



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gobierno electrónico y simplificación administrativa de la Gerencia de  
Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2022**

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

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Suarez Ortega, Melany Brighet (ORCID: 0000-0002-5121-3220)

**ASESOR:**

Dr. Florián Plasencia, Roque Wilmar (ORCID: 0000-0002-3475-8325)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHIMBOTE- PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Dedicada con todo mi amor para mi hijo Gabriel, mis padres, mi hermano y mis abuelos, que son mi motor y motivo para incentivar me día a día a seguir cumpliendo mis metas, para llegar a obtener el presente logro profesional.

Melany Brighet

## **Agradecimiento**

A los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote de la provincia del Santa, por su atención brindada que mejora la calidad del servicio del usuario.

De manera muy especial, mi agradecimiento al Dr. Roque Florián, por su apoyo brindado en el desarrollo del presente estudio.

La autora.

## Índice de contenidos

	<b>Pág.</b>
Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	49

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Distribución de la población de estudio compuesta por los usuarios registrados, según el trámite solicitado, 2022.	14
Tabla 2. Distribución de la muestra de estudio compuesta por los usuarios registrados, según el trámite solicitado, 2022.	15
Tabla 3. Relación entre los niveles del gobierno electrónico y la simplificación administrativa.	20
Tabla 4. Nivel del gobierno electrónico en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2022.	22
Tabla 5. Nivel de la simplificación administrativa en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2022.	23
Tabla 6. Relación entre los niveles de la gestión interna y la simplificación administrativa.	25
Tabla 7. Relación entre los niveles de la gestión externa y la simplificación administrativa.	26
Tabla 8. Relación entre los niveles de la gestión relacional y la simplificación administrativa.	27
Tabla 9. Relación entre los niveles de la gestión promoción y la simplificación administrativa.	28
Tabla 10. Correlación R de Pearson entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa.	29
Tabla 11. Tabla resumen de las hipótesis específicas: Correlación de Pearson entre las dimensiones de gobierno electrónico y la simplificación administrativa.	30

## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Dispersión de las puntuaciones entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa del funcionario.	21
Figura 2. Nivel del gobierno electrónico en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2022.	22
Figura 3. Nivel de la simplificación administrativa en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2022.	24

## RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo, determinar la relación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2022. El tipo de estudio, según su nivel de alcance es correlacional, cuyo diseño de estudio es no experimental, transversal, descriptivo correlacional. Se trabajó con una muestra probabilística y técnica de muestreo aleatorio simple, constituida por 115 usuarios. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y mediante la aplicación de los instrumentos: cuestionario “Gobierno electrónico” y el cuestionario “Simplificación administrativa”, se recolectaron datos, que fueron analizados mediante tablas de frecuencias, diagrama de barras, tablas de contingencia y la prueba paramétrica R de Pearson. Entre sus resultados, se determinó que, el control interno es percibido como regular por el 53.9 % de usuarios y a la vez la simplificación administrativa como medianamente eficiente por el 50.4 % de usuarios. Concluyendo, que existe una relación directa de nivel alta ( $Rho=0,777$ ) y significativa ( $P\text{-valor } 0,000 < 0,05$ ) entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa.

**Palabras clave:** Gobierno electrónico, simplificación administrativa, municipalidad distrital.

## ABSTRACT

The objective of the study was to determine the relationship between e-government and administrative simplification in the Urban Development Management of the District Municipality of Nuevo Chimbote, 2022. The type of study, according to its level of scope is correlational, whose study design is non-experimental, cross-sectional, descriptive correlational. We worked with a probabilistic sample and simple random sampling technique, made up of 115 users. The survey technique was used for data collection, and through the application of the "E-government" questionnaire and the "Administrative Simplification" questionnaire, data were collected and analyzed by means of frequency tables, bar charts, contingency tables and Pearson's parametric R test. Among the results, it was determined that internal control is perceived as regular by 53.9% of users and administrative simplification as moderately efficient by 50.4% of users. In conclusion, there is a high level ( $Rho=0.777$ ) and significant ( $P\text{-value } 0.000 < 0.05$ ) direct relationship between e-government and administrative simplification.

**Keywords:** E-government, administrative simplification, district municipality.



## I. INTRODUCCIÓN

El servicio gubernamental en el mundo actual presenta una clara problemática ligada a los altos costos y tiempos de sus tramitaciones, los cuales mantienen un perjuicio directo a los ciudadanos de mayor vulnerabilidad, quienes mantienen una mayor dependencia sobre los servicios públicos, hacen menor uso de medios virtuales y no tienen facilidad de acceso a un apoyo burocrático informal (Farias, 2016).

Ante el problema la alternativa de solución se centra en las reformas de simplificación administrativa implementadas por los diferentes gobiernos, por tal el artículo científico de Kontogeorgis y Varotsis (2021) menciona que la adopción de tecnologías conocido como gobierno electrónico ha sido la estrategia bandera para logros de reducción procesal, aunque el principal problema de las diferentes entidades es lograr una convergencia entre la tecnología y la disposición del personal acostumbrado al trabajo burocrático. No obstante, la Unión Europea bajo el programa de reducción de cargas administrativas evidenció el ahorro de costos estimado en 30 800 millones de euros anuales (Bustos, 2021). Por su parte, en Latinoamérica y el Caribe es relevante como la burocracia y la corrupción son los principales factores de riesgos de las entidades del gobierno, muestra de ello en Brasil los ciudadanos gastan entre 3 a 15 veces más por un proceso que sus países vecinos, por ello el paso al servicio digital impulsado por Maracaibo redujo los costos en 24%, aunque la medida tomada presente dificultad para adaptarse a otra provincia (Banco Mundial, 2019).

En el Perú el tiempo de espera para el desarrollo de un trámite es de 8.6 horas en contraste al 5.4 en Latinoamérica, asimismo, solo el 29% de peruanos completa sus trámites con una solo interacción (Presidencia del Consejo de Ministros, 2021). A pesar que, el país dispone de un Plan Simplificación Administrativa desde el 2013, aún en el 2021 alrededor de 500 entidades del estado se hallan en proceso de adaptación de su Texto Único de Procedimientos Administrativos, lo cual ralentiza el objetivo central que dicta ofrecer servicios más ágiles y transparentes (Presidencia del Consejo de Ministros, 2021). De acuerdo al artículo Cubas y Heredia (2021) en el país el principal problema en la adopción de simplificación se halla en la débil capacitación de

los funcionarios, quienes tampoco presentan intención de mejorar el servicio simplificado y consecuente al plan nacional de simplificación.

No ajeno a ello, la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote (MDNCH) presenta una adopción lenta del gobierno electrónico en sus servicios, puesto que se evidencia la falta de maquinarias y equipos tecnológicos a pesar del presupuesto activo que se destinó a esta implementación manifestado el Plan Operativo Institucional (POI), así mismo, el personal de atención aún es renuente a utilizar en su totalidad las instancias electrónicas, justificándose en el desconocimiento y la costumbre a las prácticas rudimentarias. Por tal incumplimiento al gobierno electrónico se ha intensificado las cargas documentarias por trámites, puesto que los tiempos por proceso se alargan al no tener un paso agilizado de las solicitudes de los ciudadanos, además, los costos por ciertos trámites no han logrado adaptarse a un precio menor, lo cual a menudo el ciudadano presenta sus descontentos en el libro de reclamaciones y trata de buscar un método de simplificación informal con algún funcionario conocido.

La necesidad de la investigación reside en el dictamen del Plan de simplificación administrativa al 2021, donde las entidades contaron con el plazo para adoptar las medidas necesarias para minimizar la burocracia y contar con un servicio electrónico y a la fecha existe un vacío de conocimiento respecto a la evolución de la MDNCH. Por ello se presenta la pregunta: ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2022?

Correspondiente a la justificación del estudio, en base al valor teórico se resalta la importancia de actualizar los conocimientos respecto al desenvolvimiento de la simplificación administrativa impulsada por la estrategia de gobierno electrónico de la MDNCH, la misma que se encuentra inmersa dentro de un periodo de reanudación de servicios a causa de la recuperación paulatina por la crisis sanitaria. A su vez la justificación práctica reside en delimitar deficiencias u errores dentro de la actividad de gobierno electrónico desligado de la opinión de la comunidad, y alrededor de las deficiencias halladas se pueda proponer sugerencias que apoyen la mejora de la

estrategia digital de servicio, orientación al cliente y el adecuado uso de los materiales por parte de los funcionarios.

De su relevancia social, se tiene como principal beneficiario al ciudadano, puesto que, con el hallazgo de una asociación de variables, identificación de errores y presentación de propuestas se exhortará a la entidad a cumplir de forma completa el plan nacional de simplificación y gobierno electrónico que presenta el estado con el fin de mejorar el servicio procesal en cada recinto. Finalmente, la importancia metodológica se halla en el diseño de instrumentos guiados por las posturas teóricas resaltadas en la investigación, las cuales van acorde a las políticas y reformas actuales, siendo estas confiables y validadas, asimismo, los resultados servirán de apoyo a futuros investigadores que pretendan ampliar el conocimiento científico.

Respectos al objetivo general se propone determinar la relación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2022. A su vez los específicos fueron: Identificar el nivel del gobierno electrónico. Identificar el nivel de la simplificación administrativa. Determinar la relación entre la dimensión interna y la simplificación administrativa. Determinar la relación entre la dimensión externa y la simplificación administrativa. Determinar la relación entre la dimensión promoción y la simplificación administrativa y determinar la relación entre la dimensión relacional y la simplificación administrativa en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2022.

Además, las hipótesis son:

H<sub>i</sub>: Existe una relación directa y significativa entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2022.

H<sub>0</sub>: No existe una relación directa y significativa entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En balance a los estudios previos a presentar, en su mayoría se destaca la presencia de una relación entre el gobierno electrónico y simplificación administrativa, en consecuencia, se conmemora que el uso de tecnologías en la administración pública ha sido de suma relevancia en mejorar el servicio que brinde a los ciudadanos. Por lo que, en medida que la estrategia electrónica mejore en cada institución a la par contribuirá a mejorar la burocracia y beneficios de atención en las entidades públicas. Enfocado en los antecedentes del estudio, para el nivel nacional:

Torres (2022) realizó su tesis cuyo objetivo es plantear la correlación entre gobierno electrónico y la simplificación administrativa de una entidad pública de Apurímac, empleó un estilo cuantitativo diseño no experimental y dos cuestionarios desarrollados en una muestra de 110 participantes para concluir que, existe una asociación moderada, positiva y significativa entre las variables con un valor  $r= 0.527$  y  $\text{sig.}=0.00$ . Por lo que se asevera que, a mayores niveles de gobierno electrónico, se obtienen mayores niveles de simplificación administrativa. Asimismo, se halla que el gobierno electrónico es percibido en nivel regular (50%), mientras que la simplificación fue valorada como intermedio (60%).

Rucoba (2020) en su tesis se propuso establecer la relación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa del PRODUCE, cuya metodología empleada fue de carácter relacional -no experimental -transversal, contando con la muestra de 35 individuos para alcanzar el resultado  $r= 0.369$  y  $\text{sig.}= 0.029$ , por ello se concluye una relación directa baja entre variables, con la cual se logra aceptar la hipótesis de investigación (Hi). Además, se halla que la dimensión relacional es la única que presenta una incidencia sobre la simplificación administrativa en contraste de la dimensión interna, externa y promocional que no presentan asociación sobre la variable.

Lavilla (2021) desarrolló su investigación, que buscó explorar la incidencia del e – gobierno en el desarrollo de la gestión pública de la Municipalidad de Islay, cuyo

estudio dispone un nivel correlacional y tipo cuantitativo, contando una muestra de 46 participantes. Por el cual se halla que el gobierno digital incide en la mejora de la gestión gubernamental. Además, se conoce que el servicio al ciudadano se valora en nivel regular (62.5%), el acceso de la información de los usuarios mantiene un nivel bajo (57.39%) y la transparencia de la información se percibe en nivel regular (92.94%).

Aranibar (2019) en su tesis se planteó identificar si el gobierno electrónico se asocia a la gestión pública de un ayuntamiento en Yungay, empleó un enfoque de estudio cuantitativo, tipo correlacional y método hipotético deductivo; presentó una muestra compuesta por 380 personas elegidas de manera aleatoria. Respecto a los resultados se obtiene un coeficiente de 0.798 y significancia de 0.028, lo que significa una relación de grado alto y significativo entre variables, en consecuencia, se rechaza la  $H_0$  aceptando la  $H_1$  y se afirma que el gobierno electrónico es un elemento determinante para potenciar la mejora de la gestión pública en el ayuntamiento estudiado.

Para el contexto internacional, se tiene:

Fan, Epadile, Ali, Akhtar (2022) en su artículo se planteó explorar como la eficiencia del gobierno electrónico influye en el bienestar de tramites de los usuarios, empleó un enfoque cuantitativo, contando con 300 encuestados. Los resultados revelan que la correlación entre la eficiencia del gobierno electrónico y la confianza procesal es positiva y alta, asimismo, la confianza procesal y el uso electrónico es positiva y media, mientras que la correlación del uso digital y la satisfacción es positiva y muy alta.

Suresh, Amandeep, Mahima y Zeeshan (2021) desarrolló un artículo descriptivo de enfoque cualitativo con el fin de describir el desarrollo del gobierno electrónico en la gestión gerencial pública, empleó una muestra de 168 entrevistados, concluyendo que el factor más significativo que influye en el éxito de la implantación de proyectos de administración electrónica es la orientación al ciudadano, seguida de la orientación

al canal y la orientación tecnológica. Además, se identifica que la brecha digital, el crecimiento económico y la estabilidad política son moderadores del gobierno electrónico.

Kontogeorgis y Varotsis (2021) en su artículo cuyo objetivo es identificar el gobierno electrónico de Grecia y su implicancia en la gestión pública, empleó un estudio descriptivo de enfoque mixto. Concluyendo que, Grecia avanza a un ritmo muy lento en su transformación digital, muestra deficiencias en las políticas de e-gobierno, registra retrasos en la adaptación de los servicios solicitados por los ciudadanos, y sin importar la falta de inversión en infraestructura tecnológica, la efectividad del e-gobierno presupone proactividad. Otra conclusión clave de la investigación es que Grecia está lejos de la media de rendimiento de la gestión digital en Europa debido a sus problemas económicos crónicos, la falta de equipamiento tecnológico y la falta de orientación general en materia de administración electrónica.

López (2017) en su artículo respecto a explorar el gobierno electrónico y la administración pública en España, desarrolló un estudio descriptivo de enfoque mixto, el cual hizo una revisión sistemática de la información respecto a las variables. Concluyendo que, el uso de tecnologías en la administración pública facilita una supervisión extensa y datos detallados sobre los procesos y actividades internas, asimismo, las TIC respaldan un nuevo modelo de seguimiento y servicio al ciudadano sobre los trámites procesales necesarios para funcionalidad de la administración pública.

