



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gobierno electrónico y simplificación administrativa en la
Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Ramos Arqui, Grace (ORCID: 0000-0002-6837-9462)

ASESOR:

Dr. Mamani Apaza, Juan de la Cruz (ORCID: 0000-0002-5177-8264)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo en primer lugar a Dios por ser mi guía constante en mi camino y a mis padres que me han brindado día a día todo su cariño, comprensión, confianza y brindándome la fortaleza necesaria para salir adelante.

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad “Cesar Vallejo” y a las autoridades, por permitirme concluir con una etapa de mi vida, gracias por la paciencia, orientación y guiarme en el desarrollo de esta investigación.

Índice

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimiento	15
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	39

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1 Distribución de frecuencia de la variable gobierno electrónico	17
Tabla 2 Distribución de frecuencia de las dimensiones de la variable gobierno electrónico	17
Tabla 3 Distribución de frecuencia de la variable simplificación administrativa	18
Tabla 4 Distribución de frecuencia de la variable simplificación administrativa	19
Tabla 5 Correlación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa	21
Tabla 6 Correlación entre la dimensión externa y la simplificación administrativa	21
Tabla 7 Correlación entre la dimensión interna y la simplificación administrativa	22
Tabla 8 Correlación entre la dimensión relacional y la simplificación administrativa	22
Tabla 9 Correlación entre la dimensión relacional y la simplificación administrativa	23
Tabla 10 Operacionalización de la variable Gobierno electrónico	43
Tabla 11 Operacionalización de la variable Simplificación administrativa	44

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1 Diseño de investigación	12
Figura 2 Nivel de percepción del gobierno electrónico	80
Figura 3 Nivel de percepción de la simplificación administrativa	81

Resumen

La presente tesis se enmarcó en la línea de investigación Reforma y modernización del Estado. El objetivo de la investigación fue comprobar la relación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa de en una Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2021. La investigación fue de tipo básico, con diseño no experimental, de corte transversal, correlacional. La población estuvo conformada por los trabajadores la municipalidad de San Antonio de Putina. La muestra estuvo conformada por los 105 trabajadores de la entidad. La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. El cuestionario para medir la variable Gobierno electrónico estuvo compuesta por 28 ítems y el cuestionario para medir la variable simplificación administrativa se utilizó un cuestionario con 27 ítems. Se utilizó el software estadístico SPSS versión 25 para procesar los datos. Los resultados de la investigación determinaron que la relación existente entre las variables gobierno electrónico y simplificación administrativa es alta o fuerte determinada por rho de Spearman = 0. 864 y es significativa dado que el valor p calculado es 0.000.

Palabras clave: gobierno electrónico, simplificación administrativa, procedimientos

Abstract

This thesis was framed in the line of research Reform and modernization of the State. The objective of the research was to verify the relationship between electronic government and administrative simplification in a Provincial Municipality of San Antonio de Putina, 2021. The research was of a basic type, with a non-experimental, cross-sectional, correlational design. The population was made up of workers from the municipality of San Antonio de Putina. The sample consisted of the 105 workers of the entity. The technique used to collect information was the survey and the instrument was the questionnaire. The questionnaire to measure the electronic government variable consisted of 28 items and the questionnaire to measure the administrative simplification variable was used a questionnaire with 27 items. The statistical software SPSS version 25 was used to process the data. The results of the research determined that the existing relationship between the variables electronic government and administrative simplification is high or strong determined by Spearman's $\rho = 0.864$ and it is significant given that the calculated p-value is 0.000.

Keywords: electronic government, administrative simplification,
procedures

I. INTRODUCCIÓN

Internacionalmente, el e-government se concibe como aquella materialización sobre la innovación en el servicio, la participación ciudadana, la optimización de los vínculos con la comunidad, las ciencias aplicadas, ciberespacio y las formas de comunicación. En ese sentido, un régimen tiene la responsabilidad incorporar tácticas en aras de coadyuvar a la comunidad (Van de Walle et al., 2018). Para el año 2030 la mayor parte de los gobiernos el mundo entero estará convertidos en gobierno electrónico, en el cual podrán lograr sus objetivos del desarrollo sostenible (Bayona y Morales, 2017; Kim y Chung, 2016). Se carece de áreas diáfanas en atención a articular políticas del Estado desde el e-government, además de la ausencia de una serie medidora de obediencia que facilite a las instituciones y a los Estados hacer lo correcto (Kamolov y Konstantinoca, 2017).

La ONU tiene una lista acerca de los e-government, que se considera con base en tres índices: servicios online, telecomunicaciones y recursos humanos. Se tuvo como hallazgos los niveles en el mundo en 2018, donde Perú se posiciona en el puesto 77.º, subiendo cuatro lugares en comparación a 2016. Ahora bien, en la lista hecha por EE. UU, nuestro país se halla en la posición decimotercera de los treinta y cinco países, manteniéndose en el mismo lugar (Diéguez et al., 2015).

Por tanto, la preparación de entidades estatales debe centrarse en obedecer nuevos lineamientos de e-government en atención a lograr un correcto enfrentamiento de los retos que se planteen en el plano digital. Gil Toscano (2019) sostiene que sobre a través de las tecnologías informáticas se puede hacer el traspaso de la antigua a nueva gobernanza. Esto en atención a la optimización de procedimientos y procesos en las entidades, las cuales fungen como flujo informático en administración y continua ejecución al interior de la entidad, donde se tiene como propósito dar servicios de calidad (Díaz Rodríguez, 2017).

Perú tiene regulaciones de simplificación administrativa y gobierno electrónico, pero en realidad no se aplican a estrictos, generando burocracia y trámites innecesarios, los trámites no deben ser de integralidad burocrática, por el contrario, deben ser trámites que promuevan el flujo de información (Maravi, 2017). En este sentido, la simplificación administrativa tiene como objetivo aumentar la satisfacción de todos los ciudadanos, y su objetivo a largo plazo es que las

instituciones públicas puedan iniciar cambios e implementar acciones en beneficio de los ciudadanos. Además, en los últimos años el Perú ha venido impulsando vigorosamente el uso de esta herramienta para establecer un país eficiente y eficaz (Rucoba, 2020)

A nivel local, la dependencia Municipales Provincial de San Antonio de Putina, en la región Puno, tienen fallas en la atención a los usuarios, esto se debe a la falta de vínculos TIC en la gestión pública, de igual manera los recursos destinados a la implementación son escasos y por falta de formación por parte del personal en el uso de tecnologías. En otras palabras, emplear totalmente las ciencias aplicadas de data y los medios de comunicación tiene la posibilidad de acelerar la simplificación administrativa y lograr el gobierno electrónico de manera satisfactoria. Toda el área geográfica, y ayudar a lograr metas, resultados y mejorar el servicio a los usuarios.

En atención a lo anterior se tiene el siguiente problema: ¿Cómo se relaciona el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2021? Siendo los problemas específicos: ¿Cómo se relaciona la dimensión interna y la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2021?, ¿Cómo se relaciona la dimensión externa y la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2021?, ¿Cómo se relaciona dimensión relacional y la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2021? y ¿Cómo se relaciona dimensión promocional y la simplificación administrativa de una entidad en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2021?

Este trabajo se sostiene en aportes teóricos, debido a que el conocimiento sobre las variables trabajadas se basa en un grupo de métodos enriquecedores de hallazgos conseguidos, siendo base para investigaciones ulteriores. También se sostiene en aportes prácticos, debido a que se apoyó en trabajos atinentes a políticas estatales acerca de la aplicación de la primera sobre la segunda variable, además de tener presente las aptitudes gestoras en el quehacer pertinente. Sobre la justificación metodológica, el empleo de tecnología de recabar data permitió

comprender la confiabilidad de empleados investigados y la realidad sobre las tareas provenientes de la entidad.

Es socialmente razonable, porque a partir de los resultados y conclusiones obtenidos, podemos analizar si es conveniente que la entidad edil y la ciudadanía implementen la simplificación administrativa y el gobierno electrónico, porque esto agilizará los trámites dentro del gobierno municipal y reducirá el tiempo y costo de los usuarios. Cabe mencionar que las recomendaciones propuestas no son una valoración integral de todas las acciones que implican simplificación administrativa a nivel gubernamental, sino un análisis oportuno de algunos proyectos que son más relevantes para la innovación actual en materia de innovación, y promover mayores beneficios para las instituciones y las personas.

La investigación planteó como objetivo general: Comprobar la relación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa de en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2021. Y objetivos específicos: Comprobar la relación entre dimensión interna, externa, relacional y promoción y la simplificación administrativa de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2021.

La hipótesis general planteada es: El gobierno electrónico se relaciona significativamente con la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2021. Siendo las hipótesis específicas: La dimensión interna, externa, relacional y promoción se relaciona significativamente con la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Entre los antecedentes internacionales, está el trabajo de Bueno Junquero (2019), quien pretendió evaluar la simplificación administrativa a través de estándares y la reflexión, sobre nivel exploratorio. Su población estuvo compuesta por lo fijado por ley española. Se sirvió de la escala de observación para recopilar data y también como herramienta. Concluyó que la adecuación de la obligación por norma sobre el empleo del método digital contesta inmediatamente al grado de lógica de la norma producida debido a la mediación de elementos base de la simplificación. Así, en el marco de lo formal tienen un papel relevante la dación de reglas y principios, normativa, etc., dando cuenta que el sistema español sobre el derecho constitucional es de coadyuva con la administración pública.

Así, también tenemos a Tirenti (2019) sobre gobierno electrónico en el sector público en Argentina y su contribución a la transparencia. Investigación descriptiva, población es un documento que se archiva físicamente. Por lo tanto, la gestión del gobierno es de difícil acceso y control, la transformación del gobierno electrónico es complicada, los procedimientos administrativos son inflexibles y las cargas burocráticas son demasiado pesadas. La conclusión es que, al implementar sistemas de gobierno electrónico, como estrategia para reemplazar la gestión en papel u otros sistemas no horizontales, la transparencia de la gestión pública está condicionada a lograr importantes oportunidades de mejora, especialmente en la adquisición de información pública.

Lizardo Galván (2018) realizó un estudio sobre e-government y las percepciones de la corrupción. Investigación similar sobre vínculos en Estados latinoamericanos. Su meta fue identificar el grado de desenvolvimiento acerca del e-government. Así, al recopilar data de dieciocho países del área continental citada se tuvo que el gobierno digital explica casi el treinta y nueve por ciento de la diferencia en la captura de corrupción de los países citados, y la variable de investigación es 0,623, que es por qué la determinación debe considerar la diferencia de gobierno electrónico. Las teorías se utilizan para medir cuantitativamente las razones de la responsabilidad del Estado, la democracia, los ciudadanos y las entidades públicas.

Suing y Capiro (2017) en su investigación dirigida a ciudadanos que utilizan el gobierno electrónico en municipios ecuatorianos, y descubrieron los estándares que aplican a los ciudadanos cuando utilizan el sitio web del gobierno municipal ecuatoriano. A través de cuestionarios y entrevistas, utilizó métodos explicativos y descriptivos, así como métodos cualitativos y cuantitativos. Teniendo en cuenta todas las deficiencias y dificultades restantes, Ecuador tiene trabajo por hacer en el futuro contarán con instituciones efectivas, eficientes e inclusivas que se acercan cada vez más a las metas marcadas por el gobierno. Concluyeron que los municipios no entregaron información de alta calidad a tiempo. Esto generó discusión porque no recibir atención y consentimiento para responder a las solicitudes de los ciudadanos.

Writz et al. (2016), por otro lado, estudiaron acerca del manejo de instrumentos de provisión de e-gobierno, que funge de elemento relevante de la innovación en la administración estatal. Examinaron cómo se emplean los distintos modos de e-government, enfocándose en la informatización y con base en lo provechoso y conocimiento acerca de data basada en usuarios. Percepciones del desempeño de la información, la conveniencia de la información y la navegación como estándares relevantes. Llegaron a la conclusión de que la diáfanidad de la preocupación de los sujetos de la ciudad en la data depende de si se brinda adecuadamente.

