24

BAJO	6
MEDIO	26
ALTO	23

BAJO	4
MEDIO	25
ALTO	26

V2: Simplificación Admsitrativa																														
Regulación de requisitos							Reducción de tiempos							Reducción de costos							Calidad de Servicio									
Items	1	2	3	4	5	D1	Nivel	6	7	8	9	10	D2	Nivel	11	12	13	14	15	D3	Nivel	16	17	18	19	20	D4	Nivel	V2	Nivel V2
1	4	4	4	4	4	20	ALTO	4	4	4	4	4	20	ALTO	4	4	4	4	2	18	MEDIO	4	4	4	4	2	18	MEDIO	76	ALTO
2	4	4	3	4	4	19	ALTO	3	3	4	4	4	18	MEDIO	3	4	4	3	4	18	MEDIO	4	3	3	3	3	16	MEDIO	71	MEDIO
3	5	5	4	4	5	23	ALTO	4	4	4	5	1	18	MEDIO	3	5	5	5	5	23	ALTO	3	2	3	3	3	14	MEDIO	78	ALTO
4	4	4	4	4	4	20	ALTO	4	4	4	4	4	20	ALTO	4	4	4	4	4	20	ALTO	4	4	4	4	4	20	ALTO	80	ALTO
5	4	4	3	4	5	20	ALTO	4	3	4	3	1	15	MEDIO	2	4	5	2	4	17	MEDIO	3	4	3	4	3	17	MEDIO	69	MEDIO
6	4	4	1	4	1	14	MEDIO	4	4	4	4	2	18	MEDIO	4	4	4	4	4	20	ALTO	4	4	4	4	1	17	MEDIO	69	MEDIO
7	5	2	3	4	4	18	MEDIO	4	4	4	4	2	18	MEDIO	2	4	4	3	5	18	MEDIO	2	2	2	2	3	11	BAJO	65	MEDIO
8	4	2	4	2	2	14	MEDIO	4	4	4	4	4	20	ALTO	4	4	5	4	2	19	ALTO	4	5	4	5	5	23	ALTO	76	ALTO
9	4	3	1	5	4	17	MEDIO	4	3	4	5	2	18	MEDIO	2	5	5	4	5	21	ALTO	4	3	4	4	4	19	ALTO	75	ALTO
10	4	5	4	5	1	19	ALTO	4	4	5	5	4	22	ALTO	4	4	4	4	4	20	ALTO	4	4	4	5	4	21	ALTO	82	ALTO
11	4	4	4	3	4	19	ALTO	3	4	4	4	4	19	ALTO	4	4	4	3	4	19	ALTO	4	4	4	4	3	19	ALTO	76	ALTO
12	4	2	4	4	4	18	MEDIO	4	2	4	4	3	17	MEDIO	4	4	4	2	2	16	MEDIO	3	2	4	4	1	14	MEDIO	65	MEDIO
13	4	4	4	4	4	20	ALTO	2	4	2	4	4	16	MEDIO	4	4	4	4	4	20	ALTO	4	4	4	4	2	18	MEDIO	74	ALTO
14	4	4	4	3	3	18	MEDIO	3	4	3	4	3	17	MEDIO	5	4	3	3	3	18	MEDIO	4	4	4	4	4	20	ALTO	73	MEDIO
15	4	4	4	4	4	20	ALTO	4	4	4	4	2	18	MEDIO	4	4	4	5	1	18	MEDIO	3	3	4	4	2	16	MEDIO	72	MEDIO