En base a las posturas teóricas respecto al tema, se considera inicialmente lo referido al gobierno electrónico, el cual es conocido como e-government, que es definido como implementación de materiales tecnológicos de comunicación e información (TIC) a los procesos y operaciones gubernamentales con el fin de incrementar la veracidad, participación comunal y eficacia (Schelin, 2007). Así mismo, su concepto es dado como la implementación de las TIC para desarrollar la eficacia de los organismos públicos y prestar servicios gubernamentales en línea, llevar a cabo una amplia gama de interacciones con los ciudadanos y las empresas, así como los

datos abiertos del gobierno y permitir la innovación en la gobernanza (Mohammad, Almarabeh y AbuAli, 2009). A su vez, Armas y Armas (2011) la definen como la realización de labores eficientes y eficaces que parten del gobierno con el objetivo de satisfacer a los ciudadanos a través de la tecnología, para atender sus servicios gubernamentales.

Bajo la misma línea, el concepto de gobierno electrónico es referido como la usanza de TIC para prestar servicios públicos a la comunidad y las organizaciones de manera más eficaz y eficiente, cuya finalidad es lograr fines públicos por medios digitales (Bayona y Morales, 2017; Jayashree y Marthandan, 2010). Además, se centra en la usanza de herramientas digitales en las entidades de gobierno que se encargan de transformar la información entre las personas, organizaciones y demás elementos interesados (Wirtz y Daiser, 2018). Siendo, de una forma más precisa y clara, según Rahman (2019) definido como el uso de nuevas herramientas tecnológicas en el gobierno, aplicadas a toda la gama de funciones, procesos y actividades gubernamentales.

Entonces, la importancia del gobierno electrónico radica en que emplea las TIC como instrumento de soporte a la potenciación de la adecuada gobernanza y permite aumentar los grados de eficacia en las acciones de gobierno, mejorar los ordenamientos, aumentar la propiedad de las prestaciones públicas, mejorar la usanza de los datos y la gestión de decisiones y permitir una mejor interconexión entre las distintas entidades de gobierno (Ntulo y Otike, 2013; Wong, Hideki y George, 2011), por ello, se puede permitir a través del gobierno electrónico mejores servicios públicos a las personas, mayores colaboraciones empresariales e industriales, generar poder en los ciudadanos por medio de información o una gobernanza más eficaz (Axelsson, Melin y Lindgren, 2010). Obteniendo como efecto del gobierno electrónico una menor tasa de corrupción, una mayor transparencia y comodidad, el desarrollo de los ingresos y también la reducción de los costes (Mohammed, Alzahrani, Alfarraj e Ibrahim, 2017; Srivastava y Teo, 2010).

En lo que respecta al marco legal, se tiene la Ley de Gobierno Digital, la cual presenta el fin de dictar un estilo de gobernanza digital, que mejore la prestación y acceso a servicios digitales, que sean ágiles y escalables para que faciliten la experiencia del ciudadano, además, incluye promover la colaboración entre los distintos órganos del gobierno para lograr promover, orientar y desarrollar las tecnologías, la identidad digital, los servicios digitales y la interoperabilidad entre las partes interesadas del Estado (Decreto legislativo N°1412, 2018).

Por tal motivo, para lograr medir el gobierno electrónico, se han revisado investigaciones previas, como el mencionado por Armas y Armas (2011) donde sustenta cuatro dimensiones que poseen un objetivo en particular y manejan sus propias exigencias para realizar una evaluación efectiva, siendo estas: externa, interna, promoción y relacional. Bajo la misma línea se encuentra el estudio de Ramaswamy y Selian (2007) donde revisan la literatura del e-government y se muestran las dimensiones para medir con éxito la automatización de las interacciones entre el gobierno y sus usuarios, donde las interacciones son referidas a los procesos o actividades que lleva a cabo un ciudadano, por ello, se consideran siete dimensiones: información, tecnología, procesos, objetivos y valores, personal y competencias, sistemas de gestión y competencias, tiempo y dinero. Mostrando así que el grado de utilidad y beneficio que genera la aplicación del gobierno electrónico en una instancia gubernamental.

Para la investigación, se considera el aporte teórico expuesto por Armas y Armas (2011), cuyas dimensiones se mencionan a continuación:

*Primera dimensión es la externa.* Se basa a la dación de servicios y la capacidad del ciudadano para interactuar con el ente gubernamental a través de los canales digitales implementados a través de las TIC (Armas y Armas, 2011), además, se considera como un componente esencial para que el uso de las TIC sea visto como un bien que genera beneficios en lugar de un factor que provoque retrasos o impedimentos para los usuarios (Mukhtarov, Dieperink y Driessen, 2018).



Así mismo, esta se compone de las operaciones que desarrolla día a día el ciudadano, donde es la entidad pública la responsable de comunicar con otros organismos para llevar a cabo la solicitud del usuario, esto para atender sus necesidades y que el ciudadano se sienta satisfecho con lo ofrecido. Conjuntamente, se involucra la capacidad de los asuntos políticos y la participación ciudadana para reunirse a través de medios digitales en espacios más rápidos, ágiles y permanentes, con el sentido de intercambiar información e interactuar con los usuarios interesados (Rawat, 2020; Mahmood, Weerakkody y Chen, 2020). Como indicadores se emplean la presencia, la interacción y la transacción.

La dimensión interna se refiere a la capacidad de repensar estructuras y procesos a partir de los cambios dados por el impulso de las TIC, donde se verán afectadas los miembros de las administraciones locales con el fin de mejorar el funcionamiento interno y aumentar los niveles de respuesta hacia los ciudadanos, con mayor efectividad y valor (Armas y Armas, 2011).

Por ello, será necesario no solo invertir en estructuras tecnológicas y en instalaciones de sistemas, sino que será necesario plantear objetivos estratégicos que permitan verificar los cambios en las administraciones con sus usuarios, para conocer el nivel de expectativas cumplidas en el ciudadano, reconociendo así el grado de logro del gobierno electrónico (Rawat, 2020). Además, los objetivos estratégicos deben de ser comunicados a todos los involucrados en la instancia pública y conocer cómo funcionará la estrategia de transformación organizativa, el rediseño de los procesos y la incitación a la formación, uso y aplicación de los nuevos sistemas. Como indicadores se tiene a la organización y gestión interna, recursos, eficiencia y acceso a la información (Armas y Armas, 2011).

La dimensión relacional, se refiere a la optimización de las relaciones que existen entre las instituciones públicas con las privadas, lo cual genera un sentido de cooperación y efectividad mayor (Salvador, 2002). En tal sentido, se genera una conexión que facilita el rumbo de información y recursos con otros agentes tanto de la institución como de externos, con el objetivo de mejorar los servicios y procesos

actuales, aumentando su eficiencia y tiempo de respuesta hacia el usuario. A partir de la creación de estas cooperaciones a través de las TIC se facilita la creación de protocolos que especifiquen la labor de las administraciones, los socios, los servicios públicos, empresas y el ciudadano, generando una comunicación más fluida y eficiente, para que el usuario se encuentre satisfecho con la realización de la labor que solicitó. Los indicadores son la interinstitucionalidad y el desarrollo complementario (Armas y Armas, 2011).

Como dimensión final se tiene a la promoción, esta se refiere a avance de la cultura y de las infraestructuras y equipos que son empleados para concretar la expansión y consolidación del conocimiento impartido a través de las TIC, que debe de incluirse como una parte esencial de la labor del organismo público para lograr el éxito del gobierno electrónico (Armas y Armas, 2011; Kolachalam, 2002). Es así como considerar la promoción de las estructuras para proporcionar la fácil vía de acceso a los datos y, además, considerar la cultura que genera el uso de las TIC, permite conocer para el usuario el cómo buscar, leer y transformar el conocimiento. Como indicadores se tienen a la infraestructura y a la tendencia de las TIC (Armas y Armas, 2011).

En base a la segunda variable, la simplificación administrativa, se refiere a una estrategia para reducir las pegas administrativas, y mantener una incidencia positiva en la satisfacción de los ciudadanos e inversores (Travi, Occhetti y Gambino, 2018), además, según el Office of the Secretary, Departmental of Health and Human Services (2012) del país norteamericano, se define como la estrategia que permite al gobierno alcanzar el nivel deseado de coordinación e integración entre las diferentes unidades y entidades gubernamentales, garantizando al mismo tiempo la prestación de servicios públicos de calidad. Así mismo, se le concibe como un conjunto de programas interconectados, tomados desde una perspectiva de largo plazo y que incluye a todo el gobierno, con la finalidad de potenciar la eficacia de las operaciones con los ciudadanos y los empresarios sin comprometer los beneficios del sistema (Gobban 2020).

Bajo la misma línea, se concibe a la simplificación administrativa como una estrategia que permite agilizar y simplificar los procesos administrativos, agilizando o eliminando todo aquello que no aporte valor social, además puede aportar ayuda a las empresas y a los ciudadanos a reducir la carga administrativa de cumplir con la legislación vigente o las obligaciones nacionales (Moore, Mullins, Pogones, Solis y Cantrell, 2021). Además, respecto al marco legal de la simplificación administrativa se tiene la aprobación de la Política Nacional de Simplificación Administrativa, emitida en el 2009, la cual refuerza y complementa el Decreto Supremo N°027-2007-PCM. A través de estas normativas se logra integrar herramientas, sistemas de información y metodologías que permitan llevar seguimiento y verificación del progreso sobre la implementación de la reforma (OCDE, 2016).

Sobre el modelo teórico se tiene la investigación de Asca y Rodas (2017) que ha sido adaptado por Calagua (2018) para lograr evaluar según la escala de Likert a la simplificación administrativa, donde se emplean como dimensiones: el procedimiento administrativo, tiempo de atención y costo de los procedimientos. Así mismo, se considera la investigación de Cubas y Heredia (2021), pues determinan que para medir a la variable se utilizan los siguientes elementos: procesos de simplificación, modelo de atención al ciudadano, incorporación de tecnologías de información y fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa, evaluando esto a través de un cuestionario.

Para efectos de la investigación, se dispone a utilizar las dimensiones mencionadas por Calagua (2018), debido a que se sustenta según la Ley General del Procedimiento Administrativo N°27444, entonces, la primera dimensión es el tiempo de atención, el cual, definido como los términos y condiciones de máxima atención, desde el momento del registro hasta todos los trámites, que deben ser responsabilidad de la administración y la dependencia que la creó. El usuario, sea ciudadano u organización, puede alegar el cumplimiento de las condiciones normales y temporales en el proceso (Calagua, 2018). Los indicadores por emplear son: tiempo de duración de los trámites, recepción de documentación y entrega de documentación.

La siguiente dimensión el costo de procedimientos, que se refiere al valor monetario debido al consumo de recursos del área encargada de las actividades administrativas. Los indicadores son: nivel de aceptación del tiempo de atención, y el nivel de aceptación de los costos que incurre (Calagua, 2018).

Como dimensión final se tiene al procedimiento administrativo, se basa en el grupo de operaciones que delimitan las actividades de gestión para realizar las tareas encomendadas al personal encargado de proteger las necesidades de los administrados, los indicadores son: la eficacia, la eficiencia, la simplificación y la legitimidad (Calagua, 2018).

Entonces, habiendo comprendido la teoría que compone a ambas variables en estudio, es competente mencionar la relación que existe entre ambas, tal como lo recalca Daddi, Testa, Iraldo y Frey (2014) que la simplificación administrativa es un proceso de transformación destinado a hacer que la normativa existente sea más clara de entender, más fácil de aplicar y de cumplir, eliminando las disposiciones innecesarias, obsoletas o excesivamente gravosas, pero manteniendo el objetivo original y la protección de la normativa, el cual puede ser logrado a través de la automatización de los casos de negocio y la capacidad para compartir recursos e información entre áreas o distintas entidades gubernamentales.

Así mismo, el gobierno electrónico permite limpiar la imagen de la burocracia lenta en los gobiernos, la cual se ha mantenido por muchas décadas, este reto es marcado y superado gracias a los avances de las TIC (Costopoulou y Ntaliani, 2010). Por ello, la aparición de nuevas tecnologías o recursos digitales favorecen a los usuarios, tanto en temas sociales y económicos, pues permite agilizar la carga documental a presentar, archivar y emitir, como los pagos que se deben de realizar (Ravšelj, Tomažević y Aristovnik, 2020). Además, los beneficiados también son los trabajadores administrativos que al contar con un sistema que permita gestionar las solicitudes de una forma eficiente y que permita cumplir los requerimientos tanto de los usuarios internos como externos, se logrará culminar las atenciones o solicitudes de una forma más rápida y efectiva, con un menor margen de error (Basu, 2004).

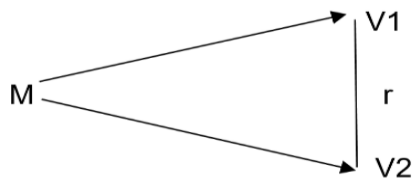
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

De acuerdo al enfoque, se dispuso como cuantitativa, debido a que en base a la postulación de una hipótesis se aplicó modelos estadísticos y matemáticos para la comprobación de los supuestos planteados. De acuerdo a su propósito o finalidad, es de tipo básico a razón que el principal fin de la investigación se encaminó a generar conocimientos respecto a la asociación entre las variables gobierno electrónico y simplificación administrativa, sin desarrollar acciones prácticas alrededor de las variables (Hernández y Mendoza, 2018).

De acuerdo al carácter o nivel de alcance, fue correlacional. Baena (2017) refiere que son aquellos estudios que buscan la asociación de una o más variables, en consecuencia, la presente investigación mantiene el propósito de hallar la relación que mantienen las variables.

Finalmente, basado al diseño, fue no experimental, ya que el autor no incurrió en acciones de manipulación sobre el desenvolvimiento de las variables, por tanto, solo se recopiló la información respecto a las variables en su contexto natural. Asimismo, fue transversal en motivo que la información se recogió en un lapso de tiempo planificado (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). En base a lo expuesto, se dispone el siguiente esquema:



Dónde:

**M:** Muestra de estudio conformada por los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH.

**V1:** Medición de la variable de estudio: Gobierno electrónico.

**V2:** Medición de la variable asociada: Simplificación administrativa.

**r:** Relación que existe entre la variable asociada y de estudio.

### 3.2. Variables y operacionalización

Variable de estudio: Gobierno electrónico,

Variable asociada: Simplificación administrativa.

Respecto a la operacionalización (Anexo 1).

### 3.3. Población muestra,

De la población. De acuerdo a Fuentes (2020) se centra en la cantidad total de componentes que mantienen cualidades parecidas además de los datos necesarios respecto al problema investigado. Por tanto, la población a investigar se compuso por el promedio semanal de usuarios de ambos sexos de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH, la cual sumó una cantidad de 164 usuarios.

A continuación, se presenta la distribución de la población estratificada de acuerdo a los trámites que presenta la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote:

Tabla 1.

*Distribución de la población de estudio compuesta por los usuarios registrados, según el trámite solicitado, 2022*

<b>Tipo de Trámite</b>	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>Total</b>
Solicitud de elaboración de expedientes técnicos	15	5	20
Solicitud de ejecución proyectos de inversión	23	7	30
Solicitud de servicio de mantenimiento de proyectos	12	8	20
Valorización de obra	2	3	5
Liquidación de obra	1	2	3
Licencia de construcción	9	11	20
Conformidad de obra	6	4	10
Visación de planos	16	4	20
Parámetros urbanísticos	13	7	20
Aprobación de habilitación urbana	0	1	1
Autorización para ocupación de vía pública	3	12	15
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>64</b>	<b>164</b>

Fuente: Base de datos de los trámites de Gerencia de Desarrollo Urbano

A su vez, la población se guiará de los siguientes criterios:

- Criterio de inclusión: Usuarios con edad superior a los 18 años, usuarios de ambos sexos, usuarios registrados en el servicio en línea, usuarios que brinden su consentimiento.
- Criterio de exclusión: Usuarios con información digital incompleta, usuarios con edad mayor a 60 años.