En el plano doméstico se encuentra el estudio descriptivo correlacional de Rucoba Reátegui (2020) sobre e-government y simplificación administrativa en una institución estatal. Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en una entidad pública. La muestra constó de 35 trabajadores a quien se le aplicó dos cuestionarios. Los resultados adquiridos exhiben que poco más del treinta y siete por ciento de empleados señalaron la no efectividad de la incorporación del e-government, y el cuarenta por ciento sostuvo que la simplificación administrativa se aglutinó con frecuencia media. Evidenciando baja correlación y una significancia bilateral de $p=0.029<0.05$.

Vélez Rojas (2020) realizó un estudio acerca de documentos digitales en la gestión administrativa en una entidad Pública. La indagación se basó según el método cuantitativo, correlacional, los resultados indicaron que la percepción es del

45.8% según los trabajadores es regular y la gestión administrativa, igual, pero con casi un cuarenta y nueve por ciento. Análogamente, los documentos digitales influyen de manera significativa a la gestión administrativa de la institución, siendo 0.000 el valor conseguido e inferior a 0.05; por lo que se evidencia una influencia significativamente entra ambas.

Asimismo, Letona Pereyra (2020) en su investigación sobre del e-government e intervencionismo de los sujetos de la ciudad en la entidad pública, el método efectivo es la deducción y relevancia de la hipótesis. La encuesta estuvo compuesta por 120 colaboradores. Los hallazgos exhiben que la percepción de las personas gestiona el ingreso diario a la data se logra conseguir a través del empleo de las ciencias aplicadas y otros medios, además de una atención adecuada ante los requerimientos ciudadanos. Llegando a concluir que la correlación de las variables, según el coeficiente, está en un grado intermedio, contrariando la hipótesis nula y concluyendo que hay correlación significativa entre las mismas.

A su vez, Reynoso Peralta (2018) quien investigó la gestión de la calidad y el e-gobierno en el procedimiento de modernización de las entidades, mediante un trabajo descriptivo relacionado, cuantitativo, puro y métodos deductivos hipotéticos. Se empleó el sondeo como técnica y dos formularios como herramientas. Los hallazgos exhibieron que poco más del sesenta y seis por ciento respondieron que no se incorporó correctamente la gestión de calidad, y poco más del sesenta y siete por ciento, que no hubo incorporación adecuada del e-government. Mostrando, asimismo, que hay relación de 0.720** entre ellos.

En su investigación, Allauca Castillo (2017) utiliza el e-gobierno a manera de ayuda en aras de optimizar la diafanidad de la administración estatal de las instituciones. La encuesta exhibió un grado descriptivo, con dos formularios y población de 135. Los resultados muestran que la conformidad del e-government es de 83%. Llegando a concluir que el e-government influye en la transparencia de los trámites administrativos del gobierno regional de Ancash y genera rapidez y seguridad en los residentes de la zona, significando esto la virtualidad de numerosos procedimientos, procesos atinentes al gobierno y herramientas. Equipo electrónico, así como técnicas amplias de servicios de ciberespacio y capacitación en ciencias aplicadas informáticas y las comunicaciones.

Atinente a la fundamentación sobre el e-government como variable: Teoría política del pluralismo, según la cual se da por la variedad de problemáticas en la introducción sobre esquemas relacionados al e-government en la administración de Estados democráticos, lo que genera existencia de estrés y oposiciones involucrando que sea imposible aumentar la valía sin evitar extremarla; por otro lado, la teoría general del sistema, señala los caracteres del sistema no pueden ser descritos significativamente conforme a sus factores, sino que solo mediante su estudio integral se podrá comprenderlo.

Asimismo, la PCM (2014) definió al e-government como avance en el empleo de las TIC en entidades estatales en aras de optimizar la información brindada y servicios prestados. El DL 1412 tuvo como particularidad que fue en donde se decreta las directrices con el fin de hacer más fácil el desarrollo de su programa de los entes de administración electrónica, el cual debe implementarse mejorando el empleo de los bienes y la comunidad y los servicios prestados.

Por su lado, Antoni et al. (2018) puntualizan que el e-gobierno son herramientas técnicas en torno al descubrimiento de nueva información. Modalidades digitales para elaborar, guardar, recobrar y difundir información de rápidamente y en altos porcentajes. Se realizan acoplando distintos modelos de códigos en el mundo de la hipermedia. Asimismo, Alryalat et al. (2017); Ntaliani y Costopoulou (2018) señalaron que las ciencias aplicadas del e-government poseen un papel importante y beneficioso en la administración doméstica, mejorando el desempeño del personal, permitiendo a los ciudadanos ser beneficiarios y dándoles soluciones idóneas. Según Muthuselvi y Ramganesh (2017) precisan que, conforme a los distintos requerimientos, estos pueden completarse online o en tiempo verdadero, tales como nombramientos, impuestos, requisitos de certificación, admisiones vinculadas a municipalidades u otros niveles, mejorando las condiciones de vida del ser humano.

A su vez Ali y Anwar (2021) Asimismo, las administraciones públicas de varios países vienen impulsando el uso de la tecnología, no solo como una herramienta moderna, sino también como una parte importante de la gestión que ayuda a mejorar la eficiencia del servicio y el uso de los recursos. La administración y los ciudadanos se han fortalecido y fortalecido aún más. También ayuda a aclarar

y aumentar la transparencia de las instituciones públicas. Por lo tanto, las nuevas tecnologías en la administración pública reflejan la forma en que los ciudadanos ahora usan Internet para comunicarse con el gobierno. No debe olvidarse que Internet facilita el flujo de información y simplifica la transmisión de datos en todo el mundo. A su vez esta interconexión puede implicar la posibilidad de vulneración de derechos, como la privacidad de la información que es vital en el estado de los derechos, como la privacidad.

En cuanto a Chandio et al. (2017), refiere que se trata de una innovación permanente empleando las ciencias aplicadas, el ciberespacio y demás técnicas de difusión de data en el cambio de dinámica. Lippez y García (2016) e Yaghoubi (2017) indican que se vincula con quehaceres basados en tecnologías modernas en atención a que el Estado mejore la prestación de los servicios a su comunidad. Barragán y Guevara (2016), Osman et al. (2017), por su lado, sostienen que es el manejo y evaluación de las Tic en el área estadual, en aras de incrementar la validez, diafanidad y actuación de la ciudadanía.

La variable se descompone en cuatro dimensiones (De Armas y de Armas, 2011) las cuales son: La externa, relaciona la normativa que proporciona la administración pública en el momento de la puesta en uso de las TIC y la disposición de los residentes (ciudadanos) para conectarse con estas modernas herramientas tecnológicas. No solo utiliza el ciberespacio como una opción que brindan las TIC, sino que también separa el chat en línea y correo electrónico., encuestas, grupos destacados y foros.

La interna, contiene principalmente los resultados de la actualización ordenada de las técnicas y métodos de uso de las TIC por parte de las instituciones nacionales, asegurando que hay capacitación, motivación e instrucción administrativa para el trabajo de los servidores públicos, este es el único motivo para preparar la aplicación de herramientas técnicas con un equipo práctico y competente (Rana et al., 2017).

La dimensión relacional es una de las áreas de mayor potencialidad del e-gobierno es la interconexión, que puede crear sistemas y hacer intercambio de bienes con otras personas que involucran al ambiente organizacional y social para mejorar la nueva generación prestacional y las series de laburo actuales (Gómez

Ruvalcaba, 2017). gobiernos, esta dimensión es fundamentalmente transorganizacional en un sentido amplio, desde otros departamentos administrativos hasta organizaciones y entidades sociales (Baquerizo y Guevara, 2016).

La dimensión promoción, se refiere al desarrollo de la cultura y la infraestructura y equipamiento indispensables a fin de promover el apogeo y fortalecimiento de la comunidad del saber, y esto tiende a considerarse como otra parte importante e integrada de los quehaceres locales en lo que respecta al e-government (Amuche, 2019). Las operaciones en esta dimensión se distribuyen en dos ejes. Por una parte, promover la construcción de infraestructura, acceso, y especificado en la acción de soporte físico para la expansión de la red, intervención en la velocidad atinente a la conectividad del ciberespacio o facilitando ingreso al correo electrónico, y, por otra parte, promover una cultura adaptada la nueva cultura, esta dimensión es un intento de poner en funcionamiento equipos, tecnología y conocimientos, que ayudarán a ampliar las actividades de demostración para mejorar los servicios prestados, y serán considerados de manera sustantiva en las actividades de gobierno electrónico, asimismo, se diferencia de utilizar los servicios e instalaciones necesarios como medio técnico para desarrollar funciones laborales en el gobierno electrónico, incluidas las instituciones que contactan directamente con los usuarios, de modo que las actividades sean ampliamente conocidas a nivel general (D. L. N°1412, 2018).

Referente a la fundamentación del factor simplificación administrativa el D.S. N° 123-2018, sustenta que esta es el procedimiento el cual desea reducir y borrar los requerimientos e imposiciones repetitivos en los procesos administrativos y suprimir los períodos de espera (PCM, 2018). Para Bubatu (2018) la gestión simplificada involucra un conjunto de procesos con la única meta de erradicar dificultades que interrumpan una correcta gestión pública. Asimismo, Gamero (2013) puntualiza que el rasgo principal de la gestión simplificada es optimizar la eficacia burocrática, mejorar los instrumentos e incrementar los efectos. El Ministerio de Administraciones Públicas afirmó que la gestión simplificada es un compromiso para orientar y mejorar la ayuda brindada por el gobierno (SGP 2015).

Asimismo, la simplificación administrativa son cada normativas y políticas que precisan las entidades con la finalidad de reducir las dificultades existentes dentro de la ciudadanía y los servidores de los entes públicos (Matei y Chesaru, 2015). Por su parte, Junquero (2019); Lindley-Russo (2015) la finalidad que procura la simplificación administrativa es una gestión pública sencilla reducida en burocracia y gastos administrativos, con la finalidad de ofrecer una buena asistencia a la ciudadanía. Molina Hernández (2016) señala que la simplificación son las labores lo más sencillo factibles con el único fin de reducir las tramitaciones administrativas.

Por su parte para Trayter (2016 es una serie de actividades y fundamentos dirigidos a reconocer, ordenar, examinar y desarrollar proposiciones que mejoren continuamente los procesos burocráticos, en la reducción de gastos administrativos, y en la aceleración de las gestiones internas. Mientras tanto, Potěšil et al. (2021) se centra en sintetizar las tareas administrativas minimizando y mejorando la realización de procedimientos, insertando instrumentos, métodos o acciones parecidas. Por otro lado, Maraví (2017) es una suborganización moderna de la administración pública, el cual simboliza un progresado en la simplificación y reformulación de sus objetivos por medio de la incorporación permanente en los entes públicas.

Por otro lado, Bueno Junqueron (2019); Moreno y Aponte (2019) sostiene que es un procedimiento encaminado a disminuir, sintetizar y optimizar los procedimientos administrativos y los respectivos gastos, con la finalidad de conceder simplicidades y favorecer a la ciudadanía. Para López Chiroque (2015) este es una serie en que se busca eliminar la burocracia innecesaria, añadido a que fijan el equipo, capital humano, infraestructura pertinente en aras de recabar lo necesitado por los ciudadanos.

En cuanto a las dimensiones de las variables, de acuerdo con D.S. No. 007-2011-PCM, se proponen siete dimensiones: las dimensiones de preparatoria, se refiere a la planificación del proceso de implementación de los procedimientos a simplificar, reducir y monitorear las actividades de la simplificación administrativa. La dimensión de diagnóstico, se refiere al reconocimiento de los procesos y características de herramientas gestoras del proceso de simplificación. La

dimensión rediseño, se refiere al replanteo de los procesos de simplificación, formulación de una propuesta de mejoramiento de instalaciones y equipos, análisis del marco legal los procedimientos.