16	4	4	5	2	1	16	MEDIO	2	4	2	2	4	14	MEDIO	2	2	3	4	1	12	MEDIO	4	4	4	4	1	17	MEDIO	59	MEDIO
17	4	4	4	4	5	21	ALTO	4	3	4	5	3	19	ALTO	3	4	4	4	4	19	ALTO	4	2	3	4	3	16	MEDIO	75	ALTO
18	4	4	4	4	4	20	ALTO	4	3	4	4	3	18	MEDIO	3	4	4	4	4	19	ALTO	3	3	3	3	3	15	MEDIO	72	MEDIO
19	5	4	4	4	4	21	ALTO	4	3	4	4	3	18	MEDIO	4	4	4	4	3	19	ALTO	3	3	4	3	3	16	MEDIO	74	ALTO
20	4	3	3	2	4	16	MEDIO	3	4	4	4	3	18	MEDIO	4	4	4	4	4	20	ALTO	4	4	4	3	4	19	ALTO	73	MEDIO
21	4	2	4	4	4	18	MEDIO	3	3	4	4	4	18	MEDIO	4	4	4	4	4	20	ALTO	5	5	5	5	3	23	ALTO	79	ALTO
22	4	3	4	3	4	18	MEDIO	4	2	4	5	3	18	MEDIO	3	5	5	4	3	20	ALTO	2	2	3	2	2	11	BAJO	67	MEDIO
23	5	5	4	4	4	22	ALTO	5	2	4	5	4	20	ALTO	4	4	5	5	5	23	ALTO	2	2	2	2	2	10	BAJO	75	ALTO
24	4	2	4	2	2	14	MEDIO	4	4	4	4	2	18	MEDIO	2	4	4	4	4	18	MEDIO	4	4	4	4	4	20	ALTO	70	MEDIO
25	4	5	2	2	4	17	MEDIO	2	2	4	4	2	14	MEDIO	2	4	4	2	4	16	MEDIO	2	2	2	3	2	11	BAJO	58	MEDIO
26	4	4	4	4	4	20	ALTO	4	2	4	4	2	16	MEDIO	1	4	4	2	2	13	MEDIO	2	2	2	2	2	10	BAJO	59	MEDIO
27	4	4	4	4	4	20	ALTO	4	2	4	4	2	16	MEDIO	2	4	4	5	4	19	ALTO	3	1	4	2	4	14	MEDIO	69	MEDIO
28	4	2	4	2	2	14	MEDIO	2	2	4	2	2	12	MEDIO	2	4	2	4	2	14	MEDIO	2	2	2	2	2	10	BAJO	50	MEDIO
29	5	2	2	4	4	17	MEDIO	4	4	4	4	1	17	MEDIO	2	5	5	5	5	22	ALTO	4	4	4	4	4	20	ALTO	76	ALTO
30	5	5	5	5	5	25	ALTO	5	5	5	5	5	25	ALTO	5	5	5	5	5	25	ALTO	5	5	5	5	5	25	ALTO	100	ALTO
31	5	5	5	5	5	25	ALTO	5	5	5	5	5	25	ALTO	5	5	5	5	5	25	ALTO	5	5	5	5	5	25	ALTO	100	ALTO
32	3	4	3	2	2	14	MEDIO	3	4	4	3	3	17	MEDIO	3	3	4	4	4	18	MEDIO	4	3	4	4	2	17	MEDIO	66	MEDIO
33	4	4	4	4	4	20	ALTO	4	2	4	4	2	16	MEDIO	2	4	4	4	2	16	MEDIO	2	2	2	4	2	12	MEDIO	64	MEDIO
34	2	2	2	3	3	12	MEDIO	4	3	4	4	2	17	MEDIO	2	4	4	4	4	18	MEDIO	4	2	2	2	1	11	BAJO	58	MEDIO
35	4	4	4	5	5	22	ALTO	5	4	4	4	2	19	ALTO	2	4	4	4	4	18	MEDIO	2	2	3	3	3	13	MEDIO	72	MEDIO
36	3	3	3	3	4	16	MEDIO	4	3	4	4	2	17	MEDIO	3	4	4	4	4	19	ALTO	3	2	3	3	3	14	MEDIO	66	MEDIO
37	4	5	4	5	4	22	ALTO	4	4	4	4	4	20	ALTO	3	5	4	4	4	20	ALTO	4	4	4	4	4	20	ALTO	82	ALTO
38	2	2	3	4	4	15	MEDIO	2	3	4	4	2	15	MEDIO	2	4	4	4	5	19	ALTO	3	3	3	3	3	15	MEDIO	64	MEDIO
39	3	4	4	2	2	15	MEDIO	4	2	4	4	3	17	MEDIO	4	4	4	4	4	20	ALTO	3	2	2	3	3	13	MEDIO	65	MEDIO
40	4	4	4	4	4	20	ALTO	4	3	4	4	3	18	MEDIO	2	4	4	4	4	18	MEDIO	3	3	4	4	3	17	MEDIO	73	MEDIO
41	4	3	4	4	2	17	MEDIO	4	2	4	4	4	18	MEDIO	4	4	4	4	5	21	ALTO	4	3	3	3	2	15	MEDIO	71	MEDIO
42	5	5	4	4	5	23	ALTO	4	4	4	5	2	19	ALTO	2	5	5	5	5	22	ALTO	3	2	3	2	2	12	MEDIO	76	ALTO
43	4	3	3	3	4	17	MEDIO	4	3	4	4	3	18	MEDIO	3	4	4	2	2	15	MEDIO	4	4	4	4	3	19	ALTO	69	MEDIO
44	3	4	4	4	3	18	MEDIO	4	3	3	4	3	17	MEDIO	3	3	3	3	4	16	MEDIO	4	4	4	4	4	20	ALTO	71	MEDIO
45	4	4	4	4	4	20	ALTO	4	3	4	4	4	19	ALTO	3	4	4	4	4	19	ALTO	4	3	4	4	4	19	ALTO	77	ALTO