De la muestra y muestreo. Hernández, Fernández y Baptista (2014) refieren a la muestra como el grupo de componentes extraído de la población, con la finalidad de mantener una representación para la aplicación de los instrumentos. Por ende, el estudio desarrolló la fórmula de población finita en motivo que la suma poblacional es conocida de forma exacta. Asimismo, el muestreo fue desarrollado como probabilístico con la técnica aleatoria estratificada con afijación proporcional, puesto que todos los componentes poblacionales tuvieron la opción similar de ser elegidos como participantes de la muestra (Hernández y Mendoza, 2018). En vista de la fórmula se logró una cantidad de 115 (Anexo 4).

Tabla 2.

*Distribución de la muestra de estudio compuesta por los usuarios registrados, según el trámite solicitado, 2022.*

<b>Tipo de trámite</b>	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>f</b>
Solicitud de elaboración de expedientes técnicos	10	4	14
Solicitud de ejecución proyectos de inversión	16	5	21
Solicitud de servicio de mantenimiento de proyectos	9	5	14
Valorización de obra	1	3	4
Liquidación de obra	0	2	2
Licencia de construcción	8	6	14
Conformidad de obra	4	3	7
Visación de planos	9	5	14
Parámetros urbanísticos	10	4	14
Aprobación de habilitación urbana	0	1	1
Autorización para ocupación de vía pública	7	4	11
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>42</b>	<b>115</b>

Fuente: Base de datos de los trámites de Gerencia de Desarrollo Urbano

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

De la técnica de investigación. En base al enfoque cuantitativo planteado para el presente estudio, fue necesario utilizar la técnica de la encuesta, la misma que se basa en el recojo de percepciones o valoraciones respecto a un tema específico por medio de un conjunto de preguntas estructuradas en la temática de las variables (Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero, 2018).

Del instrumento de investigación. Debido a la técnica se presentó al cuestionario como instrumento, por lo tanto, se contó con 2 cuestionarios con las siguientes características:

- A. Cuestionario del gobierno electrónico. Es un instrumento adaptado en base al planteamiento de Utrilla (2021) con el propósito de conocer el nivel de la variable gobierno electrónico implementado por la Gerencia de Desarrollo Urbano desde la percepción de los usuarios en trámite. El instrumento se caracteriza por una evaluación individual con un tiempo de administración de 20 minutos, presentando una cantidad de 19 preguntas en base a las dimensiones propuestas por el autor Armas y Armas (2011): relacional, promoción, externa e interna. Asimismo, mantiene una medición de escala ordinal con una opción de respuesta de 5 categorías en escala Likert.
- B. Cuestionario de la simplificación administrativa, es un instrumento adaptado en base al planteamiento de Nájjar (2019) con el propósito de conocer el nivel de la variable simplificación administrativa desarrollada en una entidad del gobierno desde la percepción de los usuarios. El instrumento se caracteriza por una evaluación individual con un tiempo de administración de 20 minutos, presentando una cantidad de 17 preguntas en base a las dimensiones propuestas por el autor Calagua (2018): tiempo de atención, procedimiento administrativo, costo de procedimientos. Asimismo, mantiene una medición de escala ordinal con una opción de respuesta de 5 categorías en escala Likert.



De la validez del instrumento. Primero la validez es referida como el nivel de los instrumentos pueden medir con exactitud la variable que se pretende estudiar por medio de percepciones empíricas (Baena, 2017). Por ello, la validez de la investigación se obtuvo por el juicio de 3 profesionales en la temática en estudio, quienes son funcionarios de la MDNCH y presentan una maestría en administración pública. La evaluación se expresó en un esquema de validación respecto a las condiciones de relevancia, pertinencia y claridad. No obstante, el contacto con los expertos se desarrolló por medio digital, remitiendo a sus correos electrónicos la solicitud y el documento de validez.

De la confiabilidad del instrumento. La confiabilidad se centra en el nivel en que la aplicación repetitiva de los instrumentos a un mismo sujeto genere los mismos resultados (Hernández y Mendoza, 2018). Por ello, la confiabilidad del estudio se desarrolló por medio del alfa de cronbach, partiendo por la generación de una encuesta piloto a 20 usuarios de la GDU de la MDNCH, el cual obtuvo un grado de confiabilidad de 0.960 para el gobierno electrónico y 0.811 para la simplificación administrativa, siendo un nivel alto para la aplicación.

### **3.5. Procedimientos**

El investigador desarrolló las siguientes acciones: Previo a aplicar los instrumentos será necesario, solicitar la autorización al gerente municipal de la MDNCH, coordinar las fechas y horarios del desarrollo de la encuesta a los usuarios digitales de tramitación urbana, validar los instrumentos por 3 expertos y analizar la fiabilidad de los instrumentos.

Asimismo, para la aplicación de los instrumentos, primero se tuvo que adquirir los materiales de oficina para el llenado de la encuesta, imprimir la cantidad de encuestas seleccionadas contando con material adicional previendo algún borrón o error, asimismo se realizó la presentación del investigador con los participantes. Cabe resaltar que la recolección de los datos se impartió de forma presencial con cada usuario asistente al departamento de desarrollo urbano, resaltando la importancia del

consentimiento informado, a su vez, el investigador monitoreó el llenado de cada encuesta, la cual al finalizar se almacenó la información en un archivo Excel para el pronto procesamiento y tratamiento con el apoyo del software SPSS v. 25 y Excel.

### 3.6. Métodos de análisis de datos

En vista de desarrollar el análisis de los datos, fue indispensable contar con el software Microsoft Excel y el programa estadístico IBM SPSS, con estos medios se realizó un análisis inferencial y descriptivo, tal como se detalla a continuación:

Del análisis descriptivo. Se incurrió en el uso de modelos estadísticos de descripción, con el cual se presentó tablas de frecuencia y gráficos, albergando la información obtenida de forma categórica. Los de los resultados se interpretaron de acuerdo a los baremos establecidos, a su vez, de ser relevante se realizó estadígrafos descriptivos como la media aritmética, moda y varianza.

Por tanto, para el análisis de las variables y dimensiones de la investigación se utilizó los siguientes baremos:

#### *Baremos de la variable gobierno electrónico*

Dimensiones		Niveles		
		Bueno	Regular	Malo
Dim1	Interna.	26 – 35	16 – 25	07 – 15
Dim2	Externa.	22 – 30	14 – 21	06 – 13
Dim3	Relacional.	07 – 10	05 – 06	02 – 04
Dim4	Promoción.	15 – 20	09 – 14	04 - 08
Total	Gobierno electrónico.	70 – 95	44 - 69	19 - 43

#### *Baremos de la variable simplificación administrativa*

Dimensiones		Niveles		
		Eficiente	Medio	Deficiente
Dim1	Tiempo de atención.	26 – 35	16 – 25	07 – 15
Dim2	Costo de procedimiento.	18 – 25	12 – 17	05 – 11
Dim3	Procedimiento administrativo.	18 – 25	12 – 17	05 – 11
Total	Simplificación administrativa.	62 - 85	53-81	82-110

Del análisis inferencial. Para los resultados inferenciales es necesario partir por conocer la normalidad de los datos, el cual fue obtenido por la prueba de Kolmogorov Smirnov, donde los valores de p hallados fueron menores al 0.05, por lo que se utilizó la prueba paramétrica Pearson. Además, en base a los productos de la prueba de correlación se halló el coeficiente y la significancia, la misma que fue medida en un rango  $>0.05$ .

### **3.7. Aspectos éticos**

Las condiciones éticas que rigieron el estudio fueron pauteadas de acuerdo al esquema ético de la Universidad César Vallejo:

Como primer punto es la beneficencia, a motivo que la investigación se orienta en dejar soluciones respecto a los hallazgos alcanzados, destinados en beneficiar a los usuarios de la municipalidad, respetando la integridad de cada participante en el proceso del estudio.

Asimismo, la confidencialidad de datos radicó en el uso de la información recopilada solo para motivos académicos, sin contar con intereses particulares de terceras personas. Anonimato de participantes se halló en el momento de la aplicación de los instrumentos, en el cual no se solicita ninguna información personal que distinga al participante.

De otro lado, el respeto de propiedad intelectual estuvo en el detalle referencial de cada autor utilizado para la redacción del presente estudio, sin cometer actos de plagio. Por último, la originalidad de datos se caracterizó en la no manipulación de los datos presentados, por lo que toda información presentada fue fidedigna y apegada a la realidad del fenómeno estudiado.

#### IV. RESULTADOS

**4.1. Del objetivo general.** Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2022.

Tabla 3.

*Relación entre los niveles del gobierno electrónico y la simplificación administrativa.*

		Simplificación administrativa			Total	
		Deficiente	Medianamente eficiente	Eficiente		
Gobierno electrónico	Malo	f	13	0	1	14
		%	11,3%	0,0%	0,9%	12,2%
	Regular	f	13	50	15	78
		%	11,3%	43,5%	13,0%	67,8%
	Bueno	f	0	4	19	23
		%	0,0%	3,5%	16,5%	20,0%
Total	f	26	54	35	115	
	%	22,6%	47,0%	30,4%	100,0%	

Fuente: Base de datos de estudio

	Valor	n	p-valor
Correlación de Pearson	0,777**	115	0.000

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

**Interpretación.** La tabla 3, se muestra que el 43.5 % de usuarios valoran un nivel regular sobre el gobierno electrónico, también un nivel medianamente eficiente sobre la simplificación administrativa; por su parte, el 16.5 % de usuarios manifiesta un nivel bueno sobre el gobierno electrónico; también un grado eficiente sobre la simplificación administrativa. Por otro lado, bajo el coeficiente de correlación Pearson, se determinó la existencia de una correlación directa de nivel alto (R de Pearson=0.777) y significativa (P-valor 0.000<0.05) entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa.

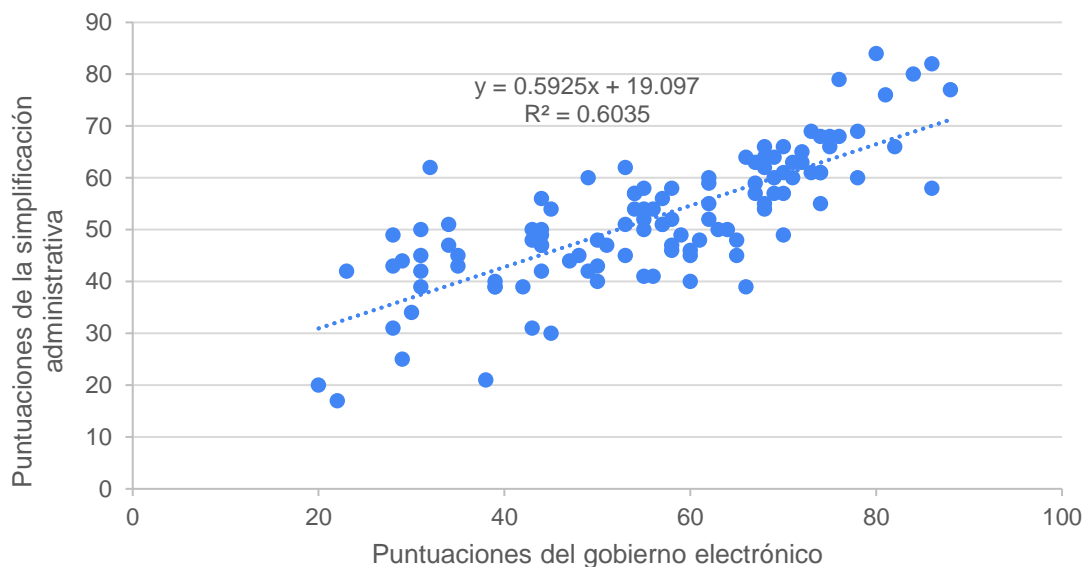


Figura 1.

*Dispersión de las puntuaciones entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa de los usuarios.*

**Interpretación.** En la evaluación propuesta en la figura 1, se muestra que en modo que los puntajes del gobierno electrónico incrementen, crecen los puntos de la simplificación administrativa, determinando una relación directa, a través del coeficiente ( $r^2= 0.6035$ ) que facilita aseverar que el 60.3 % de la simplificación administrativa se halla expuesta por el gobierno electrónico. De otro lado, en referencia a la regresión lineal, la pendiente dispone de un coeficiente=0.59, como resultado de estimación a la ecuación lineal, se presenta una tendencia adecuada; por lo que se logra afirmar el impacto positivo directo entre las puntuaciones de las variables.

#### 4.2. De la descripción de las variables

Objetivo específico 1. Identificar el nivel del gobierno electrónico en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2022.

Tabla 4.

*Nivel del gobierno electrónico en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2022.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	27	23.5
Regular	62	53.9
Malo	26	22.6
Total	115	100 %

Fuente: Base de datos del estudio.

**Interpretación.** Se aprecia en la tabla 4 que, el 53.9 % de usuarios de la GDU perciben un nivel de gobierno electrónico regular, el 23.5 % como bueno y solo el 22.6 % lo valora como malo.

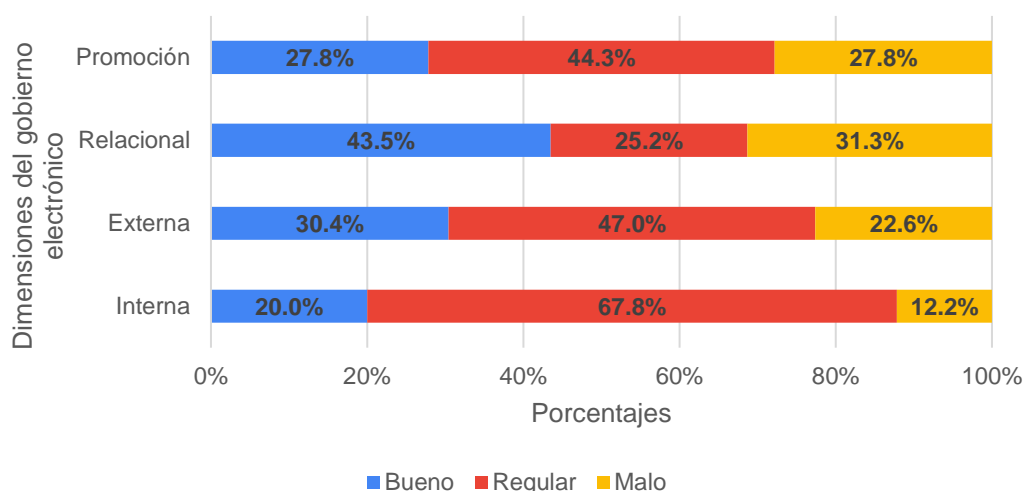


Figura 2.