La dimensión implementación, se refiere a la difusión intensa de las normas legales de los procedimientos rediseñados, capacitación y sensibilización en los campos involucrados. Las dimensiones del seguimiento y la evaluación se refieren al monitoreo de los procedimientos de las actividades a simplificar. La dimensión mejoramiento continuo: se refiere a la eficacia y eficiencia que logra una entidad a través de sus procesos. Es decir, la mejora continua es una manera para que las organizaciones optimicen de forma continua a pequeña escala. A largo plazo, este procedimiento puede optimizar la calidad de los productos, procedimientos y servicios. La dimensión sostenibilidad, establece que la entidad nacional es un proveedor de cuidado personal, y debido a que su existencia está diseñada para cubrir los menesteres de los seres humanos, tiene la responsabilidad de promover la prestación de servicios excelentes y duraderos. De esta forma, contribuye a la seguridad y fiabilidad.

III. METODOLOGÍA

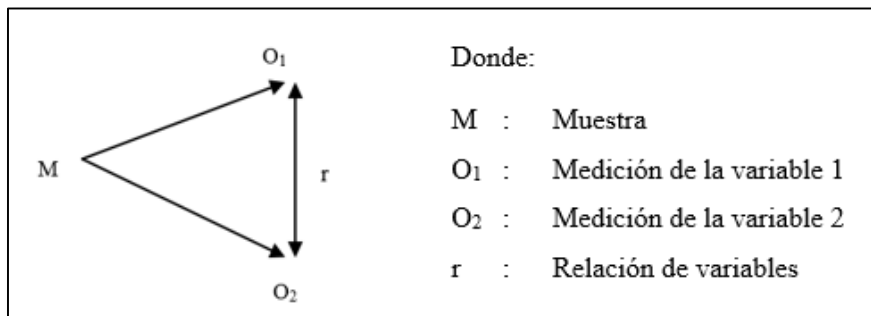
3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio es básico, según el propósito del estudio, porque su finalidad es ampliar el campo del conocimiento o mejorar la comprensión de los fenómenos. Este tipo de investigación se llama investigación pura, y es un medio importante para generar nuevas ideas, nuevos principios y nuevas teorías (Hernández y Mendoza, 2018).

De diseño es no experimental, transversal, correlacional. Entendiendo al primero de estos como búsquedas empíricas y sistemáticas en las que los científicos no pueden controlar directamente las variables independientes (Hernández y Mendoza, 2018); transversal, debido a que recolecta data en tiempo exclusivo y su intención es describir las variables y sus dimensiones; es correlacional, porque los estudios de correlación porque se busca conocer los niveles de asociación de estas (Curtis *et al.*, 2016).

Figura 1

Diseño de investigación



3.2. Variables y operacionalización

3.2.1 Variable independiente: Gobierno electrónico

3.2.1.1 Definición conceptual. Es el uso permanente e intensivo de la tecnología emergente de información que establecen la interacción entre el estado y la ciudadanía, de manera de mejorar y optimizar la gestión, brindando servicios de alta calidad para lograr la mejor transparencia de la información de gestión. Fomentar la participación ciudadana, unificar y fortalecer los diferentes sectores públicos del país. Es la mejor herramienta que se puede cambiar. La intervención del Estado en la democracia en el agregado de información y conocimientos relacionados con la población (Antoni et al., 2018).

3.2.1.2 Definición operacional. Es cualitativa debido a su naturaleza, tipo categórica, policotómica, ordinal determinándose los niveles: Eficiente, Regular y Deficiente. Además, se dividió en cuatro dimensiones: externa, interna, relacional, promoción. En el anexo 2 se muestran los detalles.

3.2.2 Variable dependiente: Simplificación administrativa

3.2.2.1 Definición conceptual: Versa sobre un proceso que involucra la relación entre la administración pública y los servicios que brinda a los usuarios de los diferentes servicios públicos mediante la formulación de procesos y procedimientos institucionales que permitan y conduzcan a una mejora significativa en la relación. (PCM, 2018).

3.2.2.2 Definición operacional. Es cualitativa debido a su naturaleza, tipo categórica, policotómica, ordinal con tres niveles Inicio, Proceso, y terminado, además se dividió en siete dimensiones, Preparatoria, diagnóstico, rediseño, implementación, seguimiento y evaluación, mejoramiento continuo y sostenibilidad. En el anexo 2 se muestran los detalles.

3.3. Población, muestra y muestreo

Se entiende por población a un conjunto de sujetos que mantienen similitud con fines de investigación, y la unidad de análisis brinda información mediante la aplicación de instrumentos. La delimitación de la población se realiza bajo los criterios de selección para determinar el tamaño de la población (Hernández y Mendoza, 2018). Este estudio contiene a 105 trabajadores de la institución de gestión pública de la entidad.

Asimismo, en el presente trabajo se encuestó a 105 trabajadores bajo la muestra no probabilística, por conveniencia, es decir que serán elegidos según el criterio del investigador. Por otro lado, se aplicó el muestreo por conveniencia según Hernández y Mendoza (2018) El muestreo se refiere al proceso de determinación de muestras y es la forma en que los investigadores seleccionan las poblaciones para la investigación. Por lo tanto, es no probabilístico, censal, razón por la cual todos los elementos de la población se consideran parte de la muestra.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica.

La encuesta fue utilizada, ya que permite la recolección de información sobre variables a través de herramientas bien diseñadas (Anguita et al., 2003). En este sentido, la encuesta representa una técnica para recoger información mediante ítems que deben ser respondidas por escrito o en línea. Para este estudio se utilizó la encuesta para cada variable.

3.4.2 Instrumentos.

Según Cabezas et al., (2018), el formulario se conforma por un conjunto de ítems con indicación y coherencia con el fin de recolectar información. En esta investigación se diseñaron dos cuestionarios. El cuestionario del gobierno electrónico comprende 28 ítems, dividido en sus dimensiones y cada uno con siete ítems.

En Simplificación administrativa se emplearon veintisiete preguntas de respuesta policotómica. El cuestionario se diseñó considerando como base el Decreto Supremo N° 007-2011-PCM. En el anexo 3 se muestran los cuestionarios.

3.4.3 Validez

Un instrumento tiene validez en la medida que éste logra medir lo que pretende medir. En esta investigación se realizó la validez de contenido, comparando la consistencia de los ítems con las metas propuestas en el estudio en base a los criterios de pertinencia, claridad y relevancia (Hernández y Mendoza, 2018). Los expertos determinaron que los medios que fungieron de instrumentos sí obedecieron los requerimientos de suficiencia y confirmaron su aplicabilidad. En el anexo 7 se adjuntan los certificados de validez emitidos por los jueces.

3.4.4 Confiabilidad

Los instrumentos se sometieron a pruebas de fiabilidad para evaluar el nivel de consistencia de los resultados obtenidos al ser aplicados en una población con particularidades idénticas a la de estudio (Hernández y Mendoza, 2018). Los instrumentos utilizados se examinaron a través de la prueba alfa de Cronbach dado que las opciones de respuesta son policotómicas. Los resultados mostraron que los ítems son consistentes en ambos cuestionarios cuyas correlaciones evidencian que son confiables.

La prueba piloto se realizó con la participación de 20 trabajadores, quienes aplicaron los cuestionarios cuyos resultados se midieron mediante la prueba Alfa de Cronbach determinando coeficientes de confiabilidad de 0.938 y 0.955 para el medidor de e-government y la Simplificación administrativa respectivamente. El análisis de fiabilidad se encuentra en el anexo 8.

3.5. Procedimiento

En el recojo de data acerca de la muestra se siguieron estos pasos: Coordinaciones con las autoridades de la institución para la autorización correspondiente para la aplicación de los cuestionarios. Coordinaciones con los trabajadores para brindarles información sobre los propósitos de la investigación y solicitarles formen parte de la misma respondiendo los cuestionarios. Brindar información de los aspectos éticos seguidos en el estudio y solicitar su consentimiento que se registró en el formulario digital alcanzado. Remitir los cuestionarios en formularios digitales para su aplicación.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos recopilados fueron analizados en dos formas. El descriptivo, según niveles y rangos determinados por baremos, organizando los datos en tablas de frecuencias. El análisis inferencial se realizó considerando como paso preliminar la fijación de data, encontrando que no hay acercamiento a un repartimiento común, decidiéndose que en uso de la prueba estadística no paramétrica Rho Spearman, empleada para comprobar hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

En atención a la integridad del estudio, se tuvo estas consideraciones éticas: consentimiento informado (personas que intervienen lo hacen de forma voluntaria y porque poseen el conocimiento para emitir una decisión). La participación es voluntaria y la participación individual en la investigación es muy importante. Tiene la misión de comprender al encuestado además de responder el formulario. Asimismo, tiene responsabilidad de la autenticidad de data brindada en atención a que no haya plagio y demás normativas investigativas. Esto es un lineamiento de lo que aplica la UCV en conformidad con principios éticos de la comunidad internacional.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

Distribución de frecuencia de la variable gobierno electrónico

Niveles	V1. Gobierno electrónico	
	<i>f</i>	%
Deficiente	5	4.8%
Regular	71	67.6%
Eficiente	29	27.6%
Total	105	100.0%

La Tabla 1, exhibe hallazgos conseguidos desde la percepción de los empleados de la compañía, en que el gobierno electrónico posee grado regular de 67.7 % a quienes se le aplicó la encuesta; en regular grado por 27.6 %, y 4.8% considera el grado deficiente.

Tabla 2

Distribución de frecuencia de las dimensiones de la variable gobierno electrónico

Niveles	D1. Externa		D2. Interna		D3. Relacional		D4. Promoción	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Deficiente	5	4.8%	4	3.8%	5	4.8%	4	3.8%
Regular	70	66.7%	75	71.4%	74	70.5%	72	68.6%
Eficiente	30	28.6%	26	24.8%	26	24.8%	29	27.6%
Total	105	100.0%	105	100.0%	105	100.0%	105	100.0%

Sobre esta se presenta los resultados. Dimensión 1: Externa, casi el sesenta y siete por ciento cree que está en grado regular; algo más del veintiocho por ciento considera un grado eficiente, y casi un cinco por ciento, deficiente. Sobre la Dimensión 2: Interna, 71.4 % de los trabajadores cree que está en grado regular;

un 24.8%, eficiente, el 3.8%, deficiente. En Dimensión 3: Relacional, 70.5 % consideran el grado regular; 24.8 %, eficiente, y 4.8%, deficiente. Y en la Dimensión 4: Promocional, 68.6%, regular; 27.6%, eficiente, y 3.8% deficiente.

Tabla 3

Distribución de frecuencia de la variable simplificación administrativa

Niveles	V2. Simplificación administrativa	
	<i>f</i>	%
Básico	5	5%
Intermedio	78	74%
Avanzado	22	21%
Total	105	100%

Aquí se observa la data obtenida desde la percepción empleadora de la compañía, en que la simplificación administrativa tiene grado regular por el 74% de a quienes se les aplicó la encuesta; avanzado, 21%, y 5.0% en grado básico.

Tabla 4*Distribución de frecuencia de la variable simplificación administrativa*

Niveles	D1. Preparatoria		D2. Diagnostico		D3. Rediseño		D4. Implementación		D5. Seguimiento y evaluación		D6. Mejoramiento continuo		D7. Sostenibilidad	
	<i>F</i>	%	<i>F</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Básico	4	4%	7	7%	1	1%	1	1%	4	4%	8	8%	8	8%
Intermedio	78	74%	74	70%	83	79%	81	77%	80	76%	74	70%	79	75%
Avanzado	23	22%	24	23%	21	20%	23	22%	21	20%	23	22%	18	17%
Total	105	100%	105	100%	105	100%	105	100%	105	100%	105	100%	105	100%

Sobre las dimensiones se tiene esto: Sobre la Dimensión 1: Preparatoria, 74% de a quienes se les aplicó la encuesta cree que se halla en grado intermedio; 22% opta por el avanzado, y 4.0%, básico.