46	4	4	4	2	3	17	MEDIO	5	2	4	2	2	15	MEDIO	3	4	2	2	4	15	MEDIO	2	4	4	4	2	16	MEDIO	63	MEDIO
47	4	3	3	3	3	16	MEDIO	3	3	3	3	3	15	MEDIO	3	3	3	3	3	15	MEDIO	3	3	3	3	3	15	MEDIO	61	MEDIO
48	4	3	4	4	4	19	ALTO	4	2	4	4	4	18	MEDIO	5	4	4	5	5	23	ALTO	4	4	4	4	2	18	MEDIO	78	ALTO
49	5	5	2	5	1	18	MEDIO	5	3	5	5	2	20	ALTO	3	5	5	5	5	23	ALTO	4	3	2	3	1	13	MEDIO	74	ALTO
50	4	2	4	2	4	16	MEDIO	4	2	4	4	2	16	MEDIO	4	4	4	4	4	20	ALTO	4	4	4	4	4	20	ALTO	72	MEDIO
51	5	2	4	5	4	20	ALTO	4	2	5	5	4	20	ALTO	2	5	2	3	5	17	MEDIO	4	4	4	3	4	19	ALTO	76	ALTO
52	3	2	3	3	4	15	MEDIO	4	4	4	4	4	20	ALTO	4	4	4	4	4	20	ALTO	4	4	4	4	2	18	MEDIO	73	MEDIO
53	3	4	2	2	2	13	MEDIO	3	3	2	2	2	12	MEDIO	2	2	2	2	3	11	BAJO	3	4	4	4	2	17	MEDIO	53	MEDIO
54	5	4	5	4	4	22	ALTO	4	4	5	4	4	21	ALTO	4	5	4	4	5	22	ALTO	5	4	4	5	3	21	ALTO	86	ALTO
55	4	5	4	3	5	21	ALTO	5	3	4	4	1	17	MEDIO	4	4	5	4	5	22	ALTO	4	2	5	4	5	20	ALTO	80	ALTO

BAJO	0
MEDIO	28
ALTO	27

BAJO	0
MEDIO	38
ALTO	17

BAJO	1
MEDIO	22
ALTO	32

BAJO	7
MEDIO	28
ALTO	20

BAJO	0
MEDIO	32
ALTO	23



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BARBOZA ZELADA PEDRO ARTURO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Simplificación administrativa y gobierno digital en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2022.", cuyo autor es DAVILA PEREZ WILMER, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 11 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BARBOZA ZELADA PEDRO ARTURO DNI: 16529281 ORCID 0000-0001-9032-7821	Firmado digitalmente por: PBARBOZAZ el 10-08- 2022 20:51:33

Código documento Trilce: TRI - 0336852