*Nivel del gobierno electrónico en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2022.*

**Interpretación.** En la figura 2, se presenta el nivel del gobierno electrónico en la Gerencia de Desarrollo Urbano, en base a la consideración de los usuarios según las dimensiones. Por tal se conoce que, en la dimensión interna, el 67.8 % de usuarios evalúan como regular, mientras el 20.0 % valoran como bueno y el 12.2 % lo perciben

como malo; en tanto, respecto a la componente externo, el 47.0 % de usuarios encuestados manifiestan un nivel regular, el 30.4 % presentan un nivel bueno y el 22.6 % sostienen un nivel malo; por su parte, en base a la dimensión relacional, el 43.5 % de usuarios encuestados valoran un nivel bueno, el 31.3 % manifiestan un nivel malo y el 25.2 % presentan un nivel regular. Finalmente, respecto a la dimensión promoción, el 44.3 % de usuarios encuestados mencionan un nivel regular, el 27.8 % valoran un nivel bueno y el 27.8 % presentan un nivel malo.

Objetivo específico 2. Identificar el nivel de la simplificación administrativa en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2022.

Tabla 5.

*Nivel de la simplificación administrativa en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2022.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	34	29.6
Medianamente eficiente	58	50.4
Deficiente	23	20.0
Total	115	100 %

Fuente: Base de datos de estudio

**Interpretación.** Según la tabla 5, revela que el 50.4 % de usuarios de la Gerencia de Desarrollo Urbano perciben un nivel de simplificación administrativa medianamente eficiente, el 29.6 % como eficiente y solo el 20.0 % lo percibe como deficiente.

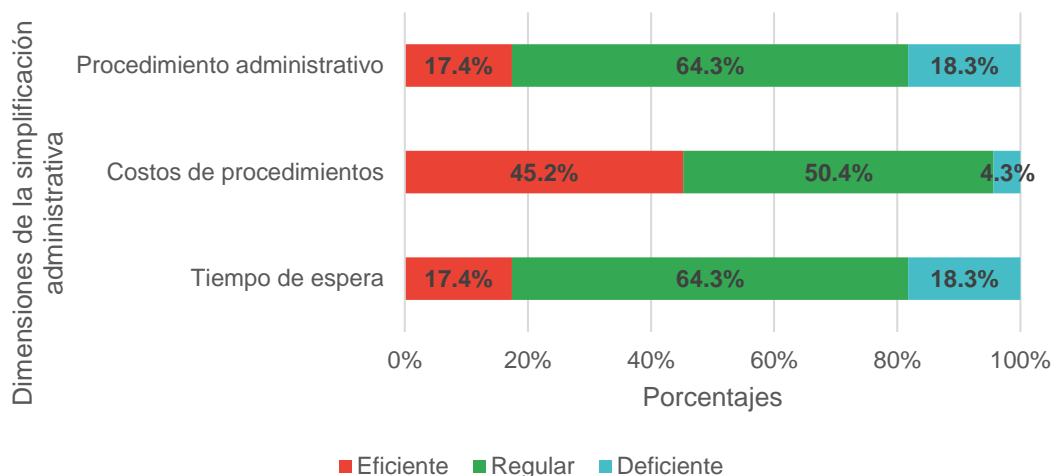


Figura 3.

*Nivel de la simplificación administrativa en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2022.*

**Interpretación.** En la figura 3, se presenta el nivel de la segunda variable, según la percepción de usuarios dispuestos a razón de sus dimensiones. Así se tiene que, en el tiempo de espera, el 64.3 % de usuarios manifiestan un grado medianamente eficiente, por su parte el 18.9 % mantienen un nivel deficiente y el 17.4 % es percibido como eficiente; en tanto, respecto al componente costos de procedimientos, el 50.4 % de usuarios encuestados manifiestan un nivel medianamente eficiente, el 45.2 % mantienen un nivel eficiente y el 4.3 % destacan un nivel deficiente. Finalmente, respecto a la dimensión procedimientos administrativos, el 64.3 % de usuarios encuestados perciben un nivel medianamente eficiente, el 18.3 % presenta un grado deficiente y el 17.4 % mantienen un nivel eficiente.

#### 4.3. Del análisis correlacional

Objetivo específico 3. Determinar la relación entre la dimensión interna y la simplificación administrativa en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2022.



Tabla 6.

*Relación entre los niveles de la gestión interna y la simplificación administrativa.*

		Simplificación administrativa			Total	
		Deficiente	Medianamente eficiente	Eficiente		
Dim. 1. Interna	Malo	f	22	14	0	36
		%	19,1%	12,2%	0,0%	31,3%
	Regular	f	4	23	2	29
		%	3,5%	20,0%	1,7%	25,2%
	Bueno	f	0	17	33	50
		%	0,0%	14,8%	28,7%	43,5%
Total	f	26	54	35	115	
	%	22,6%	47,0%	30,4%	100,0%	

Fuente: Base de datos de estudio

	Valor	n	p-valor
Correlación de Pearson	0,747**	115	0.000

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

**Interpretación.** La tabla 6 evidencia que, el 20.0 % de usuarios perciben un nivel regular respecto a la gestión interna, asimismo un nivel medianamente eficiente respecto a la simplificación administrativa; por su parte, el 28.7 % de los usuarios mantiene un grado bueno respecto a la gestión interna; a su vez un nivel eficiente respecto a la simplificación administrativa. En suma, de acuerdo al coeficiente de Pearson, se halló la existencia de una correlación alta ( $R$  de Pearson=0.747) y significativa ( $P$ -valor  $0.000 < 0.05$ ) entre a la dimensión interna y la simplificación administrativa.

Objetivo específico 4. Determinar la relación entre la dimensión externa y la simplificación administrativa en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2022.

Tabla 7.

*Relación entre los niveles de la gestión externa y la simplificación administrativa*

		Simplificación administrativa			
		Deficiente	Medianamente eficiente	Eficiente	Total
Malo	f	21	11	0	32
	% del total	18,3%	9,6%	0,0%	27,8%
Dim. 2. Regular	f	4	35	12	51
	% del total	3,5%	30,4%	10,4%	44,3%
Buena	f	1	8	23	32
	% del total	0,9%	7,0%	20,0%	27,8%
Total	f	26	54	35	115
	% del total	22,6%	47,0%	30,4%	100,0%

Fuente: Base de datos de estudio

	Valor	n	p-valor
Correlación de Pearson	0,752**	115	0.000

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

**Interpretación.** La tabla 7 evidencia que, el 30.4 % de usuarios presentan un nivel regular respecto a la gestión externa, asimismo un grado medianamente eficiente respecto a la simplificación administrativa; por su parte, el 20.0 % de usuarios mantiene un nivel bueno sobre la gestión externa; además un nivel eficiente respecto a la simplificación administrativa. En suma, de acuerdo al coeficiente de Pearson, se halló la existencia de una correlación alta ( $R$  de Pearson=0.752) y significativa ( $P$ -valor  $0.000 < 0.05$ ) entre a la dimensión externa y la simplificación administrativa.

Objetivo específico 5. Determinar la relación entre la dimensión promoción y la simplificación administrativa en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2022.

Tabla 8.

*Relación entre los niveles de la gestión promoción y la simplificación administrativa.*

		Simplificación administrativa				Total
		Medianamente				
		Deficiente	eficiente	Eficiente		
Dim. 3. Promoción	Malo	f	23	3	0	26
		%	20,0%	2,6%	0,0%	22,6%
	Regular	f	3	49	10	62
		%	2,6%	42,6%	8,7%	53,9%
	Bueno	f	0	2	25	27
		%	0,0%	1,7%	21,7%	23,5%
Total	f	26	54	35	115	
	%	22,6%	47,0%	30,4%	100,0%	

Fuente: Base de datos de estudio

	Valor	n	p-valor
Correlación de Pearson	0,707**	115	0.000

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

**Interpretación.** La tabla 8 evidencia que, el 42.6 % de los usuarios presentan un nivel regular sobre la gestión promoción, asimismo un nivel medianamente eficiente respecto a la simplificación administrativa; por su parte, el 21.7 % de los usuarios mantiene un grado bueno respecto a la gestión promoción; además un nivel eficiente respecto a la simplificación administrativa. En suma, de acuerdo al coeficiente de Pearson, se halló la existencia de una correlación alta (R de Pearson=0.707) y significativa (P-valor 0.000<0.05) entre a la dimensión promoción y la simplificación administrativa.

Objetivo específico 6. Determinar la relación entre la dimensión relacional y la simplificación administrativa en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2022.

Tabla 9.

*Relación entre los niveles de la gestión relacional y la simplificación administrativa.*

		Simplificación administrativa				Total
		Medianamente				
		Deficiente	eficiente	Eficiente		
Dim. 4.	Malo	f	25	49	16	90
		% del total	21,7%	42,6%	13,9%	78,3%
Relacional	Bueno	f	1	5	19	25
		% del total	0,9%	4,3%	16,5%	21,7%
Total		f	26	54	35	115
		% del total	22,6%	47,0%	30,4%	100,0%

Fuente: Base de datos de estudio

	Valor	n	p-valor
Correlación de Pearson	0,695**	115	0.000

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

**Interpretación.** La tabla 9 evidencia que, el 42.6 % de los usuarios presentan un nivel malo sobre la gestión relacional, a su vez un grado medianamente eficiente respecto a la simplificación administrativa; asimismo, el 21.7 % de los usuarios mantiene un grado malo sobre la gestión relacional; además un nivel deficiente sobre la simplificación administrativa. En suma, de acuerdo al coeficiente de Pearson, se halló la existencia de una correlación moderada ( $R$  de Pearson=0.695) y significativa ( $P$ -valor  $0.000 < 0.05$ ) entre a la dimensión relacional y la simplificación administrativa.

#### 4.4. Prueba de hipótesis

En vista de tener una correcta elección de la prueba estadística, la misma que facilite la evaluación de la asociación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa de usuarios en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, es relevante evaluar los datos bajo la prueba de normalidad.

Prueba de normalidad

Hipótesis:

- $H_i$ : Los datos no cuentan con una distribución normal
- $H_0$ : Los datos cuentan con una distribución normal

Grado de significancia:  $\alpha = 0.05$

Guía de decisión: Al contar con un  $p$ -valor menor a  $\alpha$ , se debe rechazar la  $H_0$ .

Prueba estadística: A razón de contar con una muestra menor a 50 elementos, se hace uso de la prueba de Kolmogorov-Smirnov.

	Kolmogorov – Smirnov		
	Estadístico	GI	Sig.
V1: Gobierno electrónico	0,078	115	0,080
V2: Simplificación administrativa	0,072	115	0,200*

Fuente: Base de datos de estudio

**Interpretación.** Los datos evaluados a través de Kolmogorov – Smirnov, muestra que el gobierno electrónico dispone de un grado de sig.  $p=0.080 >0.05$ ; y la simplificación administrativa presenta un grado de sig.  $p=0.200 >0.05$ ; revelando que las variables superan el rango de significancia, por ende, se tiene que aceptar la hipótesis nula, aseverando que los datos cuentan con una distribución normal, por tal, se debe hacer uso de una prueba estadística paramétrica (R de Pearson).

#### **A. Formulación de la hipótesis estadística general:**

$H_i$ : Existe una relación directa y significativa entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2022.

$H_0$ : No existe una relación directa y significativa entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2022.

Tabla 10.

*Correlación R de Pearson entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa.*

R de Pearson		Simplificación administrativa
Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	,777**
	Sig. (bilateral)	,000
	n	115

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

**Interpretación:** Bajo los hallazgos de la tabla 10, se determina que existe una relación alta (R de Pearson= 0,777) y significativa (P-valor=0.000 menor a  $\alpha =0.05$ ). En consecuencia, se rechaza la  $H_0$  y se asevera que, existe una relación significativa y alta entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2022

Tabla 11.

*Tabla resumen de las hipótesis específicas: Correlación de Pearson entre las dimensiones de gobierno electrónico y la simplificación administrativa.*

		R de Pearson	Simplificación administrativa
Gobierno electrónico	Interna	Coeficiente de correlación.	,747**
		Sig. (bilateral).	,000
	Externa	Coeficiente de correlación.	,752**
		Sig. (bilateral).	,000
	Promoción	Coeficiente de correlación.	,707**
		Sig. (bilateral).	,000
	Relacional	Coeficiente de correlación.	,695**
		Sig. (bilateral).	,000

Fuente: Base de datos de estudio

**Interpretación.** En base a la tabla 11, se logra determinar:

Existe una correlación directa de nivel alto (R de Pearson=0.747) y significativa (P-valor  $0.000 < 0.05$ ) entre a la dimensión interna y la simplificación administrativa, en los 115 usuarios de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2022.

Existe una correlación directa de nivel alto (R de Pearson=0.752) y significativa (P-valor  $0.000 < 0.05$ ) entre a la dimensión externa y la simplificación administrativa, en los 115 usuarios de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2022.

Existe una correlación directa de nivel alto (R de Pearson=0.707) y significativa (P-valor  $0.000 < 0.05$ ) entre a la dimensión promoción y la simplificación administrativa, en los 115 usuarios de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2022.

Existe una correlación directa de nivel moderado (R de Pearson=0.695) y significativa (P-valor  $0.000 < 0.05$ ) entre a la dimensión relacional y la simplificación administrativa, en los 115 usuarios de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2022.

## V. DISCUSIÓN

Debido a los constantes inconvenientes y retrasos que se presentan en las entidades gubernamentales al instante que el poblador intenta generar un trámite administrativo, se genera la necesidad de presentar documentación física que debería de encontrarse en un sistema de la entidad que corresponda, se dispuso estudiar el tema con el propósito de identificar la relación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa, para validar que con la correcta implementación y progresión del gobierno electrónico en las entidades públicas se logra mejorar la documentación que se mantiene almacenada, tal como sostienen Wong et al. (2011), quienes mencionan que la aplicación del gobierno electrónico y las TIC mejoran los procedimientos y aumentan la calidad de los servicios públicos ofrecidos, generando la simplificación administrativa a nivel operacional.

Por tal motivo, se plantea como objetivo general determinar la relación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, por lo que se realizó la investigación manteniendo una metodología de enfoque cuantitativo y de tipo básica, de diseño no experimental transversal y alcance correlacional, para lo cual se aplicó la encuesta como la técnica para recopilar los datos y el cuestionario ha sido usado como instrumento.

Sobre las limitaciones de la investigación, se estima que algunas de las respuestas de los 115 participantes encuestados pueden ser inciertas debido a que no consideraban la veracidad y exigencia necesaria para lograr el propósito del estudio, además, interfiere su concepción de valorar a los servicios gubernamentales como malos, debido al descontento que manejan los ciudadanos peruanos al asumir el trabajo de realizar un trámite administrativo en alguna institución del Estado (Yamada y Montero, 2011). Frente a esta situación, se explicó que era necesaria su comprensión sobre la seriedad del estudio y la petición de compromiso con las respuestas que fueran a proporcionar.



Así mismo, algunos de los participantes sostuvieron que no disponían del tiempo suficiente para valorar las afirmaciones de la encuesta y proporcionar un puntaje crítico de acuerdo con su percepción, por ello, se indicó la necesidad de dirigirse a un ambiente calmado y explicar que la resolución de la encuesta no tomaría más minutos de los esperados, a la vez, se explicó que era necesario que comprendan adecuadamente los enunciados y puedan emitir un juicio de valor justo.