Sobre la Dimensión 2: Diagnóstico, 70% de empleados cree que está en grado intermedio; 23% opta por el avanzado, y 7% por el básico. Con respecto a la Dimensión 3: Rediseño, 79 % señala que está en grado intermedio; 20%, en avanzado, y 1%, básico. Acerca de la Dimensión 4: Implementación, 77.0% indica que está en grado intermedio; 22% en avanzado, y 1% en básico.

Sobre la Dimensión 5: Seguimiento y evaluación, 76 % de los empleados indican que está en grado intermedio; 20%, avanzado, y 4%, básico. En la Dimensión 6: mejoramiento continuo, se tiene que a quienes se les aplicó la encuesta, un 70% cree que está en grado intermedio; 20%, avanzado, y 4%, básico. En la Dimensión 6: Mejoramiento continuo: 70 % señala que está en grado intermedio; 20%, avanzado, y 8%, básico. Por último, la Dimensión 7: Sostenibilidad, 75% de encuestados creen que están en grado intermedio; 17 %, avanzado, y 8% básico.

4.2. Resultados inferenciales

Regla de decisión:

Si $p_valor < 0.05$ se rechaza H_0

4.2.1. Prueba de hipótesis general

Tabla 5

Correlación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa

			V2. Simplificación administrativa
Rho Spearman	V1. Gobierno electrónico	Coefficiente de correlación	,864**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	105

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En conformidad con la hipótesis propuesta, como se visualiza en la tabla 5, el procesamiento de data señala una relación significativa entre variables ($p_valor=0.000 < 0.05$). Por esto, hay conformidad con la propuesta, añadido a que el coeficiente $\rho = 0.864$ señala un entrelazamiento benéfico: a mejor implementación del Gobierno electrónico mejor será la aplicación de los procedimientos de la simplificación administrativa.

4.2.2. Pruebas de hipótesis específicas

4.2.2.1. Prueba de hipótesis específica 1

Tabla 6

Correlación entre la dimensión externa y la simplificación administrativa

			V2. Simplificación administrativa
Rho de Spearman	D1. Externa	Coefficiente de correlación	,766**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	105

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Sobre el resultado de la tabla 6, se observa que existe vinculación significativa de $p_valor = 0.000 < 0.05$ entre la dimensión externa y la simplificación administrativa, por ende, hay conformidad con la hipótesis propuesta. Además, La dimensión y variable guardan relación alta, significativa y positiva, según el coeficiente de $\rho=0.766$. Es decir, que a mejor implementación de la dimensión externa del gobierno electrónico mejor será los procedimientos de la simplificación administrativa.

4.2.2.2. Prueba de hipótesis específica 2

Tabla 7

Correlación entre la dimensión interna y la simplificación administrativa

		V2. Simplificación administrativa	
		Coeficiente de correlación	,886**
Rho Spearman	D2. Interna	Sig. (bilateral)	.000
		N	105

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Acorde al resultado encontrado, en la presente tabla es fácil notar que existe entrelazamiento significativo de un $p_valor = 0.000 < 0.05$ entre la dimensión interna y la simplificación administrativa, por ello, se acepta la premisa propuesta. En adición, el coeficiente $\rho=0.886$, indica una relación significativa, alta y positiva acerca de la dimensión interna y la simplificación administrativa. Es decir que, a mejor implementación de la dimensión interna del gobierno electrónico, mejor será los procedimientos de la simplificación administrativa.

4.2.2.3. Prueba de hipótesis específica 3

Tabla 8

Correlación entre la dimensión relacional y la simplificación administrativa

		V2. Simplificación administrativa	
		Coeficiente de correlación	,883**
Rho Spearman	D3. Relacional	Sig. (bilateral)	.000
		N	105

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Sobre lo obtenido, en esta tabla se observa que existe vinculación significativa de un $p_valor = 0.000 < 0.05$ entre la dimensión relacional y la simplificación administrativa, por lo tanto, se acepta la premisa propuesta como hipótesis. En añadidura, de un coeficiente $\rho = 0.883$, hay una relación significativa, alta y positiva entre la dimensión relacional y simplificación administrativa. Es decir que, a mejor implementación de la dimensión relacional del gobierno electrónico, mejor será los procedimientos de la simplificación administrativa.

4.2.2.4. Prueba de hipótesis específica 4

Tabla 9

Correlación entre la dimensión relacional y la simplificación administrativa

		V2. Simplificación administrativa	
Rho Spearman	D4. Promocional	Coefficiente de correlación	,825**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	105

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Conforme al análisis de hallazgos en esta tabla, hay vinculación significativa de un $p_valor = 0.000 < 0.05$ entre la dimensión promocional y la simplificación administrativa, por ello, se acepta la premisa propuesta. Más, un coeficiente $\rho = 0.886$, el cual señala una relación significativa y una correlación alta y positiva entre la dimensión interna y la simplificación administrativa. Es decir que, a mejor implementación de la dimensión promocional del gobierno electrónico, mejor será los procedimientos de la simplificación administrativa.

V. DISCUSIÓN

Según la meta central del estudio, que fue Comprobar la relación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa de en una Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2021; según los resultados inferenciales, en la tabla 5, se visualiza que, en atención a cómo se procesó la data, se tiene que hay vinculación significativa ($p_valor=0.000 < 0.05$) de las variables, además de que hay relación alta y positiva, según el coeficiente $\rho=0.864$; teniendo una relación directa entre variables.

Sobre los hallazgos obtenidos en la tabla 1, se evidencia lo conseguido partiendo de la percepción de empleados de la compañía. En donde el e-government posee regular grado de acuerdo a 67.6% de encuestados; 27.6 %, eficiente, y 4.8%, deficiente. Por su lado, en la tabla 3, 74% considera un grado regular; 21%, avanzado, y 5.0%, básico.

Los hallazgos obtenidos muestran que hay un porcentaje de entrevistados que dijeron que aún no han cumplido con los requisitos, por lo que es completamente exitoso empoderar a los ciudadanos y aumentar la transparencia del gobierno a través del libre acceso a la información generada por el estado. Todo esto se fundamenta en la aplicación de leyes y normativas que priorizan la ética en el desempeño de funciones. En cuanto a los intereses de las entidades, los funcionarios encuestados consideran que se deben establecer todos los mecanismos más relevantes para ayudar a brindar mejores servicios oficiales al municipio, esto representa la satisfacción de la ciudadanía y esta es la mayor satisfacción en cualquier entidad que enfrenta desafíos porque su objetivo es hacerlos efectivos y responsables en la gestión de la entidad.

Asimismo, los funcionarios creen que los trámites implementados para facilitar los trámites administrativos de la ciudad no son del todo satisfactorios, pues no se han eliminado todos los requisitos convencionales que generan procesos inconsistentes en la tramitación. No agrega valor a los servicios brindados por la organización.

Resultado que se asemeja al trabajo de Bueno Junquero (2019), quien tuvo la meta de evaluar la simplificación administrativa en estándares y reflexión, llegando a concluir que el moldeo de obligación puesta por norma sobre lo

provechoso de la técnica digital contesta inmediatamente al grado de lógica normativa producida a causa de mediación de 2 planos elementales. Además, la tesis de Rucoba Reátegui (2020) sobre las mismas variables de nuestro estudio. Los hallazgos adquiridos exhiben que 37.14% señalan no efectividad de del e-government y 40% sostuvo que la simplificación administrativa tuvo frecuencia normal, teniendo correlación baja y significancia bilateral $p = 0.029 < 0.05$.

En teoría y praxis, Ntaliani y Costopoulou (2018) agregó que las entidades públicas son vulnerables a fallas administrativas porque no pueden cumplir satisfactoriamente con los requisitos técnicos. Independientemente de las diferencias conceptuales, una forma de contribuir al programa de mejora confirma el mismo prejuicio contra el gobierno electrónico. De esta forma, es necesario establecer el efecto de creación de valor público (Chandio et al. 2017).

Fortalecer vigorosamente el progreso tecnológico y brindar mejores servicios a la sociedad. Es por esto que los funcionarios creen que a pesar de las deficiencias y debilidades en el uso de los recursos técnicos de comunicación y los diferentes sistemas de información que se brindan a través de los portales municipales, el flujo de información puede ser compartido entre el gobierno y la ciudadanía (Osman et al., 2017).

Sobre la hipótesis 1 (tabla 6) es de notar el entrelazamiento conseguido de la vinculación entre la dimensión externa y la simplificación administrativa es significativa ($p_valor = 0.000 < 0.05$), donde $\rho = 0.766$, fijando, de ese modo, vinculación alta, directa y positiva, en que el trabajo de Lizardo Galván (2018) acerca del e-government y cómo se percibe el accionar corruptivo. Se halló que el 38.8% podía ser explicado por el e-gobierno sobre cómo se percibe la corrupción en Latinoamérica, además de un coeficiente de correlación de 0.623 entre variables, determinándose que es menester tomar presente distintos postulados de e-government en aras de lograr tener la medición cualitativa de la democracia, ciudadanía, el Estado y exposición de gastos e ingresos en las entidades públicas.

También tiene similitud la tesis de Vélez Rojas (2020) sobre documentos electrónicos en la gestión administrativa al interior de una institución estatal. Los hallazgos fueron que la percepción es regular según 45.8% de empleados, y la gestión administrativa, regular, 48.9%. Análogamente, los medios digitales influyen

en la gestión administrativa institucional, se tuvo p-valor igual a 0,000 y menor a 0,05. Evidenciándose una influencia significativamente entre ambas.

Se corrobora conforme De Armas y De Armas (2011) quienes señalan que e-gobierno se relaciona con el servicio brindado y la capacidad de los medios de comunicación e información utilizado por sujetos de la ciudad. Si bien Internet puede ser su representante más convincente y completo, no debemos olvidar otros medios, p. ej., votación online.

Además de lo anterior, Yaghoubi (2017) argumentan que cuando los canales de comunicación alternativos insertados a través de las redes sociales u otros medios electrónicos no brindan completamente los canales necesarios para relacionarse con los ciudadanos. En otras palabras, los métodos de comunicación utilizados aún no garantizan completamente el monitoreo en tiempo real de los protocolos y procesos.

Sobre la hipótesis 2 (tabla 7), la vinculación es significativa entre dimensión interna y simplificación administrativa ($p_valor = 0.000 < 0.05$), teniendo $\rho=0.886$, fijando entrelazamiento alto, directo y positivo. Donde el resultado tiene similitud al trabajo de Letona Pereyra (2020), que concluye en que el coeficiente de correlación de las variables está en grado regular, contrario a la hipótesis nula y concluyendo la existencia de un grado significativo correlativo entre variables. Además, está el trabajo de Tirenti (2019) que concluyó que, al implementar sistemas de gobierno electrónico, como estrategia para reemplazar la gestión en papel u otros sistemas no horizontales, la transparencia de la gestión pública está condicionada a lograr importantes oportunidades de mejora, especialmente en la adquisición de información pública.

Esto se confirma con lo dicho por Rana et al. (2017) se refiere al impacto significativo del progreso del e-government en las organizaciones administrativas públicas locales y la gestión interna. La adecuación y modernización de las instituciones públicas se erige como de los problemas clichés de la administración estatal, aparenta haber encontrado oportunidades en la implementación de las ciencias aplicadas de data y comunicación, que se emplean como palanca de cambio para iniciar el cambio. Por lo tanto, se ha observado que todos los gobiernos electrónicos tienen como objetivo proporcionar a los ciudadanos la mayor cantidad

posible de servicios electrónicos o digitales. Entre ellos, el acceso gratuito a Internet parece configurarse como una forma estructurada de asegurar la inclusión social y la participación del gobierno universal en múltiples direcciones (López y García (2016).

Respecto a la hipótesis 3 (tabla 8) hay correlación entre la relacional y simplificación administrativa, de corte significativo ($p_valor = 0.000 < 0.05$), $\rho=0.883$, determinando vinculación alta, directa y positiva en variables. Cuyos hallazgos se asemejan al trabajo de Writz et al. (2016) quienes analizaron el uso de herramientas de provisión de e-gobierno, examinaron a través de la experiencia el empleo de estándares de e-gobierno, centrándose en la informatización, en lo provechoso y conocimiento de la data con base en usuarios. Percepciones del desempeño de la información, la conveniencia de la data e indagación como delineamientos importantes, llegando a la conclusión de que la diaphanidad en la preocupación de sujetos de la ciudad depende de la data proporcionada adecuadamente.

También esta, el antecedente de Reynoso Peralta (2018) quien investigó la gestión de la calidad y el e-gobierno al interior del marco de modernización de las entidades. Se tuvo como hallazgos un 66.4% sosteniendo la no correcta incorporación de gestión de calidad y 67.3% dijo lo mismo sobre el e-gobierno. Asimismo, se demostró que, si existe relación entre ellas, con un Rho de Spearman 0,72 **.

El contenido expresado por Gómez Ruvalcaba (2017) confirma que la dimensión relacional es una de las áreas más potenciales del gobierno electrónico, existe en la interconexión, generando espacios e intercambio de artículos con otras personas. El ambiente socio institucional mejora las prestaciones y los trámites laborales de hoy en atención a la nueva generación. Para los gobiernos locales, esta dimensión es fundamentalmente interorganizacional en un sentido amplio, desde otros departamentos administrativos hasta organizaciones y entidades sociales (Baquerizo y Guevara, 2016).

Respecto a la hipótesis 4 (la tabla 9), se exhibe vinculación conseguida de vinculación que hay entre la promocional y simplificación administrativa, de corte significativo ($p_valor = 0.000 < 0.05$), $\rho = 0.825$, determinando un entrelazamiento

alto, directo y positivo entre variables. Hallazgo similar al trabajo de Allauca Castillo (2017) utiliza el e-gobierno a manera de método optimizador de diafanidad de administración estatal institucional. Asimismo, un 83% acepta el e-government, concluyendo que hubo afectación en la transparencia de trámites en Ancash, promoviendo rapidez y seguridad en los residentes de dicha zona, siendo un movimiento digitalizador en procesos de corte gubernamental. Además, esta la tesis de Suing y Capiro (2017) quienes concluyeron que los municipios no entregaron información de alta calidad a tiempo. Esto generó discusión porque no recibir atención y consentimiento para responder a las solicitudes de los ciudadanos.

Estos datos son corroborados con lo que expresa De Armas y De Armas (2011) que la dimensión promoción se refiere al desarrollo de la cultura y la infraestructura y equipamiento indispensables a fin de promover el apogeo y robustecimiento de la comunidad del saber, y esto debe considerarse factor relevante e integrado de las acciones locales en e-government, las operaciones en esta dimensión se distribuyen en dos sectores. Por una parte, promover la construcción de infraestructura, acceso, y especificado en la acción de soporte físico para la expansión de la red, intervención en la velocidad de conexión o facilitando el acceso al correo electrónico, y, por otra parte, promover una cultura adaptada la nueva cultura. El paradigma y los desafíos que traen las TIC brindan herramientas que ayudan a ampliar el alcance de novedosos equipamientos y artículos en optimización de su uso. Es importante cómo acceder y manejar la información, lo que es uno de los desafíos subyacentes en el eje dos de la dimensión promocional (DL 1412, 2018).

Por otro lado, la evidencia de Límpez y García (2016) muestra que el gobierno electrónico puede coadyuvar a optimizar el nivel del servicio, reducir el tiempo de espera y aumentar la productividad y la transparencia. Pero a pesar de esto, también es obvio que el gran desafío de la administración es reemplazar las visiones tradicionales por perspectivas externas y acciones internas con una participación social más efectiva, porque la sustitución de los servicios presenciales requiere la reorganización de los procesos de trabajo y la difusión de la información en la organización, mejorando así la eficiencia del manejo de la data.

VI. CONCLUSIONES

1. Según la meta medular del presente trabajo se determinó que las variables Gobierno electrónico y simplificación administrativa es percibida de manera regular por los trabajadores de la entidad edil, asimismo se concluyó que ambas variables guardan entrelazamiento significativo, alto y positivo, con coeficiente $\rho = 0.864$, donde a mayores niveles de Gobierno electrónico mayor es el nivel de simplificación administrativa. Es decir que los sistemas tecnológicos de procedimiento administrativos están siendo utilizados de manera regular.
2. Según el objetivo específico 1 planteado se determinó que la dimensión externa y la simplificación administrativa es percibida de forma regular por los trabajadores de la entidad edil, además hubo conclusión que hay vinculación positiva y alta con coeficiente $\rho=0.886$, existiendo la idea de que, a más en la dimensión externa, más crecimiento en la variable. Es decir, la entidad cumple con la prestación de servicio, pero aún falta más interacción con los usuarios para poder resolver sus inquietudes. $\rho = 0.766$
3. Según el objetivo específico 2 planteado se determinó que la dimensión interna y la simplificación administrativa es percibida de manera regular por los trabajadores de la entidad edil, asimismo se toma como conclusión que hay entrelazamiento alto, positivo y directo con coeficiente $\rho=0.776$, en que un crecimiento en dimensión interna genera lo mismo en la variable. Es decir, la entidad hace uso de las herramientas de gestión, directivas, reglamentos y otros al servicio de los funcionarios y población mediante medios electrónicos
4. Según el objetivo específico 3 planteado se determinó que, la dimensión relacional y la simplificación administrativa es percibida de manera regular por los trabajadores de la entidad edil, además se tiene por concluido que hay vinculación positiva, significativa y alta con coeficiente $\rho=0.883$, en que un crecimiento en la relacional genera lo mismo en la variable, es decir, un incremento. O sea, la entidad cumple lo obligatorio para concretar comunicaciones internos y externos en aras de satisfacer requerimientos, incorporando medidas de dimensión, las cuales mejorarán la atención a los sujetos de la ciudad.

5. Según el objetivo específico 4 planteado se concluyó, la dimensión promocional y la simplificación administrativa es percibida regularmente por parte de los trabajadores de la entidad edil, asimismo tiene por concluido que hay vinculación positiva, significativa y alta, con coeficiente $\rho=0.825$, en que un aumento en la promocional genera aumento en la variable. Es decir, la entidad hace uso del flujo de información.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los responsables de la entidad unidad mejoren y se adapten al sistema de información tecnológica y hagan uso de los procesos administrativos electrónicos, permitiendo así el mecanismo global de intercambio y producción de información. Además, se debe revelar el impacto del uso de nuevas plataformas tecnológicas en las diferentes etapas y comportamientos del proceso, y se debe demostrar el impacto de la digitalización de la información, la telemática y la automatización de tareas. La tecnología debe ser compatible con el ordenamiento jurídico, y constituir un eje de transformación para el correcto uso de la tecnología en el ámbito de los trámites administrativos y el respeto de las garantías constitucionales pertinentes.
2. A los directivos y gerentes de la institución, implementar adiestramientos referentes al manejo de los TIC utilizados al interior de la institución, y así garantizar el disfrute de funciones y procesos a desarrollar.
3. Que los cabezas de las instituciones optimicen la interoperabilidad junto a los distintos organismos públicos y privados en aras de garantizar un idóneo uso de data solicitado para quehaceres y prestaciones brindadas en la entidad, con intención de pasar la incorporación de acuerdos y tratados.
4. Que el personal gerencial institucional utilice herramientas actualizadas para fortalecer el sistema de información técnica para reducir trámites innecesarios en la entidad.
5. Que en futuras investigaciones que se utilicen las variables de simplificación y gobierno electrónico, y se utilice un método de enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo) para involucrar a todos los actores relevantes; es decir, además de los funcionarios públicos, también se incluyen expertos en el campo en profundidad y comprender sus perspectivas acerca del tópico.

REFERENCIAS

- Ali, B. J., & Anwar, G. (2021). Factors Influencing the Citizens' Acceptance of Electronic Government. *International journal of Engineering, Business and Management (IJEEM)*, 5. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3824642
- Allauca Castillo, J.W. (2017). *Gobierno electrónico como herramienta de transparencia en la gestión pública de los gobiernos locales de la región ancash-2014-2015*. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2017>
- Alryalat, A., Rana, P., Sahu, P., Dwivedi, K., y Tajvidi, M. (2017). Use of social media in citizen-centric electronic government services: A literature analysis. *International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)*, 13(3), 55-79.
- Amuche, O. M. (2019). Electronic Governance and Service Delivery in Selected Ministries in Ebonyi State, Nigeria. *Journal of Contemporary Research in Social Sciences*, 1(1), 11-37. <http://learning-gate.com/index.php/2641-0249/article/view/20>
- Anguita, J. C., Labrador, J. R., Campos, J. D., Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J., & Donado Campos, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención primaria*, 31(8), 527-538. <http://www.unidaddocentemfyclaspalmas.org.es/resources/9+Aten+Primaria+2003.+La+Encuesta+I.+Cuestionario+y+Estadistica.pdf>
- Antoni, D., Akbar, M., y Fatoni, F. (2018). Electronic government Rukun Tetangga model. *Jurnal Sistem Informasi*, 14(2), 64-73.
- Baquerizo, C. y Guevara, M. (2016). Security Analysis of e-Government Systems Using SAT Problem. *Revista Ginge Cuc*. 12. 1, pp. 73 – 79. Ecuador. DOI: <https://doi.org/10.17981/ingecuc.12.1.2016.07>
- Barragán, X y Guevara, F. (2016). E-Government in Ecuador. *Revista Ciencia Unemi*. 9 (19), pp. 110-127. Quito, Ecuador. <http://dx.doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol9iss19.2016pp110-127p>

- Bayona, S., & Morales, V. (2017). E-government development models for municipalities. *Journal of Computational Methods in Sciences and Engineering*, 17(S1), S47-S59. <https://content.iospress.com/articles/journal-of-computational-methods-in-sciences-and-engineering/jcm679>
- Bubatu, M. (2018). Simplification of administrative procedures in Romania. *Revista universitara de Sociologie*, 14(2), 112 – 119 <https://cutt.ly/LjjP1o4>
- Bueno Junquero, A. (2019). Acerca del fenómeno legal de la simplificación administrativa, ¿facilidad o restricción? *Revista Eunomía. Revista en Cultura de la Legalidad* (16) 146-157. <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/view/4696>
- Chandio, H., Burfat, M., Abro, A., y Naqvi, F. (2017). Citizens' acceptance and usage of Electronic-Government services: A conceptual model of trust and technological factors. *Sindh University Research Journal-SURJ (Science Series)*, 49(3), 665-668. <https://sujo-old.usindh.edu.pk/index.php/SURJ/article/view/3648>
- Curtis, E. A., Comiskey, C., y Dempsey, O. (2016). Importance and use of correlational research. *Nurse researcher*, 23(6). <https://journals.rcni.com/nurse-researcher/importance-and-use-of-correlational-research-nr.2016.e1382>
- De Armas Urquiza, R., y de Armas Suárez, A. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 13. https://www.researchgate.net/publication/227432076_GOBIERNO_ELECTRONICO_FASES_DIMENSIONES_Y_ALGUNAS_CONSIDERACIONES_A_TENER_EN_CUENTA_PARA_SU_IMPLEMENTACION
- Decreto Legislativo 1412 (13 de setiembre de 2018). Presidencia del Consejo de ministros. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/289706-1412>
- Decreto Supremo N° 007-2011-PCM. Metodología de simplificación administrativa. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/02/Anexo-DS-007-2011-PCM.pdf>