Respecto al objetivo general, determinar la relación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa, y sus resultados mostrados, se obtuvo el coeficiente de correlación Pearson  $R = 0.777$  y  $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$ , indicando que existe una correlación directa de nivel alto y significativa entre las variables en estudio. Esta realidad es consistente con lo obtenido por Aranibar (2019), quien encontró el coeficiente de correlación 0.789 y significancia de 0.028, mostrando que existe una relación alta y significativa entre las variables en estudio. Así mismo, en el estudio de Fan et al. (2021) sostuvieron que el desarrollo y eficiencia del gobierno electrónico influye positivamente en la agilización de los trámites de los usuarios, permitiendo una percepción positiva de los servicios burocráticos.

Así lo comenta la teoría de Armas y Armas (2011) quienes sostiene que la función principal del gobierno electrónico es llevar a cabo sus tareas de forma eficiente y eficaz con el fin de satisfacer a través de las TIC las necesidades de los ciudadanos y atender los servicios gubernamentales. Esto conlleva a mejorar los procesos de toma de decisiones y poder aumentar el grado de comunicación entre las diferentes oficinas gubernamentales con los usuarios o ciudadanos (Wong et al., 2011).

Sobre el objetivo específico 1, con el cual se identifica el nivel del gobierno electrónico percibido por los usuarios. Entre sus resultados, se obtuvo que el 53.9% de los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Urbano perciben un nivel de gobierno electrónico regular, un 23.5% un nivel bueno y solo un 22.6% perciben un nivel malo. Lo cual demuestra que los usuarios perciben mayoritariamente al gobierno electrónico como algo que se encuentra en un nivel regular, no del todo establecido y con ciertas inconsistencias, lo cual genera descontento sobre los tiempos en la realización de

trámites o gestiones que correspondan. Esto es consistente con lo mostrado por Torres (2022) quien obtuvo que el gobierno electrónico es percibido por el 50% de su población encuestada como regular, indicando así que el logro del gobierno electrónico se encuentra en proceso y aún no ha sido logrado o valorado en su totalidad.

Para Schelin (2007), el logro del gobierno electrónico es poner a disposición de los ciudadanos a través de las TIC las funciones y procedimientos gubernamentales con el objetivo de incrementar la eficiencia, transparencia y participación ciudadana, pero se puede comprender que esta teoría es alcanzable de forma progresiva, considerando que primero se debe de educar al ciudadano y a la vez implementar sistemas que permitan satisfacer las demandas de los usuarios (Mohammed et al., 2009).

Respecto al objetivo específico 2, identificar el nivel de la simplificación administrativa, y sus resultados, se muestra que sobre la simplificación administrativa el 50.4 % de los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Urbano perciben un nivel regular, el 29.6 % un nivel bueno y solo el 20.0 % lo percibe un nivel malo. Los resultados obtenidos son semejantes a lo encontrado por Torres (2022), quien obtuvo que la simplificación administrativa fue valorada como intermedia o regular por el 60% de la población encuestada, mostrando así que los usuarios aun no perciben en su totalidad que los procesos o trabajos administrativos sean más fáciles o sencillos a pesar de la implementación de algunos sistemas de información.

No obstante, la simplificación administrativa continúa siendo una estrategia que busca agilizar y simplificar los procesos administrativos, descartando aquello que no aporta valor social y reducir la carga administrativa que debe de mantener el ciudadano para cumplir con sus obligaciones nacionales (Moore et al., 2021).

De acuerdo con el objetivo específico 3, determinar la relación entre la dimensión interna y la simplificación administrativa, se obtuvo que el coeficiente de correlación R de Pearson es de 0.747 y el p-valor = 0.000 < 0.05, lo cual muestra que existe una correlación directa de nivel alto y significativa entre la dimensión interna y

la simplificación administrativa. El resultado demuestra que al ejecutar cambios en las estructuras y procesos producto de la implementación de las TIC, llega a mejorar la simplificación administrativa, indicando así un mejor funcionamiento interno para aumentar los niveles de respuesta hacia los ciudadanos, manteniendo mayor efectividad y valor (Armas y Armas, 2011). Esto es consistente con el resultado de Aranibar (2019), pues determinó que, al modificar la infraestructura física y electrónica de los establecimientos, se logra mejorar la gestión pública a través del uso de las TIC, demostrando así que el desarrollo del gobierno electrónico en una institución pública mejora la simplificación administrativa.

En lo que respecta al objetivo específico 4, determinar la relación entre la dimensión externa y la simplificación administrativa, se logró mostrar a través del coeficiente de correlación Pearson que  $R = 0.752$  y  $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$ , lo cual prueba la existencia de una correlación directa de nivel alto y significativa entre la dimensión externa y la simplificación administrativa.

Se infiere entonces que la interacción del usuario a través de canales digitales con la entidad gubernamental logra mejorar el avance de la simplificación administrativa, mostrando así que el uso de las TIC es un beneficio para prevenir los retrasos o impedimentos que se le suelen presentar a los usuarios cuando necesitan tramitar sus operaciones (Mukhtarov et al., 2018). Tal es el caso que la teoría de Rawat (2020) menciona que el intercambio de información e interacción de los usuarios con las entidades públicas a través del uso de las TIC resulta en soluciones rápidas, ágiles y permanentes.

Sobre el objetivo específico 5, determinar la relación entre la dimensión promoción y la simplificación administrativa, se obtuvo que el coeficiente de correlación por R de Pearson es de  $0.695$  y el  $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$ , lo que demuestra que existe una correlación directa de nivel moderado y significativa entre la dimensión promoción y la simplificación administrativa. Se sostiene entonces que promocionar activamente las fortalezas del gobierno electrónico incrementa el avance de la simplificación administrativa en la entidad pública, esto es consistente con lo expresado en la teoría

de Kolachalam (2002), pues refiere que es fundamental que el organismo público comunique y promuevas las nuevas infraestructuras tecnológicas que permitirán realizar búsquedas de información, lectura o tramitación de requerimientos del usuario. Esto se logra con el hecho que el gobierno electrónico apoya a la estrategia de la simplificación administrativa, para aliviar tanto a los ciudadanos, empresarios o trabajadores públicos de la carga excesiva de documentación (Gobban, 2020).

Finalmente, sobre el objetivo específico 6, determinar la relación entre la dimensión relacional y la simplificación administrativa y sus hallazgos mostrados, se obtuvo que existe una correlación directa de nivel alto respaldada por el coeficiente R de Pearson = 0.707 y es significativa validado por el p-valor = 0.000 < 0.05, entre la dimensión relacional y la simplificación administrativa. Mostrando que, a mejor relación entre las entidades gubernamentales y privadas, se puede mejorar la capacidad de la simplificación administrativa, logrando un sentido de mayor cooperación y efectividad entre ambos en relación con los trámites o gestiones del usuario (Salvador, 2002).

Esta realidad es consistente con lo expresado por Rucoba (2020), pues sostiene que la dimensión relacional tiene una incidencia sobre la simplificación administrativa, mostrando que, a mejor capacidad de las entidades privadas y públicas, se logra agilizar los procedimientos o trámites que necesita desarrollar el usuario, permitiendo un avance sobre la simplificación administrativa.

Respecto a la hipótesis de estudio, se decide confirmar absolutamente la hipótesis estadística general  $H_i$ , puesto que el coeficiente de correlación encontrado por R de Pearson es de 0.777 y la significancia es p-valor = 0.000 < 0.05, dado esto se demuestra que existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa, debido a que a mejor implementación y comprensión del gobierno electrónico la recopilación de documentos administrativos disminuye, aumentando así la simplificación de labores administrativas.

Sobre las implicancias teóricas se estima que es necesaria la investigación del acogimiento al gobierno electrónico en entidades gubernamentales de distritos o regiones, pues los contextos son distintos a la implementación a un nivel más macro. Así mismo, se insta a continuar la investigación sobre la simplificación administrativa y el uso efectivo del gobierno electrónico para lograr aliviar las labores gubernamentales tanto del personal administrativo como mejorar los trámites que necesitan hacer los ciudadanos.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera.** Del objetivo general. Se concluye que, existe una relación directa de nivel alto ( $R$  de Pearson = 0.777) y significativa ( $P$ -valor=0.000 menor a  $\alpha$  =0.05) entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2022.

**Segunda.** Del objetivo específico 1. Se concluye que el nivel del gobierno electrónico es percibido por más de la mitad de encuestados (53.9 %) como regular. Asimismo, de acuerdo a sus dimensiones, se identifica que las dimensiones de gestión interna, externa y promoción son valoradas como regular, mientras que la gestión relacional es valorada en nivel bueno por la mayoría de usuarios encuestados.

**Tercera.** Del objetivo específico 2. Se concluye que el nivel de la simplificación administrativa es percibido por más de la mitad de encuestados (50.4 %) como medianamente eficiente. Asimismo, de acuerdo a sus dimensiones, se identifica que las dimensiones de procedimiento administrativo, costos de procedimientos y tiempo de espera son valoradas como regular por la mayoría de usuarios encuestados.

**Cuarta.** Del objetivo específico 3. Se concluye la existencia de una relación directa, de nivel alto ( $R$  de Pearson = 0.747) y significativa ( $P$ -valor=0.000 menor a  $\alpha$  =0.05) entre la gestión interna y la simplificación administrativa en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2022.

**Quinta.** Del objetivo específico 4. Se concluye la existencia de una relación directa, de nivel alto ( $R$  de Pearson = 0.752) y significativa ( $P$ -valor=0.000 menor a  $\alpha$  =0.05) entre la gestión externa y la simplificación administrativa en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2022.

**Sexta.** Del objetivo específico 5. Se concluye la existencia de una relación directa, de nivel alto ( $R$  de Pearson = 0.707) y significativa ( $P$ -valor=0.000 menor a  $\alpha$  =0.05) entre la gestión promoción y la simplificación administrativa en la Gerencia de

Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2022.

**Séptima.** Del objetivo específico 6. Se concluye la existencia de una relación directa, de nivel moderado (R de Pearson = 0.695) y significativa (P-valor=0.000 menor a  $\alpha = 0.05$ ) entre la gestión relacional y la simplificación administrativa en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2022.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera.** *Al subgerente de tecnología de la información y sistemas.* Brindar asistencias técnicas sobre el soporte y monitoreo del software de tramitaciones y documentos a las gerencias que componen la municipalidad, para minimizar los paros y errores del sistema y con ello evitar el aumento de plazos del cumplimiento de los trámites al ciudadano.

**Segunda.** *Al subgerente de tecnología de la información y sistemas.* Generar un manual de funcionamiento del sistema SISMUN, para con ello capacitar de manera continua a los funcionarios respecto al manejo del sistema, con el objetivo de potenciar su conocimiento en el uso de la plataforma.

**Tercera.** *Al subgerente de trámite documentario y archivo.* Promover en sus operarios la recepción de documentos y trámites bajo el registro electrónico por medio de incentivos y metas laborales, con el objetivo de fomentar un servicio más rápido y transparente, erradicando de manera paulatina los registros manuales.

**Cuarta.** *Al subgerente de imagen institucional.* Difundir información de trámites y uso del servicio municipal por medio de la plataforma institucional a través de material audio visual, con la finalidad de mantener actualizado los requisitos y actividades de la entidad, mejorando así el servicio electrónico.

**Quinta.** *Al subgerente de recursos humanos.* Aplicar incentivos por resoluciones gerenciales el cumplimiento del marco ético y reglamento interno por parte de los funcionarios públicos, para con ello evitar las malas prácticas en la administración pública y brindar un servicio equitativo con orientación al usuario.

**Sexta.** *A futuros investigadores.* Generar mayores investigaciones sobre la asociación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en otras entidades estatales, para con ello incrementar el conocimiento respecto a la incidencia del uso de medios digitales en la administración pública y así comprobar la significancia resaltada en la presente investigación.



## REFERENCIAS

- Agnafors, M. (2013). Quality of government: Toward a more complex definition. *American Political Science Review*, 107(3), 433-445. <https://doi.org/10.1017/S0003055413000191>
- Almarabeh, T. y AbuAli, A. (2010). A general framework for e-government: definition maturity challenges, opportunities, and success. *European Journal of Scientific Research*, 39(1), 29-42. [https://www.researchgate.net/publication/228850900\\_A\\_General\\_Framework\\_for\\_E-Government\\_Definition\\_Maturity\\_Challenges\\_Opportunities\\_and\\_Success](https://www.researchgate.net/publication/228850900_A_General_Framework_for_E-Government_Definition_Maturity_Challenges_Opportunities_and_Success)
- Aranibar, P. (2018). Gobierno electrónico y su implicancia en la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay año 2016-2017. [Tesis de maestría, Centro de altos estudios nacionales]. [https://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/398852/1/T801\\_10690214\\_M.pdf](https://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/398852/1/T801_10690214_M.pdf)
- Armas, R. y Armas, A. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, julio. <https://www.eumed.net/rev/cccss/13/auas.pdf>
- Asca, L. y Rodas, R. (2017). *Los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrador de la municipalidad de San Isidro en el año 2013* [Universidad César Vallejo, Tesis de Maestría]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5302/Asca\\_RLF-Rodas\\_CRH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5302/Asca_RLF-Rodas_CRH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Axelsson, K., Melin, U., & Lindgren, I. (2010). Exploring the importance of citizen participation and involvement in e-government projects: Practice, incentives, and organization. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 4(4), 299-321. <https://doi.org/10.1108/17506161011081309>

- Banco mundial (2019, 24 de octubre). *Informe Doing Business 2020: mantener el ritmo de las reformas para mejorar el clima de negocios*. <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2019/10/24/doing-business-2020-sustaining-the-pace-of-reforms>
- Bayona, S. y Morales, V. (2017). E-government development models for municipalities. *Journal of Computational Methods in Sciences and Engineering*, 17(S1), S47-S59. <https://doi.org/10.3233/JCM-160679>
- Bustos, G. (2021). *Simplificación administrativa en la tramitación*. <http://femp.femp.es/files/3580-2701-fichero/Presentaci%C3%B3n%20Gerardo%20Bustos.pdf>
- Calagua, M. (2018). *La simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancía – Jesús María 2017* [Universidad César Vallejo, Tesis de Maestría]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17017/Calagua\\_MMf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17017/Calagua_MMf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ª ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Costopoulou, C., Ntaliani, M. (2010). Measuring administrative burdens of e-Government services for rural SMEs. En: Lytras, M., Ordonez de Pablos, P., Ziderman, A., Roulstone, A., Maurer, H., Imber, J. (Eds). *Organizational, business, and technological aspects of the knowledge society*. WSKS 2010. *Communications in Computer and Information Science*. Springer. [https://doi.org/10.1007/978-3-642-16324-1\\_52](https://doi.org/10.1007/978-3-642-16324-1_52)
- Cubas, L. y Heredia, F. (2021). Simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en TRAMIFÁCIL en la municipalidad provincial de Lambayeque. *Revista Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 8(1), 195-208. <https://doi.org/10.26495/icti.v8i1.1550>

- Daddi, T., Testa, F., Iraldo, F. y Frey, M. (2014). Removing and simplifying administrative costs and burdens for EMAS and ISO 14001 certified organizations: Evidences from Italy. *Environmental Engineering and Management Journal*, 13(3), 689-698. <http://dx.doi.org/10.30638/eemj.2014.073>
- Decreto 1412 de 2018 [con fuerza de ley]. Con el que se aprueba la Ley de gobierno digital. 13 de setiembre de 2018. D.L. No. 1412. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1/>
- Fan, M. Epadile, M. Ali, S. Akhtar, N. (2022). The effects of egovernment efficiency on subjective wellbeing. *Frontiers in psychology*. 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.768540>
- Farias, P. (2016). *La complejidad de simplificar*. Banco Interamericano de desarrollo. <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/la-complejidad-de-simplificar/>
- Fiorino, D. (2010). Sustainability as a conceptual focus for public administration. *Public Administration Review*, 70(1), 78-88. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2010.02249.x>
- Fuentes, D. (2020). *Metodología de la investigación: conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. <https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/6201>
- George, D. y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update*. (4° Ed.). Boston: Allyn y Bacon
- Gobban, R. (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>
- Guercio, M. (1997). Definitions of Electronic Records, the European Perspective. *Archives and Museum Informatics*, 11(3), 219-222.