- De la Peña Consuegra, G., & Velázquez Ávila, R. M. (2018). Algunas reflexiones sobre la teoría general de sistemas y el enfoque sistémico en las investigaciones científicas. *Revista Cubana de Educación Superior*, 37(2), 31-44. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0257-43142018000200003&script=sci_arttext&tIng=en
- Díaz Rodríguez, H. (2017). Tecnologías de la información y comunicación y crecimiento económico. *Economía Informa*, 405, 30–45. <https://doi.org/10.1016/J.ECIN.2017.07.002>
- Diéguez, G., Gasparín, J. M., Sánchez, J., & Schejtman, L. (2015). Escenarios y perspectivas del gobierno electrónico en América Latina y el Caribe. *CIPPEC, Buenos Aires*, 39. <https://www.cippec.org/wp-content/uploads/2017/03/1225.pdf>
- Gil Toscano, F. T. (2019). Análisis de las transformaciones actuales del derecho administrativo en España. *Rev. Digital de Derecho Admin.*, 22, 337. <https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/rdigd22&div=15&id=&page=>
- Gómez Ruvalcaba, E. (2017, March). Perceptions about the concept and benefits of open government in local governments in Spain. In *Proceedings of the 10th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance* (pp. 594-597). <https://dl.acm.org/doi/abs/10.1145/3047273.3047338>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mexico: Mcgraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Kim, P. y Chung, C. (2016). Una revisión histórica del desarrollo del gobierno electrónico en Corea del Sur. *Gestión y política pública*, 25(2), 627- 662. <https://www.redalyc.org/pdf/133/13346618008.pdf>
- Kamolov, S., & Konstantinova, A. (2017). E-government: way of modernization and efficiency enhancement of public governance. *Право и управление. XXI век*, (1), 13-21. http://smart-city.institute/researches/03_kamolovsg_konstantinovaan.pdf

- Letona Pereyra, V. (2020). *Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Contraloría General de la República, Lima, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45183>
- Lindley-Russo, A. (2016). Cargas o efectos de las modalidades de cada tipo de procedimiento, y medidas correctivas, en el mecanismo peruano de eliminación de barreras burocráticas y simplificación. *Revista Aragonesa de Administración Pública* (47-48) 8-44. <http://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/view/43>
- López-De Castro, S. y García Alonso, R. (2016). Ciudadanos y gobierno electrónico: la orientación al ciudadano de los sitios Web municipales en Colombia para la promoción de la participación. *Universitas Humanística*, 82(82), 279–304. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5745248>
- Lizardo Galván, R. (2018). *Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica*. [Tesis doctoral, Universidad de Complutense]. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/47393/>
- López Chiroque, L. (2015) *Metodología de Simplificación Administrativa*. Presidencia del Consejo de Ministros, Secretaría de Gestión Pública <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/10/Simplificacion-Administrativa-Luis-Lopez.pdf>.
- Maravi, M. (2017). Mecanismos de simplificación administrativa a la luz de las recientes modificaciones a la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley 27444, y la reciente Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas, Decreto Legislativo 1256. *Revista Ius Et Veritas* (54) 66-99. <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/19072>
- Matei, A. y Chesaru, O. (2015) Administrative simplification in the Context of the Global Economic Crisis. The case of Romania. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)00802-3](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00802-3)
- Molina Hernández, P. (2016). Proyecto de simplificación administrativa, eficacia y eficiencia de los procesos administrativos locales. *Revista digital CEMCI*, 30

(2) 1-34. <https://revista.cemci.org/numero-30/pdf/tribuna-3-proyecto-de-simplificacion-administrativa-eficacia-y-eficiencia-en-los-procesos-administrativos-locales.pdf>

Moreno, L. F., & Aponte, W. I. G. (2019). De la simplificación administrativa a la calidad regulatoria. *Revista de derecho administrativo*, (17), 246-271. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7810848>

Muthuselvi, L., & Ramganes, E. (2017). Use of e-governance by administrators of higher learning institutions. *International Journal of Emerging Trends in Social Sciences*, 1(2), 68-73. <https://ideas.repec.org/a/spi/ijetss/2017p68-73.html>

Naser, A.; Ramírez-Alujas, A.; Rosales, D. (2017). Desde el gobierno abierto al Estado abierto en América Latina y el Caribe, Santiago de Chile. <https://snia.mop.gob.cl/sad/OTR5786.pdf>

Ntaliani, M., & Costopoulou, C. (2018). E-Government for lowering administrative burden: An empirical research on European rural businesses. *International Journal of Public Administration*, 41(9), 700-711. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01900692.2017.1296865>

Osman, W. R. B. S., Abdulraheem, M. H., & Nadzir, M. M. (2017). Factors that influence the citizens' participation in e-government decision. *Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology*, 14(9), 341-346. <https://www.airitilibrary.com/Publication/alDetailedMesh?docid=20407467-201709-201710160012-201710160012-341-346>

Potěšil, L., Rozsnyai, K., Olszanowski, J., & Horvat, M. (2021). Simplification of Administrative Procedure on the Example of the Czech Republic, Poland, Slovakia, and Hungary (V4 Countries). *Administrative Sciences*, 11(1), 9. https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Pot%2C%9B%2C%2CA1il%2C+L.%2C+Rozsnyai%2C+K.%2C+Olszanowski%2C+J.%2C+%26+Horvat%2C+M.+%282021%29.+Simplification+of+Administrative+Procedure+on+the+Example+of+the+Czech+Republic%2C+Poland%2C+Slovakia%2C+and+Hungary+%28V4+Countries%29.+Administrative+Sciences%2C+11%281%29%2C+9.&btnG=

- Presidencia del Consejo de Ministros (2014). Servicios en línea para el ciudadano. Oficina Nacional de Gobierno Electrónico. https://www.tramites.gob.pe/catalogo/docs/Catalogo_de_Servicios_en_linea_de_la_Administracion_Publica.pdf
- Presidencia de Consejo de Ministro. (2018). Decreto Supremo N° 123-2018. Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. <https://n9.cl/iicsw>
- Reynoso Peralta, O. (2018). *La gestión de la calidad y el gobierno electrónico dentro del proceso de modernización del organismo de evaluación y fiscalización ambiental durante el año 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17687/Reynoso_POM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rana, N. P., Dwivedi, Y. K., Lal, B., Williams, M. D., y Clement, M. (2017). Citizens' adoption of an electronic government system: towards a unified view. *Information systems frontiers*, 19(3), 549-568. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10796-015-9613-y>
- Rucoba Reategui, M. S. (2020). *Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima-2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40747/Rucoba_RMS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Secretaría de Gestión Pública (2015). Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en administración en las entidades públicas. Lima: El Peruano. <https://n9.cl/4b4e>
- Suing J. & Capio L. (2017). Orientación al ciudadano en el “gobierno electrónico” de los municipios de Ecuador. Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6559444>
- Tirenti, C. E. (2019). *Gobierno electrónico en el sector público nacional argentino: el sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) y su aporte a la transparencia (2016-2019)*. [Tesis de maestría, Universidad de San Andrés].

<https://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/bitstream/10908/16554/1/%5BP%5D%5BW%5D%20M.%20AyPP%20Tirenti,%20Claudia%20Elizabeth.pdf>

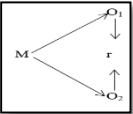
- Van de Walle, S., Zeibote, Z., Stacenko, S., Muravska, T., & Migchelbrink, K. (2018). Explaining non-adoption of electronic government services by citizens: A study among non-users of public e-services in Latvia. *Information Polity*, 23(4), 399-409. <https://content.iospress.com/articles/information-polity/ip170069>
- Villoria, M., & Ramírez Alujas, Á. (2013). Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo: Un análisis desde la teoría política. *Gestión y política pública*, 22(SPE), 69-103. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-10792013000400003&script=sci_arttext
- Vélez Rojas, D. (2020). *Documentos electrónicos en la gestión administrativa del Ministerio Público-2019*. [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42717>
- Wirtz, B.; Piehler, R.; Rueger, V.; Daiser, P. (2016). E-Government portal information performance and the role of local community interest. empirical support for a model of citizen perceptions. *Public Administration Quarterly*, 40(1), p. 48-83. 36p. <https://www.jstor.org/stable/24772943>
- Yaghoubi, E. (2017). Good governance and health promoting of administrative system; explaining the role of electronic government. *Management Researches*, 10(37), 203-222. https://jmr.usb.ac.ir/mobile/article_3684.html?lang=en

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
TÍTULO: Gobierno electrónico y Simplificación administrativa en una Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2021							
AUTOR: Grace Ramos Arqui							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo se relaciona el gobierno electrónico y la simplificación administrativa de en una Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>a) ¿Cómo se relaciona la dimensión interna y la simplificación administrativa de en una Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2021?</p> <p>b) ¿Cómo se relaciona</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Comprobar la relación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa de en una Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>a) Comprobar la relación entre dimensión interna y la simplificación administrativa de en una Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2021.</p> <p>b) Comprobar la relación entre la dimensión</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>El gobierno electrónico se relaciona significativamente con la simplificación administrativa de en una Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>a) La dimensión interna se relaciona con la simplificación administrativa de en una Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2021,</p>	Variable independiente: Gobierno electrónico				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
			Externa	Interactúan con los ciudadanos Utilizan los canales de información y comunicación Utilizan los correos electrónicos - Realizan votaciones en l línea	1 – 7	Escala de Likert Muy bueno (5) Bueno (4) Regular (3) Malo (2) Muy malo (1)	Deficiente [28 - 64] Regular [65 - 101] Eficiente [102 - 140]
Interna	Se adaptan a la modernidad Representa una oportunidad para mejorar las atenciones Reciben capacitaciones Invierten en infraestructura y equipos Mejoran la cultura administrativa Responden a las expectativas	8 – 14					

<p>la dimensión externa y la simplificación administrativa de en una Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2021?,</p> <p>c) ¿Cómo se relaciona dimensión relacional y la simplificación administrativa de en una Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2021?</p> <p>d) ¿Cómo se relaciona dimensión promocional y la simplificación administrativa de en una Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2021?</p>	<p>externa y la simplificación administrativa de en una Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2021.</p> <p>c) Comprobar la relación entre la dimensión relacional y la simplificación administrativa de en una Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2021</p> <p>d) Comprobar la relación entre dimensión promocional y la simplificación administrativa de en una Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2021</p>	<p>b) La dimensión externa se relaciona significativamente con la simplificación administrativa de en una Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2021.</p> <p>c) la dimensión relacional se relaciona significativamente con la simplificación administrativa de en una Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina.</p> <p>d) La dimensión promocional se relaciona significativamente con la simplificación administrativa de en una Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina</p>	Relacional	<p>Crean una red de atención</p> <p>Intercambian recursos con otros agentes</p> <p>Establecen protocolos de relación entre administradores</p> <p>Establecen relaciones de colaboración</p>	18 – 21		
			Promocional	<p>Acceso adecuado para los ciudadanos.</p> <p>Cambio de paradigma</p>	22 - 28		
Variable dependiente: simplificación administrativa							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Nivel y rango
			Preparatoria	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo ▪ Capacitación y sensibilización ▪ Procedimientos <p>Plan de trabajo</p>	1 - 4	<p>Ordinal</p> <p>Escala ordinal.</p> <p>Nunca (1)</p> <p>Casi nunca (2)</p> <p>A veces (3)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>Siempre (5)</p>	<p>Básico [27 - 62]</p> <p>Intermedio [63 - 98]</p> <p>Avanzado [99 - 132]</p>
			Diagnóstico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Caracterización del PA ▪ Diagnóstico <p>Mapeo de capacidades</p>	5 - 8		
			Rediseño	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Análisis ▪ Rediseño ▪ Marco normativo <p>Propuestas</p>	9 - 14		
			Implementación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacitación ▪ Nuevo marco normativo ▪ Ambientes 	15 - 18		

			Difusión		
			Seguimiento y evaluación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de seguimiento y evaluación ▪ Herramientas Recursos	19 - 21
			Mejoramiento continuo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación ▪ Ejecución Verificación de los logros	22 - 24
			Sostenibilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentación ▪ Difusión Reglamentación	25 - 27
		POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTOS		MÉTODO DE ANÁLISIS
<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básico.</p> <p>Diseño: No experimental, transversal, correlacional</p> <p>Donde:</p>  <p>M = Muestra</p> <p>O1 = Observación de la V1: Gobierno electrónico</p> <p>O2 = Observación de la V2: Simplificación administrativa</p> <p>R = Correlación entre dichas variables</p> <p>Método: Hipotético-deductivo.</p>		<p>Población: 105 trabajadores</p> <p>Muestra: 105 trabajadores.</p> <p>Muestreo: No probabilístico, intencional por conveniencia.</p>	<p>Variable 1: Gobierno electrónico Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autoría: Grace Ramos</p> <p>Variable 2: Simplificación administrativa Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario Autoría: Grace Ramos</p>		<p>Estadística descriptiva: Los datos se agruparán en niveles de acuerdo a los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias y gráficos estadísticos.</p> <p>Estadística inferencial: Se usará la prueba coeficiente Rho spearman</p>

Anexo 2. Operacionalización de las variables

Tabla 10

Operacionalización de la variable Gobierno electrónico

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos variable
Externa	Interactúan con los ciudadanos Utilizan los canales de información y comunicación Utilizan los correos electrónicos Realizan votaciones en l línea	1 – 7		
Interna	Se adaptan a la modernidad Representa una oportunidad para mejorar las atenciones Reciben capacitaciones Invierten en infraestructura y equipos Mejoran la cultura administrativa Responden a las expectativas	8 – 14	Escala de Likert Muy bueno (5) Bueno (4) Regular (3) Malo (2) Muy malo (1)	Deficiente [28 - 64] Regular [65 - 102] Eficiente [103 - 140]
Relacional	Crean una red de atención Intercambian recursos con otros agentes Establecen protocolos de relación entre administradores Establecen relaciones de colaboración	18 – 21		
Promocional	Acceso adecuado para los ciudadanos. Cambio de paradigma	22 - 28		

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

Tabla 11*Operacionalización de la variable Simplificación administrativa*

Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Preparatoria	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipo ▪ Capacitación y sensibilización ▪ Procedimientos ▪ Plan de trabajo 	1 - 4	Ordinal	
Diagnóstico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Caracterización del PA ▪ Diagnóstico ▪ Mapeo de capacidades 	5 - 8		
Rediseño	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Análisis ▪ Rediseño ▪ Marco normativo ▪ Propuestas 	9 - 14	Completamente en desacuerdo (1)	Básico [27 - 62] Intermedio [63 - 98] Avanzado [99 - 132]
Implementación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacitación ▪ Nuevo marco normativo ▪ Ambientes ▪ Difusión 	15 - 18	En desacuerdo (2) Ni de acuerdo, ni desacuerdo (3)	
Seguimiento y evaluación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de seguimiento y evaluación ▪ Herramientas ▪ Recursos 	19 - 21	De acuerdo (4)	
Mejoramiento continuo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación ▪ Ejecución ▪ Verificación de los logros 	22 - 24	Completamente de acuerdo (5)	
Sostenibilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentación ▪ Difusión ▪ Reglamentación 	25 - 27		

Nota: Decreto Supremo N° 007-2011-PCM.

Anexo 3. Instrumentos de Investigación

Cuestionario de Gobierno electrónico

Estimado(a) servidor público, mediante el presente cuestionario se desea obtener información respecto al Gobierno electrónico, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo a todas las preguntas. Las respuestas son confidenciales y se mantendrá en reserva su identidad. Marque con una (X) la alternativa que considere pertinente en cada caso, tomando en cuenta la escala valorativa:

Muy malo (1) Malo (2) Regular (3) Bueno (4) Muy bueno (5)

	Dimensión externa	1	2	3	4	5
1	Interacción del trabajador con los ciudadanos					
2	Uso de los canales de información y comunicación por parte del trabajador					
3	Uso de los correos electrónicos por parte del trabajador					
4	Votaciones en línea por parte de los trabajadores					
5	Atención de trámites documentarios por escrito					
6	Entrega de afiches informativos a los ciudadanos					
7	Ayuda de los buscadores en la web					
	Dimensión interna	1	2	3	4	5
8	Adaptan a la modernidad de los trabajadores					
9	Oportunidad para los trabajadores en la mejora de las atenciones al ciudadano					
10	Capacitaciones para los trabajadores					
11	Inversión en infraestructura y equipos					
12	Mejoramiento de la cultura administrativa					
13	Respuestas a las expectativas					
14	Respuestas oportunas a los correos					
	Dimensión relacional	1	2	3	4	5
15	Sobre la creación de una red de atención					
16	Intercambio de recursos con otros agentes de la institución					
17	Establecimiento de los protocolos de relación entre administradores					
18	Establecimiento de las relaciones de colaboración					
19	Seguimiento a los documentos en línea					
20	Interacción entre instituciones públicas					
21	Entrega de documentos a través de la web					
	Dimensión promocional	1	2	3	4	5
22	El sistema es amigable para el usuario					
23	Las estrategias comunicación, difusión o publicidad empleadas por la entidad son adecuadas					
24	El uso del gobierno electrónico dentro de sus trámites y servicios ofrecidos al público					

25	La implementación del gobierno electrónico ha facilitado mejor el acceso la información del público					
26	La implementación del gobierno electrónico ayuda a tener mejor informado a los ciudadanos					
27	La cantidad de información y servicios que ofrece al ciudadano la entidad a través de los mecanismos electrónicos					
28	La calidad y la rapidez de la información y los servicios que ofrece al ciudadano la entidad a través de los mecanismos electrónicos					

Nota: Autoría propia. Basado en De Armas Urquiza, R., y de Armas Suárez, A. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 13. https://www.researchgate.net/publication/227432076_GOBIERNO_ELECTRONICO_FASE_S_DIMENSIONES_Y_ALGUNAS_CONSIDERACIONES_A_TENER_EN_CUENTA_PARA_SU_IMPLEMENTACION

Cuestionario de simplificación administrativa

Instrucciones: El presente cuestionario será utilizado para una investigación académica, el mismo es de carácter anónimo, Marque con "X" la alternativa que cree conveniente. Gracias por su tiempo y sinceridad.

1= Completamente en desacuerdo	2= En desacuerdo	3= Ni de acuerdo, ni desacuerdo	4= De acuerdo	5= completamente de acuerdo
--------------------------------------	---------------------	---------------------------------------	---------------	-----------------------------------

N°	Preguntas	Escala				
		1	2	3	4	5
D1. Preparatoria						
01	Se cuenta con un equipo responsable, preparado para llevar adelante el proceso.					
02	Se realizan cursos y/o talleres de sensibilización sobre la importancia de la simplificación administrativa, y el servicio al ciudadano					
03	Se cuenta con una lista de procedimientos identificados y priorizados					
04	El plan de trabajo contiene el detalle de las actividades a realizar, los responsables, los tiempos estimados y los recursos necesarios.					
D2. Diagnóstico						
05	Se cuenta con una descripción detallada del procedimiento a simplificar.					
06	Se ha identificado cuál es el conjunto de normas que rigen el procedimiento actual y analizado cuáles deben modificarse o derogarse.					
07	Se cuenta con información detallada sobre la infraestructura y equipamiento utilizado para llevar a cabo el procedimiento.					
08	Se ha identificado las capacidades del personal involucrado con el procedimiento para poder aprovechar sus habilidades en el proyecto de simplificación.					
D3. Rediseño						
09	Se ha analizado el procedimiento y detectado qué actividades son innecesarias.					
10	Se realizan diagramas para el desarrollo de los procedimientos administrativos					
11	La entidad cuenta con una norma legal que documente el procedimiento rediseñado.					
12	La entidad cuenta con el costeo del nuevo procedimiento.					
13	Se cuenta con un plan de capacitación para que los administradores del proceso adquieran mayores y/o nuevos conocimientos y habilidades necesarios para operar el nuevo procedimiento.					
14	Se cuenta con la nueva propuesta elaborada.					
D4. Implementación						
15	Se cuenta con un equipo capacitado y sensibilizado al procedimiento rediseñado.					

16	Se cuenta con el marco normativo necesario para la implementación del procedimiento rediseñado.					
17	Se cuentan con un ambiente adecuado para la implementación del procedimiento rediseñado.					
18	Se cuenta con un público informado acerca del nuevo procedimiento.					
	D5. Seguimiento y evaluación					
19	Se ha realizado el diseño y ejecución del Plan de seguimiento y evaluación.					
20	Se ha realizado medidas correctivas para optimizar los resultados esperados de simplificación.					
21	Se han realizado actividades para la difusión de los resultados de la evaluación					
	D6. Mejoramiento continuo					
22	La entidad realiza actividades de planificación para la mejora continua					
23	Se incorporan prácticas y herramientas de mejora continua en el plan operativo institucional (POI), basados en las necesidades y expectativas.					
24	La entidad realiza el seguimiento y evaluación de los procedimientos administrativos y los servicios entregados a los usuarios.					
	D7. Sostenibilidad					
25	El proceso de simplificación se encuentra documentado y medido adecuadamente.					
26	La entidad da a conocer al personal y público usuario las mejoras, beneficios y las características del procedimiento administrativo					
27	Se expide una norma que reglamente este procedimiento el cual debe adaptarse al MAPRO y/o TUPA de la entidad u otros instrumentos de gestión.					

Decreto Supremo N° 007-2011-PCM. Metodología de simplificación administrativa.
<https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/02/Anexo-DS-007-2011-PCM.pdf>

Anexo 4. Carta de autorización



Municipalidad Provincial
SAN ANTONIO DE PUTINA
Ciudad de las Aguas Termomedicinales
Ley 25038



U.E. 301676

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Putina, 14 de setiembre del 2021.

CARTA SIN NÚMERO-2021-MPSAP/GM.

Señor:

GRACE RAMOS ARQUI, con DNI: 70914047.

Estudiante de Post grado – Programa de Maestría en Gestión Pública.
Universidad Cesar Vallejo.

Presente.-

ASUNTO : Autorización para Aplicación de encuesta y utilización de nombre de la entidad.

REFERENCIA: Solicitud Administrativa.

De mi mayor consideración.


Por intermedio de la presente, le expreso un saludo cordial y, en atención a lo solicitado sobre autorización para realizar encuestas en la Municipalidad Provincial San Antonio de Putina, se le comunica lo siguiente:

Que, en el marco del desarrollo de su Tesis de investigación denominada: "GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ANTONIO DE PUTINA, 2021", para obtener el grado de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA, se le concede autorización para realizar encuestas de investigación y desarrollar la tesis señalada, con énfasis que, finalizado el mismo, provea de un ejemplar a esta entidad municipal. Asimismo, SE LE AUTORIZA LA UTILIZACIÓN DEL NOMBRE DE LA ENTIDAD Municipalidad Provincial San Antonio de Putina, para la realización de la TESIS de la investigación antes indicada.

Autorización que se formaliza para que le otorgue las facilidades del caso.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para reiterarle las consideraciones de mi estima personal.

Atentamente;


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ANTONIO DE PUTINA
Ing. Justo Pastor Quispe Tito
GERENTE MUNICIPAL
D.P. 148548



El único autógrafo digno

Gestión 2019 - 2022

La Esperanza del Progreso

de una mujer es lo que deja escrito en sus hechos



Anexo 5. Consentimiento informado



Cuestionario de Gobierno electrónico y Simplificación administrativa

ra.gracee@gmail.com [Cambiar cuenta](#) 

*Obligatorio

Correo electrónico *

Tu dirección de correo electrónico

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente cuestionario es parte de una investigación, que tiene por finalidad la obtención de información acerca del gobierno electrónico y simplificación administrativa en la entidad. La investigación se sujeta a los principios éticos: anonimato, confidencialidad y autonomía. Agradecemos responder con sinceridad cada uno de los ítems. Si tuviera alguna duda o consulta favor remitirle al correo ra.gracee@gmail.com

INSTRUCCIONES:
A continuación se presenta un conjunto de ítems con cinco alternativas de respuestas. Marque la respuesta que mejor se ajuste a su parecer.

Se agradece por anticipado su valiosa participación.