<https://doi.org/10.1023/A:1009029211533>

Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación científica*. 6° ed. México: Mcgrawhill.

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.

Hu, G., Pan, W., Lu, M. y Wang, J. (2009). The widely shared definition of e-Government: An exploratory study. *The Electronic Library*, 27(6), 968-985. <https://doi.org/10.1108/02640470911004066>

Jayashree, S. y Marthandan, G. (2010). Government to e-government to e-society. *Journal of Applied Sciences (Faisalabad)*, 10(19), 2205-2210. [https://www.researchgate.net/profile/Govindan-Marthandan/publication/49591267\\_Government\\_to\\_E-government\\_to\\_E-society/links/02e7e52096555a44c5000000/Government-to-E-government-to-E-society.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Govindan-Marthandan/publication/49591267_Government_to_E-government_to_E-society/links/02e7e52096555a44c5000000/Government-to-E-government-to-E-society.pdf)

Kandula, S., Curtis, D. y Zeng, Q. (2010). A semantic and syntactic text simplification tool for health content. En *AMIA annual symposium proceedings* (p. 366-370). American Medical Informatics Association. [https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3041424/pdf/amia-2010\\_sympproc\\_0366.pdf](https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3041424/pdf/amia-2010_sympproc_0366.pdf)

Kolachalam, S. (2002). An overview of e-Government. *Accademia di Economia Aziendale Italiana, Bussiness and Management Sciences International Quarterly Review*. 1(2004).1-12. <http://dx.doi.org/10.13132/2038-5498/2004.1.1-12b>

Kontogeorgis, G. y Varotsis, N. (2021). Reinstating Greek e-governance: a framework for e-government benchmarking, improvement and government policies. *Public Administration Issues*. 6, 103 – 127. DOI: 10.17323/1999-5431-2021-0-6-103-

- Lavilla, I. (2021). *Influencia del e – gobierno en la mejora de la gestión pública de la Municipalidad Provincial de Islay, Arequipa 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12629/UPcavejl.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, J. (2017). The electronic government and public services. legal framework Spanish. *Perfiles de ingeniería*, 12 (12). 73 – 82. [https://doi.org/10.31381/perfiles\\_ingenieria.v12i12.813](https://doi.org/10.31381/perfiles_ingenieria.v12i12.813)
- Mahmood, M., Weerakkody, V. y Chen, W. (2020). The role of information and communications technology in the transformation of government and citizen trust. *International Review of Administrative Sciences*, 86(4), 708–728. <https://doi.org/10.1177/0020852318816798>
- Mohammad, H., Almarabeh, T. y AbuAli, A. (2009). E-government in Jordan. *European Journal of Scientific Research*, 35(2), 188-197. [https://www.researchgate.net/publication/240639608\\_E-government\\_in\\_Jordan](https://www.researchgate.net/publication/240639608_E-government_in_Jordan)
- Mohammed, F., Alzahrani, A., Alfarraj, O. e Ibrahim, O. (2017). Cloud computing fitness for e-government implementation: importance-performance analysis. *IEEE access*, 6, 1236-1248. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2017.2778093>
- Moore, K., Mullins, A., Pogones, S., Solis, E. y Cantrell, B. (2021). The quest for administrative simplification: what's being done. *Family Practice Management*, 28(4), 8-11. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34254762/>
- Mukhtarov, F., Dieperink, C. y Driessen, P. (2018). The influence of information and communication technologies on public participation in urban water governance: A review of place-based research. *Environmental Science & Policy*, 89, 430-438. <https://doi.org/10.1016/j.envsci.2018.08.015>

- Ñaupas, H. Valdivia, M. Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Ntulo, G. y Otike, J. (2013). E-government: Its role, importance and challenges. *School of Information Sciences. MoiUniversity*, 1-16. <http://neptuneblue.net/e-government.pdf>
- OCDE. (2016). *Perú: Gobernanza integrada para un crecimiento inclusivo. Estudios de la OCDE sobre gobernanza Pública*. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2018/12/Estudios-de-la-OCDE-sobre-Gobernanza-Pública.-Perú.-Gobernanza-Integrada-para-un-Crecimiento-Inclusivo.pdf>
- Office of the Secretary, HHS (2012). Administrative simplification: adoption of a standard for a unique health plan identifier; addition to the National Provider Identifier requirements; and a change to the compliance date for the International Classification of Diseases, 10th Edition (ICD-10-CM and ICD-10-PCS) medical data code sets. Final rule. *Federal register*, 77(172), 54663–54720. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/22950146/>
- Plump, D. (1997). Simplification orders for term graph rewriting. En *International Symposium on Mathematical Foundations of Computer Science* (pp. 458-467). Springer.
- Presidencia del Consejo de Ministros (2021). *Simplificación administrativa en el Perú avances y agenda futura*. [https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2021/06/Simplificacion\\_Administrativa.pdf](https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2021/06/Simplificacion_Administrativa.pdf)
- Rahman, H. (2010). *Handbook of research on e-government readiness for information and service exchange: utilizing progressive information communication technologies*. SCOPUS. <http://dx.doi.org/10.4018/978-1-60566-671-6.ch015>
- Ramaswamy, M. y Selian, A. (2007). On the dimensions of e-government interactions. *Issues in Information Systems*, 8(2), 146-151.

[https://iacis.org/iis/2007/Ramaswamy\\_Selian.pdf](https://iacis.org/iis/2007/Ramaswamy_Selian.pdf)

Ravšelj, D., Tomaževič, N. y Aristovnik, A. (2020). *e-Government and administrative simplification for businesses: challenges and opportunities for central and eastern european countries*. Friedrich Naumann Foundation. [https://zavod14.si/wp-content/uploads/2020/12/Knjižica\\_Challenges-and-Opportunities\\_A4\\_2.pdf](https://zavod14.si/wp-content/uploads/2020/12/Knjižica_Challenges-and-Opportunities_A4_2.pdf)

Rawat, P. (2020). A Systematic Review of Multiple Terminologies for ICT in Government: A Mesh of Concentric and Overlapping Circles. *Bulletin of Science, Technology & Society*, 40(1–2), 3–14. <https://doi.org/10.1177/0270467620980996>

Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración* (8ª ed.) Pearson Educación.

Rucoba, M. (2020). *Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima – 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40>

Salvador, M. (2002). *Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas*. Universitat Pompeu Fabra. <https://silo.tips/download/gobierno-electronico-y-gobiernos-locales-transformaciones-integrales-y-nuevos-mo>

Schelin, S. H. (2007). E-government: an overview. *Modern public information technology systems: Issues and challenges*, 110-126. <http://dx.doi.org/10.4018/978-1-59904-051-6.ch006>

Srivastava, S. y Teo, T. (2010). E-government, e-business, and national economic performance. *Communications of the Association for Information Systems*, 26(1), 14. <https://doi.org/10.17705/1CAIS.02614>

Suresh, M. Amandeep, D. Mahima, M. y Zeeshan, A. (2021). Future of e-Government: An integrated conceptual framework. *Technological Forecasting and Social*

*Change*. 173. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121102>

- Torres, R. (2022). Simplificación administrativa y gobierno electrónico en una entidad regional, Apurímac, 2021. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83160/Torres\\_BR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83160/Torres_BR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Travi, A., Occhetti, D. y Gambino, N. (2018). Administrative simplification as an instrument for coping with the economic crisis. En: Merloni, F., Pioggia, A. (Eds). *European democratic institutions and administrations*. Springer. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-72493-5\\_11](https://doi.org/10.1007/978-3-319-72493-5_11)
- Wang, S., & Archer, N. P. (2007). Electronic marketplace definition and classification: literature review and clarifications. *Enterprise Information Systems*, 1(1), 89-112. <https://doi.org/10.1080/17517570601088380>
- Wirtz, B. W. y Daiser, P. (2018). E-government. En *Handbuch staat* (pp. 981-995). Springer VS. [https://doi.org/10.1007/978-3-658-20744-1\\_88](https://doi.org/10.1007/978-3-658-20744-1_88)
- Wong, M., Hideki, N. y George, P. (2011). The use of importance-performance analysis (IPA) in evaluating Japan's e-government services. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 6(2), 17-30. <https://doi.org/10.4067/S0718-18762011000200003>
- Yamada, G. y Montero, R. (2011). *Corrupción e inequidad en los servicios públicos en el Perú*. CIES consorcio de investigación económica y social. Universidad del Pacífico. <https://cies.org.pe/sites/default/files/files/diagnosticoypropuesta/archivos/dyp-50.pdf>



## Anexos

**Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables**

Var.	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	N° Ítems	Instrumento	Escala
Gobierno electrónico	Cardono (2004) define al gobierno electrónico como la aplicación de las TIC, por parte de las instituciones gubernamentales, para mejorar cualitativamente los servicios de información que se ofrecen a los ciudadanos; aumentando la eficiencia y eficacia como la transparencia del sector público y la iniciativa ciudadana.	El gobierno electrónico se midió por un "Cuestionario del gobierno electrónico" el cual mide el nivel de valoración del servicio electrónico interno, externo, relacional y promoción desde la perspectiva de los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH.	Interna	Organización y gestión interna	01 – 02	Escala valorativa del gobierno electrónico	Ordinal  Bueno (70 – 95)  Regular (44 – 69)  Malo (19 – 43)
				Recursos	03 – 04		
				Eficiencia	05 – 06		
				Acceso a la información	07		
			Externa	Presencia	08 – 09		
				Interacción	10 – 11		
				Transacción	12 – 13		
			Relacional	Inter institucionalidad	14		
				Desarrollo complementario	15		
			Promoción	Promoción de infraestructura	16 – 17		
Cultura de TICS	18 - 19						
Simplificación administrativa	Dirección de Gobernanza Pública y Desarrollo Territorial (2009) es definida como una metodología para reducir la burocracia, la cual se origina en una regulación excesiva que puede ser redundante y, por tanto, obstaculizar la acción o la toma de decisiones.	La simplificación administrativa se midió por un "Cuestionario de la simplificación administrativa" la cual mide el nivel de eficiencia del tiempo de atención, costo de procedimientos y procedimientos administrativos desde la perspectiva de los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH.	Tiempo de atención	Duración de los tramites	01 - 03	Cuestionario de la simplificación administrativa	Ordinal  Eficiente (62 – 85)  Medio (40 – 61)  Deficiente (17 – 39)
				Orientación al usuario	04 - 05		
				Atención a los reclamos	06 -07		
			Costo de procedimientos	Perspectiva del ciudadano frente al costo	08 – 09		
				Comunicación efectiva	10 – 11		
				Aceptación del costo por la población	12		
			Procedimiento administrativo	Percepción del ciudadano frente a la administración pública	13 – 14		
				Competencia municipal	15 – 16		
				Rapidez de tramites	17		

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario del gobierno electrónico

Estimado (a) usuario.

El presente instrumento que tiene el propósito conocer su opinión respecto al servicio de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Nuevo Chimbote. Por lo que, agradeceré su apoyo con el llenado de esta encuesta de acuerdo a su experiencia con el servicio de la municipalidad. Debe recordar que su participación totalmente anónima y sus respuestas servirán para mejorar nuestro servicio, por lo que sírvase a ser libre de presentar su opinión con veracidad.

#### INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente las siguientes interrogantes y marque con una **x** dentro de los recuadros dados la alternativa que se acomode a su postura, recuerde solo marcar una sola alternativa, así mismo para la segunda parte de la encuesta será necesario mantener en cuenta la escala valorativa que se presenta a continuación:

TD	D	I	A	TA
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	Ítems	Escala de valoración				
		TD	D	I	A	TA
<b>Dimensión 01: Interna</b>						
01	¿La Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH actualiza de forma constante sus servicios digitales?					
02	¿La plataforma de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH no presenta paros o caídas del sistema?					
03	¿El establecimiento de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH tiene equipos electrónicos para acceder al servicio digital?					
04	¿El establecimiento de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH cuenta con un encargado que oriente el servicio digital?					
05	¿El trámite digital de licencia mantiene un tiempo de espera reducido?					
06	¿El trámite digital de licencia solicita menor papeleo como requisitos?					
07	¿La plataforma de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH presenta la información adecuada para los trámites que requiere hacer?					
<b>Dimensión 02: Externa</b>						
08	¿La Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH					

	cuenta con todos sus trámites digitalizados?					
09	¿Las plataformas digitales de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH presentan factibilidad de acceso?					
10	¿La plataforma digital de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH presenta los contactos de las oficinas de la entidad?					
11	¿Las plataformas digitales de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH mantiene un apartado de quejas y reclamos?					
12	¿Usted puede revisar y dar seguimiento a sus trámites por medio de la plataforma digital de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH?					
13	¿Usted prefiere hacer todos sus trámites por medio de las plataformas digitales sobre un trámite presencial?					
<b>Dimensión 03: Relacional</b>						
14	¿La Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH involucra a otras entidades en su servicio digital como: banco de la nación, SUNARP, RENIEC, etc.?					
15	¿La Gerencia de Desarrollo Urbano mantienen presencia en redes sociales para mejor comunicación con la entidad?					
<b>Dimensión 04: Promoción</b>						
16	¿La Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH promociona sus actividades de apoyo social en sus redes sociales?					
17	¿La Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH difunde sus plataformas y servicios digitales en medios de comunicación?					
18	¿La Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH desarrolla tutoriales sobre el uso de sus plataformas y servicios digitales?					
19	¿La Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH instructivos sobre el acceso a sus servicios en su establecimiento?					

*Gracias por su colaboración.*

### Ficha técnica del instrumento

Nombre:	Cuestionario del gobierno electrónico	
Autor original:	Cuestionario planteado por Utrilla (2021)	
Nombre instrumento original	Cuestionario del gobierno electrónico	
Dimensiones:	Externa, interna, promoción y relacional	
N° de ítems	19	
Escala de valoración de ítems:	(5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Indiferente, (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo.	
Ámbito de aplicación:	Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote	
Administración:	Auto reporte individual	
Duración:	20 minutos	
Objetivo:	Medir el nivel del gobierno electrónico en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2022.	
Validez:	Validez de contenido mediante el juicio de 3 expertos con grado de maestría en Gestión Pública que laboran como funcionarios de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, los cuales evaluaron los criterios de pertinencia, relevancia y claridad.	
Confiabilidad:	Mediante el coeficiente de consistencia interna y técnica de alfa de Cronbach, se determinó un grado de confiabilidad alto (Alfa = 0,835)	
Unidades de información:	Usuarios de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.	
Organización:	Dimensión	N° de ítem
	Interna	01 – 07
	Externa	08 – 13
	Relacional	14 – 15
	Promoción	16 – 19
Niveles /Valores finales	Bueno: 70 - 95 Regular: 44 - 69 Malo : 19 - 43	

## Cuestionario de la simplificación administrativa

Estimado (a) usuario.

El presente instrumento que tiene el propósito conocer su opinión respecto al servicio de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Nuevo Chimbote. Por lo que, agradeceré su apoyo con el llenado de esta encuesta de acuerdo a su experiencia con el servicio de la municipalidad. Debe recordar que su participación totalmente anónima y sus respuestas servirán para mejorar nuestro servicio, por lo que sírvase a ser libre de presentar su opinión con veracidad.

### INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente las siguientes interrogantes y marque con una **x** dentro de los recuadros dados la alternativa que se acomode a su postura, recuerde solo marcar una sola alternativa, así mismo para la segunda parte de la encuesta será necesario mantener en cuenta la escala valorativa que se presenta a continuación:

N	CN	AV	CS	S
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	Ítems	Escala de valoración				
		N	CN	AV	CS	S
<b>Dimensión 01: Tiempo de atención</b>						
01	¿La atención de trámites de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH se realiza priorizando el tiempo de llegada?					
02	¿La atención de los trámites se realizan en el tiempo acordado?					
03	¿Los plazos de atención de trámites se desarrollan de acuerdo a los planteados por normativa vigente?					
04	¿La Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH cuenta con un protocolo de atención al ciudadano?					
05	¿La atención de trámites de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH se prioriza de acuerdo a la importancia del solicitante?					
06	¿La Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH mantiene un área de reclamos o sugerencias?					
07	¿Considera que el personal de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH presta atención a mis reclamos o sugerencias?					
<b>Dimensión 02: Costo de procedimientos</b>						

08	¿Presenta indiferente sobre los costos por trámite que presenta la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH?					
09	¿Considero que son elevados los precios por trámites de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH?					
10	¿Existe medios visuales adecuados en las instalaciones de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH respecto a los costos por trámite?					
11	¿La plataforma web de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH comunica de forma detallada los costos por trámites?					
12	¿Suele aceptar los costos de trámite por que no tiene otra alternativa?					
Dimensión 03: Procedimiento administrativo						
13	¿Las instalaciones de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH presentan esquemas o diagramas sobre los pasos a seguir por trámites?					
14	¿La Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH cuenta con un orientador para el proceso de los trámites?					
15	¿La coordinación entre las áreas de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH es correcta?					
16	¿ El personal con el que cuenta la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH es el idóneo para la labor pública?					
17	¿La capacidad de atención de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH es rápida?					

Gracias por su colaboración.

### Ficha técnica del instrumento

Nombre:	Cuestionario de la simplificación administrativa	
Autor original:	Cuestionario planteado por Nájar (2019)	
Nombre instrumento original	Cuestionario de la simplificación administrativa	
Dimensiones:	Costo de procedimientos, tiempo de atención y procedimiento administrativo.	
N° de ítems	17	
Escala de valoración de ítems:	Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).	
Ámbito de aplicación:	Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote	
Administración:	Auto reporte individual	
Duración:	20 minutos	
Objetivo:	Medir el nivel de la simplificación administrativa en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2022.	
Validez:	Validez de contenido mediante el juicio de 3 expertos con grado de maestría en Gestión Pública que laboran como funcionarios de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, los cuales evaluaron los criterios de pertinencia, relevancia y claridad.	
Confiabilidad:	Mediante el coeficiente de consistencia interna y técnica de alfa de Cronbach, se determinó un grado de confiabilidad alto (Alfa = 0,894)	
Unidades de información:	Usuarios de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.	
Organización:	Dimensión	N° de ítem
	Tiempo de atención	01 – 07
	Costo de procedimientos	08 – 12
	Procedimiento administrativo	13 - 17
Niveles /Valores finales	Eficiente: 62 - 85 Medio: 40 - 61 Deficiente: 17 - 39	

### Anexo 3: Validez y confiabilidad de los instrumentos

#### Certificado de validez de contenido

Nombre del instrumento: Cuestionario que mide el gobierno electrónico (GE-19)

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
			Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: INTERNA</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Directo	¿La Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH actualiza de forma constante sus servicios digitales?	X		X		X		
2	Directo	¿La plataforma de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH no presenta paros o caídas del sistema?	X		X		X		
3	Directo	¿El establecimiento de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH tiene equipos electrónicos para acceder al servicio digital?	X		X		X		
4	Directo	¿El establecimiento de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH cuenta con un encargado que oriente el servicio digital?	X		X		X		
5	Directo	¿El trámite digital de licencia mantiene un tiempo de espera reducido?	X		X		X		
6	Directo	¿El trámite digital de licencia solicita menor papeleo como requisitos?	X		X		X		
7	Directo	¿La plataforma de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH presenta la información adecuada para los trámites que requiere hacer?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: EXTERNA</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	Directo	¿La Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH cuenta con todos sus trámites digitalizados?	X		X		X		
9	Directo	¿Las plataformas digitales de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH presentan facilidad de acceso?	X		X		X		
10	Directo	¿La plataforma digital de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH presenta los contactos de las oficinas de la entidad?	X		X		X		



11	Directo	¿Las plataformas digitales de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH mantiene un apartado de quejas y reclamos?	X		X		X		
12	Directo	¿Usted puede revisar y dar seguimiento a sus trámites por medio de la plataforma digital de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH?	X		X		X		
13	Directo	¿Usted prefiere hacer todos sus trámites por medio de las plataformas digitales sobre un trámite presencial?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: RELACIONAL</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	Directo	¿La Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH involucra a otras entidades en su servicio digital como: banco de la nación, ¿SUNARP, RENE, etc.?	X		X		X		
15	Directo	¿La Gerencia de Desarrollo Urbano mantienen presencia en redes sociales para mejor comunicación con la entidad?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: PROMOCIÓN</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	Directo	¿La Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH promociona sus actividades de apoyo social en sus redes sociales?	X		X		X		
17	Directo	¿La Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH difunde sus plataformas y servicios digitales en medios de comunicación?	X		X		X		
18	Directo	¿La Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH desarrolla tutoriales sobre el uso de sus plataformas y servicios digitales?	X		X		X		
19	Directo	¿La Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH instructivos sobre el acceso a sus servicios en su establecimiento?	X		X		X		

MG. Rurush Lázaro Carolina Mercedes  
DNI N° 76228702



**Certificado de validez de contenido del instrumento: Cuestionario que mide el gobierno electrónico (GE-19)**

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Rurush Lázaro Carolina Mercedes

DNI: 76228702

Formación académica del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado /Título	Año de expedición	Universidad
01	Maestría en Gestión Pública	2022	Universidad César Vallejo

Experiencia profesional del validador: (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Gobierno Regional de Ancash	1	Especialista en formatos en el Banco de Inversiones en la Sub Gerencia Regional de Estudios de Inversión.
02	Gobierno Regional de Ancash	1	Evaluador de Proyectos de Inversión en la Sub Gerencia Regional de Estudios de Inversión.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Chimbote, 26 de mayo del 2022

Mg. Rurush Lázaro Carolina Mercedes  
DNI N° 76228702

**Certificado de validez de contenido**

**Nombre del instrumento:** Cuestionario que mide la simplificación administrativa (SA-17)

N°	Dirección del ítem	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
			Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: TIEMPO DE ATENCIÓN</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
1	Directo	¿La atención de trámites de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH se realiza priorizando el tiempo de llegada?	X		X		X		
2	Directo	¿La atención de los trámites se realizan en el tiempo acordado?	X		X		X		
3	Directo	¿Los plazos de atención de trámites se desarrollan de acuerdo a los planteados por normativa vigente?	X		X		X		
4	Directo	¿La Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH cuenta con un protocolo de atención al ciudadano?	X		X		X		
5	Directo	¿La atención de trámites de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH se prioriza de acuerdo a la importancia del solicitante?	X		X		X		
6	Directo	¿La Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH mantiene un área de reclamos o sugerencias?	X		X		X		
7	Inversa	¿Considera que el personal de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH presta atención a mis reclamos o sugerencias?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: COSTO DE PROCEDIMIENTOS</b>			Si	No	Si	No	Si	No	
8	Directo	¿Presenta indiferente sobre los costos por trámite que presenta la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH?	X		X		X		
9	Directo	¿Considero que son elevados los precios por trámites de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH?	X		X		X		
10	Directo	¿Existe medios visuales adecuados en las instalaciones de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH respecto a los costos por trámite?	X		X		X		

11	Directo	¿La plataforma web de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH comunica de forma detallada los costos por trámites?	X		X		X	
12	Directo	¿Suele aceptar los costos de trámite por que no tiene otra alternativa?	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 3: PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
13	Directo	¿Las instalaciones de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH presentan esquemas o diagramas sobre los pasos a seguir por trámites?	X		X		X	
14	Directo	¿La Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH cuenta con un orientador para el proceso de los trámites?	X		X		X	
15	Directo	¿La coordinación entre las áreas de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH es correcta?	X		X		X	
16	Inversa	¿El personal con el que cuenta la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH es el idóneo para la labor pública?	X		X		X	
17	Directo	¿La capacidad de atención de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH es rápida?	X		X		X	



MG. Cuadros Bérniz Danae Mireya  
DNI N° 70479692

**Certificado de validez de contenido del instrumento: Cuestionario que mide la simplificación administrativa (SA-17)**

**Observaciones:** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Cuadros Benites, Danae Mireya

**DNI:** 70479692

**Formación académica del validador:** (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado / Título	Año de expedición	Universidad
01	Maestría en Gestión Pública	2021	Universidad San Pedro

**Experiencia profesional del validador:** (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote	4	Sub Gerente de la Oficina de Programación Multianual de Inversiones
02	Municipalidad Distrital de Chingas	3	Jefe de Unidad Formuladora
03	Municipalidad Provincial de Asunción	2	Jefe de Unidad Formuladora

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Chimbote, 26 de mayo del 2022

  
Mg. Cuadros Benites Danae Mireya  
DNI N° 70479692


**Certificado de validez de contenido**

**Nombre del instrumento:** Cuestionario que mide la simplificación administrativa (SA-17)

Nº	Dirección del ítem	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/Observaciones
			Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: TIEMPO DE ATENCIÓN</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Directo	¿La atención de trámites de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH se realiza priorizando el tiempo de llegada?	X		X		X		
2	Directo	¿La atención de los trámites se realizan en el tiempo acordado?	X		X		X		
3	Directo	¿Los plazos de atención de trámites se desarrollan de acuerdo a los planteados por normativa vigente?	X		X		X		
4	Directo	¿La Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH cuenta con un protocolo de atención al ciudadano?	X		X		X		
5	Directo	¿La atención de trámites de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH se prioriza de acuerdo a la importancia del solicitante?	X		X		X		
6	Directo	¿La Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH mantiene un área de reclamos o sugerencias?	X		X		X		
7	Inversa	¿Considera que el personal de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH presta atención a mis reclamos o sugerencias?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: COSTO DE PROCEDIMIENTOS</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	Directo	¿Presenta indiferente sobre los costos por trámite que presenta la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH?	X		X		X		
9	Directo	¿Considero que son elevados los precios por trámites de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH?	X		X		X		
10	Directo	¿Existe medios visuales adecuados en las instalaciones de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH respecto a los costos por trámite?	X		X		X		



11	Directo	¿La plataforma web de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH comunica de forma detallada los costos por trámites?	X		X		X		
12	Directo	¿Suele aceptar los costos de trámite por que no tiene otra alternativa?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO</b>			<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	
13	Directo	¿Las instalaciones de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH presentan esquemas o diagramas sobre los pasos a seguir por trámites?	X		X		X		
14	Directo	¿La Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH cuenta con un orientador para el proceso de los trámites?	X		X		X		
15	Directo	¿La coordinación entre las áreas de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH es correcta?	X		X		X		
16	Inversa	¿El personal con el que cuenta la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH es el idóneo para la labor pública?	X		X		X		
17	Directo	¿La capacidad de atención de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la MDNCH es rápida?	X		X		X		

  
 MG. Zavala Soto Mario William  
 DNI N° 52945282

**Certificado de validez de contenido del instrumento: Cuestionario que mide la simplificación administrativa (SA-17)**

Observaciones: \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Zavala Soto, Mario William

**DNI:** 32945282

**Formación académica del validador:** (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado /Título	Año de expedición	Universidad
01	Maestría en Gestión Pública	2018	San Pedro

**Experiencia profesional del validador:** (Asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Años de experiencia	Cargo/Función
01	Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote	3	Sub Gerente de Recursos Humanos
02			
03			


**\*Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**\*Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**\*Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Chimbote, 25 de mayo del 2022



Mg. Zavala Soto, Mario William  
DNI N° 32945282



## Análisis de fiabilidad de los instrumentos

N°	Cuestionario del gobierno electrónico																			Cuestionario de la simplificación administrativa																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	3	5	3	5	4	3	4	5	5	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	4	2	4	2	4	4	2	5	3	4	4	4	4
2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	3	2	3	2	1	3	5	5	3	1	3	5	5	1	1	2
3	2	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	4	2	2	1	1	2	2	3	5	2	1	4	2	3	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3
5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	1	2	1	1	3	4	1	1	4	2	1	2	1	1	1
6	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	2	2	2	2	1	2	3	3	2	1	2	2	1	3	3	1
7	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	2	5	4	3	5	4	3	4	5	3	3	3	2	2	2	3	4	1	1	3	2	2	2	3	3
8	1	1	5	4	2	2	5	5	5	5	2	5	5	1	4	5	5	5	5	3	3	2	2	4	1	2	4	4	1	1	3	2	3	4	4	2
9	5	4	3	3	4	3	3	1	2	3	2	5	5	3	3	5	4	3	5	3	3	2	1	2	1	1	3	5	1	1	3	1	1	1	1	2
10	1	2	2	2	1	5	2	1	2	2	3	2	5	1	1	1	1	1	1	5	4	3	3	4	1	1	4	2	1	1	4	3	4	4	4	4
11	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	5	3	3	2	5	1	2	4	5	1	1	3	1	1	3	3	3
12	1	2	1	1	2	4	1	1	2	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	5	2	3	3	4	1	1	3	5	1	1	5	3	3	4	3	4
13	2	2	1	2	1	3	2	2	1	2	1	2	4	2	2	1	2	1	2	4	3	3	3	3	2	2	3	5	1	1	5	2	2	5	4	3
14	2	2	2	2	2	3	1	2	1	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	5	4	4	4	4	1	1	3	4	1	1	4	3	3	4	3	2
15	1	2	1	2	2	4	2	1	2	2	1	2	4	2	1	2	1	2	1	5	3	3	3	3	2	2	4	4	1	1	3	3	3	3	3	3
16	2	2	2	1	2	5	1	2	1	2	2	2	5	1	2	2	1	1	2	4	4	4	4	4	1	1	3	3	2	2	4	4	2	2	4	3
17	1	1	1	2	1	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	2	2	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3
18	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	1	1	4	4	4	4	4	1	1	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4
19	2	2	2	2	3	5	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
20	1	1	1	1	1	3	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3

Escala valorativa del gobierno electrónico				Cuestionario de la simplificación administrativa			
Alfa de Cronbach		Número de elementos		Alfa de Cronbach		Número de elementos	
,960		19		,811		17	

**Interpretación.** De acuerdo a los coeficientes de Alfa de Cronbach, se tiene un grado de confiabilidad de 0.960 para el gobierno electrónico y 0.811 para la simplificación administrativa, siendo un nivel bueno para la aplicación.

#### Anexo 4: Calculo del tamaño de la muestra

En vista de la fórmula se obtuvo una cantidad de 115 participantes, tal como se detalla a continuación:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

Marco muestral	N	=	164
Alfa (Máximo error tipo I)	$\alpha$	=	0.050
Nivel de Confianza	$1 - \alpha/2$	=	0.975
Z de $(1 - \alpha/2)$	$Z (1 - \alpha/2)$	=	1.960
Proporcionalidad de ocurrencia	p	=	0.500
Complemento de p	q	=	0.500
Precisión	d	=	0.050
<hr/>			
Tamaño de la muestra	n	=	<b>115.14</b>
<hr/>			

## Anexo 5: Autorización de la entidad para la recolección de datos



MUNICIPALIDAD DISTRITAL  
DE NUEVO CHIMBOTE  
UN NUEVO COMIENZO

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Nuevo Chimbote, 25 de Mayo de 2022

OFICIO N° 38 -2022 -MDNCH-GM

Señora:

*Dra. Rosa María Salas Sánchez*

*Jefa de la Escuela de Posgrado-UCV*

*Universidad César Vallejo- Filial Chimbote*

Presente. -

**Asunto : AUTORIZACIÓN DE ACCESO A INFORMACIÓN**

**Ref. : Exp. N° 9840-2022 -MDNCH**

De mi especial consideración:

*Es grato dirigirme a Ud., a fin de expresarle mi cordial saludo y a la vez comunicarle que, en mérito al documento de la referencia, mediante el cual solicita se le brinde las facilidades para que la Alumna MELANY BRIGHET SUAREZ ORTEGA, identificada con DNI N° 72733005, estudiante de la Escuela del programa académico de Maestría en Gestión Pública, pueda acceder a información y aplicar sus instrumentos de recolección de datos para desarrollar su Tesis.*

*Al respecto de la revisión de la solicitud formulada por el recurrente, se manifiesta que, SE AUTORIZA a la estudiante de Postgrado a realizar su investigación en esta entidad, brindándole las facilidades que el caso amerite, siempre que se cumpla con todos los protocolos requeridos para evitar los contagios por el COVID-19.*

*Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.*

Atentamente,

  
CPC. Alejandro Daniel Escobedo Martínez  
GOBIERNO MUNICIPAL

**Anexo 6:** Autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Datos Generales**

Nombre de la Organización:	RUC: 20282911815
Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Gerente Municipal	
Nombres y Apellidos	DNI:
Arquímedes Daniel Cueva Huaraz	329708828

**Consentimiento:**

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal T del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo <sup>(\*)</sup>, autorizo , no autorizo  publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2022.	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública	
Autor: Melany Brighel Suarez Ortega	DNI: 72733005

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 (s) del estudio.

Nuevo Chimbote, 06 de Mayo del 2022.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
NUEVO CHIMBOTE



C.P.C. Arquímedes Daniel Cueva Huaraz  
GERENTE MUNICIPAL

Firma: \_\_\_\_\_  
**C.P.C. Arquímedes Daniel Cueva Huaraz**

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal T " 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 institución, pero que se afigure la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

**Anexo 7:** Matriz puntuaciones y niveles del gobierno electrónico y simplificación administrativa.

Nº	Gobierno electrónico										Simplificación administrativa							
	Dim. 1		Dim. 2		Dim. 3		Dim. 4		TOTAL		Dim. 1		Dim. 2		Dim. 3		TOTAL	
	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N
1	29	B	25	B	9	B	18	B	81	B	32	E	22	E	22	E	76	E
2	24	R	21	R	5	R	12	R	62	R	20	M	20	E	19	E	59	M
3	24	R	24	B	8	B	15	B	71	B	23	M	19	E	18	E	60	M
4	17	R	12	M	4	M	10	R	43	M	11	D	13	M	7	D	31	D
5	22	R	21	R	7	B	10	R	60	R	21	M	12	M	7	D	40	M
6	24	R	25	B	9	B	14	R	72	B	25	M	19	E	19	E	63	E
7	17	R	18	R	7	B	13	R	55	R	21	M	14	M	15	M	50	M
8	17	R	13	M	6	R	14	R	50	R	14	D	13	M	13	M	40	M
9	25	R	23	B	7	B	13	R	68	R	28	E	19	E	15	M	62	E
10	29	B	19	R	8	B	13	R	69	R	25	M	21	E	18	E	64	E
11	28	B	21	R	8	B	16	B	73	B	28	E	21	E	20	E	69	E
12	27	B	25	B	8	B	18	B	78	B	29	E	19	E	21	E	69	E
13	28	B	23	B	8	B	14	R	73	B	24	M	18	E	19	E	61	M
14	32	B	28	B	9	B	19	B	88	B	32	E	23	E	22	E	77	E
15	24	R	22	B	8	B	16	B	70	B	26	E	20	E	20	E	66	E
16	17	R	12	M	5	R	9	R	43	M	19	M	14	M	15	M	48	M
17	21	R	19	R	8	B	14	R	62	R	23	M	20	E	17	M	60	M
18	7	M	6	M	2	M	5	M	20	M	8	D	7	D	5	D	20	D
19	28	B	24	B	9	B	19	B	80	B	35	E	25	E	24	E	84	E
20	25	R	26	B	8	B	15	B	74	B	25	M	19	E	17	M	61	M
21	19	R	16	R	5	R	10	R	50	R	19	M	14	M	10	D	43	M
22	16	R	12	M	3	M	8	M	39	M	21	M	13	M	5	D	39	D
23	19	R	16	R	5	R	9	R	49	R	19	M	12	M	11	D	42	M
24	24	R	23	B	7	B	14	R	68	R	23	M	16	M	16	M	55	M
25	24	R	22	B	9	B	17	B	72	B	27	E	18	E	20	E	65	E
26	30	B	27	B	10	B	19	B	86	B	20	M	18	E	20	E	58	M
27	27	B	23	B	8	B	16	B	74	B	21	M	18	E	16	M	55	M
28	17	R	19	R	4	M	14	R	54	R	25	M	15	M	14	M	54	M
29	28	B	19	R	7	B	14	R	68	R	21	M	18	E	15	M	54	M
30	19	R	20	R	5	R	12	R	56	R	21	M	18	E	15	M	54	M
31	27	B	24	B	8	B	16	B	75	B	28	E	20	E	20	E	68	E
32	25	R	22	B	8	B	15	B	70	B	26	E	17	M	14	M	57	M
33	27	B	23	B	7	B	13	R	70	B	19	M	17	M	13	M	49	M
34	17	R	20	R	6	R	10	R	53	R	14	D	18	E	13	M	45	M
35	30	B	24	B	8	B	16	B	78	B	21	M	20	E	19	E	60	M
36	26	B	24	B	7	B	14	R	71	B	26	E	19	E	18	E	63	E
37	21	R	18	R	6	R	12	R	57	R	21	M	15	M	15	M	51	M
38	21	R	18	R	6	R	12	R	57	R	21	M	15	M	15	M	51	M
39	17	R	6	M	2	M	4	M	29	M	11	D	9	D	5	D	25	D
40	25	R	17	R	6	R	11	R	59	R	21	M	13	M	15	M	49	M

41	24	R	18	R	8	B	15	B	65	R	18	M	15	M	12	M	45	M
42	17	R	15	R	5	R	14	R	51	R	19	M	13	M	15	M	47	M
43	19	R	18	R	6	R	11	R	54	R	24	M	16	M	17	M	57	M
44	19	R	18	R	6	R	11	R	54	R	24	M	16	M	17	M	57	M
45	10	M	6	M	2	M	4	M	22	M	7	D	5	D	5	D	17	D
46	22	R	21	R	8	B	16	B	67	R	21	M	20	E	16	M	57	M
47	21	R	20	R	5	R	12	R	58	R	20	M	13	M	14	M	47	M
48	23	R	19	R	4	M	9	R	55	R	23	M	19	E	16	M	58	M
49	20	R	14	R	3	M	8	M	45	R	12	D	8	D	10	D	30	D
50	17	R	11	M	6	R	15	B	49	R	25	M	20	E	15	M	60	M
51	22	R	19	R	8	B	15	B	64	R	19	M	17	M	14	M	50	M
52	22	R	20	R	7	B	12	R	61	R	18	M	16	M	14	M	48	M
53	17	R	15	R	6	R	10	R	48	R	17	M	15	M	13	M	45	M
54	29	B	23	B	8	B	16	B	76	B	28	E	20	E	20	E	68	E
55	18	R	10	M	5	R	11	R	44	R	20	M	15	M	15	M	50	M
56	28	B	22	B	8	B	16	B	74	B	25	M	19	E	17	M	61	M
57	22	R	16	R	6	R	14	R	58	R	25	M	18	E	15	M	58	M
58	18	R	20	R	5	R	12	R	55	R	22	M	18	E	14	M	54	M
59	23	R	16	R	7	B	14	R	60	R	22	M	12	M	11	D	45	M
60	15	M	24	B	8	B	10	R	57	R	22	M	16	M	18	E	56	M
61	25	R	20	R	7	B	16	B	68	R	27	E	19	E	20	E	66	E
62	18	R	20	R	4	M	11	R	53	R	23	M	18	E	21	E	62	E
63	20	R	22	B	6	R	14	R	62	R	19	M	20	E	16	M	55	M
64	14	M	12	M	4	M	8	M	38	M	10	D	5	D	6	D	21	D
65	26	B	24	B	8	B	16	B	74	B	28	E	20	E	20	E	68	E
66	21	R	18	R	7	B	12	R	58	R	20	M	15	M	17	M	52	M
67	23	R	22	B	7	B	13	R	65	R	19	M	16	M	13	M	48	M
68	23	R	22	B	7	B	14	R	66	R	16	M	13	M	10	D	39	D
69	20	R	18	R	6	R	12	R	56	R	15	D	15	M	11	D	41	M
70	24	R	21	R	7	B	15	B	67	R	23	M	18	E	18	E	59	M
71	23	R	19	R	6	R	15	B	63	R	19	M	16	M	15	M	50	M
72	25	R	21	R	8	B	16	B	70	B	24	M	18	E	19	E	61	M
73	26	B	19	R	6	R	11	R	62	R	23	M	16	M	13	M	52	M
74	34	B	24	B	8	B	16	B	82	B	27	E	19	E	20	E	66	E
75	25	R	20	R	8	B	13	R	66	R	25	M	20	E	19	E	64	E
76	33	B	27	B	10	B	14	R	84	B	35	E	25	E	20	E	80	E
77	21	R	16	R	6	R	12	R	55	R	23	M	15	M	14	M	52	M
78	22	R	23	B	8	B	16	B	69	R	21	M	19	E	17	M	57	M
79	19	R	18	R	6	R	10	R	53	R	21	M	15	M	15	M	51	M
80	28	B	24	B	8	B	16	B	76	B	33	E	24	E	22	E	79	E
81	23	R	24	B	6	R	16	B	69	R	24	M	18	E	18	E	60	M
82	22	R	16	R	6	R	11	R	55	R	16	M	14	M	11	D	41	M
83	26	B	25	B	8	B	16	B	75	B	27	E	20	E	19	E	66	E
84	33	B	27	B	10	B	16	B	86	B	35	E	25	E	22	E	82	E
85	20	R	19	R	6	R	13	R	58	R	18	M	14	M	14	M	46	M
86	22	R	22	B	8	B	15	B	67	R	27	E	19	E	17	M	63	E
87	20	R	20	R	7	B	13	R	60	R	18	M	15	M	13	M	46	M
88	24	R	23	B	8	B	13	R	68	R	24	M	20	E	20	E	64	E

89	18	R	16	R	6	R	10	R	50	R	17	M	16	M	15	M	48	M
90	15	M	10	M	2	M	4	M	31	M	11	D	17	M	11	D	39	D
91	18	R	14	R	4	M	8	M	44	R	19	M	15	M	15	M	49	M
92	13	M	9	M	2	M	4	M	28	M	13	D	16	M	20	E	49	M
93	18	R	11	M	2	M	4	M	35	M	15	D	17	M	11	D	43	M
94	20	R	15	R	4	M	8	M	47	R	13	D	19	E	12	M	44	M
95	13	M	9	M	2	M	4	M	28	M	14	D	17	M	12	M	43	M
96	18	R	14	R	4	M	8	M	44	R	12	D	19	E	11	D	42	M
97	15	M	10	M	2	M	4	M	31	M	16	M	16	M	10	D	42	M
98	19	R	10	M	2	M	4	M	35	M	16	M	14	M	15	M	45	M
99	20	R	13	M	2	M	4	M	39	M	13	D	14	M	13	M	40	M
100	13	M	9	M	2	M	4	M	28	M	11	D	13	M	7	D	31	D
101	18	R	15	R	2	M	4	M	39	M	15	D	13	M	11	D	39	D
102	13	M	10	M	2	M	4	M	29	M	19	M	13	M	12	M	44	M
103	15	M	10	M	2	M	4	M	31	M	16	M	15	M	14	M	45	M
104	18	R	14	R	4	M	8	M	44	R	24	M	18	E	14	M	56	M
105	16	R	10	M	2	M	4	M	32	M	23	M	18	E	21	E	62	E
106	18	R	10	M	2	M	4	M	34	M	14	D	18	E	19	E	51	M
107	18	R	15	R	4	M	8	M	45	R	20	M	18	E	16	M	54	M
108	18	R	10	M	2	M	4	M	34	M	17	M	15	M	15	M	47	M
109	15	M	10	M	2	M	4	M	31	M	20	M	17	M	13	M	50	M
110	20	R	15	R	4	M	5	M	44	R	18	M	17	M	12	M	47	M
111	16	R	14	R	4	M	8	M	42	M	13	D	16	M	10	D	39	D
112	14	M	10	M	2	M	4	M	30	M	12	D	15	M	7	D	34	D
113	16	R	15	R	4	M	8	M	43	M	20	M	16	M	14	M	50	M
114	17	R	15	R	4	M	8	M	44	R	19	M	14	M	14	M	47	M
115	7	M	10	M	2	M	4	M	23	M	17	M	14	M	11	D	42	M

Fuente. Resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos aplicadas a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2022.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, FLORIAN PLASENCIA ROQUE WILMAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Gobierno electrónico y simplificación administrativa de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2022", cuyo autor es SUAREZ ORTEGA MELANY BRIGHET, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido de 20.00%, 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 Completa 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.

CHIMBOTE, 01 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
FLORIAN PLASENCIA ROQUE WILMAR <b>DNI:</b> 27144066 <b>ORCID</b> 0000-0002-3475-8325	Firmado digitalmente por: RFLORIANP el 04-08- 2022 22:01:39

Código documento Trilce: TRI - 0385692