Atentamente,
Grace Remes Argui

He sido informado del propósito de la investigación y acepto participar en el desarrollo del presente cuestionario de manera voluntaria.

Anexo 6. Base de datos de la muestra

Gobierno electrónico																																
Externa						Interna						Relacional						Promocional						D	D	D	D	V1				
P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	P1 8	P1 9	P2 0	P2 1	P2 2	P2 3	P2 4	P2 5	P2 6	P2 7	P2 8	D 1	D 2	D 3	D 4	V1
4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	4	3	2	25	21	19	22	87
4	4	5	3	4	2	5	4	4	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	27	20	19	20	86
4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	26	21	21	22	90
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	28	28	28	11
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	24	21	25	21	91
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	25	28	28	10
4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	25	21	21	21	88
4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	21	21	21	84
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	21	21	21	84
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	23	21	21	22	87
4	4	4	3	5	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	27	23	26	26	10
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	21	21	20	21	83
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	28	22	24	27	10
4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	31	29	29	27	11
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	22	23	21	23	89
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	28	27	28	24	10
4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	26	26	25	27	10
4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	25	21	20	22	88
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	21	21	21	84
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	23	21	21	24	89

4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	24	21	21	25	91
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	21	21	21	84
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	21	21	21	85	
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	28	28	28	111	
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	28	28	28	111	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	21	21	21	84	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	21	21	21	84	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	28	24	24	28	104	
4	4	3	3	4	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	23	19	20	21	83	
4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	26	23	21	24	94	
4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	26	28	22	23	99	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	21	21	21	84	
4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	23	20	20	22	85	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	21	21	21	84	
4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	24	21	20	22	87	
4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	25	23	21	22	91	
3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	23	22	21	21	87	
3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	23	21	26	21	91	
4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	29	29	29	29	116	
4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	30	30	28	30	118
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	21	25	21	23	90	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	28	28	30	29	115	
2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	18	17	18	15	68	
4	3	4	2	4	3	3	1	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	23	20	21	22	86	
3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	25	26	24	25	100	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	28	30	30	29	117	

4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	23	26	24	23	96	
4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	30	32	28	30	12	
2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	17	14	20	17	68	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	22	24	25	22	93
4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	30	32	32	31	12
4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	31	31	30	29	12
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	28	31	30	29	11
3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	23	24	25	25	97	
2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	18	19	17	18	72	
4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	32	34	31	32	12	
5	5	4	4	5	5	3	3	4	4	3	3	4	3	4	5	3	5	4	4	2	5	3	2	4	3	5	3	31	24	27	25	10	
2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	16	15	17	15	63	
4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	29	30	30	32	12
3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	24	23	22	24	93	
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	28	30	31	30	11
2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	14	17	16	17	9	
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	26	29	26	28	10	
2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	16	20	15	17	68	
4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	30	33	32	32	12	
3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	24	24	25	24	7	
3	2	2	2	3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	3	4	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	18	16	18	19	97	
2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	16	17	15	17	71	
3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	23	24	24	26	65	
4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	30	32	28	31	97
4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	30	32	28	31	1

2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	16	19	20	19	74	
3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	23	23	23	23	92	
2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	15	14	19	19	67	
4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	29	31	31	32	12	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	21	24	26	21	92
5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	3	4	5	4	5	33	31	31	31	12	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	21	21	21	6	
4	3	3	2	4	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	21	17	19	22	84	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	28	28	28	29	11
5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	30	32	32	32	3	
2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	15	17	15	15	6
3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	24	21	21	22	62
4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	25	25	24	28	10	
4	3	3	2	4	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	21	18	17	17	2	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	28	28	32	30	8
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	22	21	21	85
2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	17	15	15	15	62	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	21	21	21	84
4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	2	4	5	5	4	4	4	31	30	29	30	12	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	21	21	21	23	0
3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	22	24	23	25	86	
3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	20	21	22	22	94	
2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	17	19	16	18	85	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	21	21	21	70	
3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	23	25	21	23	84	
2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	14	17	17	18	92	
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	22	24	22	23	66	
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	22	24	22	23	91

4	3	4	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	22	21	20	22	85
2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	1	3	3	2	2	3	3	2	2	15	17	15	17	64
3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	25	24	24	25	98
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	21	21	21	84
2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	16	18	17	17	68
4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	20	21	21	84
4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	21	21	21	87
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	21	21	22	85

Simplificación administrativa																															
Preparatoria				Diagnostico				Rediseño					Implementación				Seguimiento y evaluación			Mejoramiento continuo				Sostenibilidad							
P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	P1 8	P1 9	P2 0	P2 1	P2 2	P2 3	P2 4	P2 5	P2 6	P2 7	D 1	D 2	D 3	D 4	V 1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	12	12	12	48
3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	11	11	12	12	46
3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	11	11	12	12	46
4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	14	13	13	12	52
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	12	12	12	12	48
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	12	12	12	48
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	12	13	13	50
4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	13	12	12	12	49
2	2	2	2	3	4	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	8	9	11	11	39
3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	9	8	9	10	36
4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	4	3	16	16	14	14	60
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	11	11	12	12	46
4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	15	15	15	16	61
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	16	16	16	16	64
3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	13	14	13	13	53	
3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	15	16	16	15	62
4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	16	16	15	15	62
3	3	2	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	12	13	14	15	54
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	12	12	13	13	50
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	9	8	8	8	33
2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	2	9	10	11	12	42
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	12	12	12	48
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	12	12	12	48
4	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	11	10	10	10	41
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	12	12	12	48
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	12	12	12	48
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	12	12	12	48

4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	16	15	14	13	58	
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	11	11	12	12	46	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	12	12	12	48	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	12	12	12	48	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	12	12	12	48	
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2		2	3	3	4	3	12	12	12	12	48	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	12	12	12	48	
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	12	12	12	12	48	
4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	13	12	13	13	51	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	12	12	12	12	48
3	3	3	4	4	2	4	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	13	14	13	14	54	
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	16	16	17	17	66
4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	17	17	17	17	68	
3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	13	13	14	13	53	
5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	17	17	18	19	71	
2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	9	9	8	8	34	
4	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	12	11	12	12	47	
4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	14	13	12	12	51	
4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	17	17	16	16	66	
3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	13	14	15	15	57	
4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	17	18	18	18	71	
2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2		2	2	2	2	9	9	9	10	37	
4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	15	15	14	13	57
5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	19	18	18	18	73	
5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	17	16	16	17	66	
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	17	17	17	16	67	
4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	14	14	15	15	58	
3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	11	11	11	11	44	
5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	19	18	18	18	73	
3	3	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	14	16	18	19	67	
3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	9	9	9	9	36	
5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	18	17	18	18	71	
4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	14	13	13	13	53	

5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	17	17	17	18	69	
2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	9	9	8	9	35	
4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	3	4	2	16	16	17	19	68	
3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	10	10	10	10	40		
4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	18	19	20	19	76	
3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	14	14	14	14	56	
3	3	4	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	13	12	11	9	45	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	2	3	2	2	8	8	8	8	32
3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	14	14	14	15	57	
4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	18	18	18	18	72	
2	3	3	3	2	2	3	3	5	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3		5	2	11	11	10	10	42	
4	4	2	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	12	11	11	12	46	
2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	4	3	2	2	3	2	2	8	8	8	9	33	
4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	4	4	3	5	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	17	18	18	19	72
4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	3	13	13	13	13	52	
4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	3	4	4	3	5	4	4	5	4	18	18	17	16	69	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	12	12	12	48	
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	11	11	12	12	46	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	16	16	16	16	64
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	14	15	16	16	61
2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	9	9	9	9	36	
3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	10	9	8	9	36	
4	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	14	13	14	15	56	
2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	9	9	10	10	38	
5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	18	17	17	18	70	
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	13	13	13	12	51	
2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	8	8	9	10	35	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	12	12	12	12	48
4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	17	18	18	18	71	
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	11	11	12	12	46	
3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	12	12	13	13	50	
3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	11	11	11	12	45	
2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	9	9	9	9	36	

3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	12	12	12	48
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	12	12	12	12	48
2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	9	10	11	12	42
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	12	12	12	12	48	
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	10	11	12	12	45
3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	9	9	10	10	38
3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	13	13	13	13	52
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	12	12	12	48
2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	9	9	9	8	35
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	12	12	12	48
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	12	12	12	12	48
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	12	12	12	48

Anexo 7. Certificado de validación



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Externa								
1	Interacción del trabajador con los ciudadanos	X		X		X		
2	Uso de los canales de información y comunicación por parte del trabajador	X		X		X		
3	Uso de los correos electrónicos por parte del trabajador	X		X		X		
4	Votaciones en línea por parte de los trabajadores	X		X		X		
5	Atención de trámites documentarios por escrito	X		X		X		
6	Entrega de afiches informativos a los ciudadanos	X		X		X		
7	Ayuda de los buscadores en la web	X		X		X		
Dimensión 2: Interna		Si	No	Si	No	Si	No	
8	Adaptan a la modernidad de los trabajadores	X		X		X		
9	Oportunidad para los trabajadores en la mejora de las atenciones al ciudadano	X		X		X		
10	Capacitaciones para los trabajadores	X		X		X		
11	Inversión en infraestructura y equipos	X		X		X		
12	Mejoramiento de la cultura administrativa	X		X		X		
13	Respuestas a las expectativas	X		X		X		
14	Respuestas oportunas a los correos	X		X		X		
Dimensión 3: Relacional		Si	No	Si	No	Si	No	
15	Sobre la creación de una red de atención	X		X		X		
16	Intercambio de recursos con otros agentes de la institución	X		X		X		

17	Establecimiento de los protocolos de relación entre administradores	X		X		X		
18	Establecimiento de las relaciones de colaboración	X		X		X		
19	Seguimiento a los documentos en línea	X		X		X		
20	Interacción entre instituciones públicas	X		X		X		
21	Entrega de documentos a través de la web	X		X		X		
	Dimensión 4: Promoción	Si	No	Si	No	Si	No	
22	El sistema es amigable para el usuario	X		X		X		
23	Las estrategias comunicación, difusión o publicidad empleadas por la entidad son adecuadas	X		X		X		
24	El uso del gobierno electrónico dentro de sus trámites y servicios ofrecidos al público	X		X		X		
25	La implementación del gobierno electrónico ha facilitado mejor el acceso la información del público	X		X		X		
26	La implementación del gobierno electrónico ayuda a tener mejor informado a los ciudadanos	X		X		X		
27	La cantidad de información y servicios que ofrece al ciudadano la entidad a través de los mecanismos electrónicos	X		X		X		
28	La calidad y la rapidez de la información y los servicios que ofrece al ciudadano la entidad a través de los mecanismos electrónicos	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
D1. Preparatoria								
01	Se cuenta con un equipo responsable, preparado para llevar adelante el proceso.	X		X		X		
02	Se realizan cursos y/o talleres de sensibilización sobre la importancia de la simplificación administrativa, y el servicio al ciudadano	X		X		X		
03	Se cuenta con una lista de procedimientos identificados y priorizados	X		X		X		
04	El plan de trabajo contiene el detalle de las actividades a realizar, los responsables, los tiempos estimados y los recursos necesarios.	X		X		X		
D2. Diagnóstico		Si	No	Si	No	Si	No	
05	Se cuenta con una descripción detallada del procedimiento a simplificar.	X		X		X		
06	Se ha identificado cuál es el conjunto de normas que rigen el procedimiento actual y analizado cuáles deben modificarse o derogarse.	X		X		X		
07	Se cuenta con información detallada sobre la infraestructura y equipamiento utilizado para llevar a cabo el procedimiento.	X		X		X		
08	Se ha identificado las capacidades del personal involucrado con el procedimiento para poder aprovechar sus habilidades en el proyecto de simplificación.	X		X		X		
D3. Rediseño		Si	No	Si	No	Si	No	
09	Se ha analizado el procedimiento y detectado qué actividades son innecesarias.	X		X		X		
10	Se realizan diagramas para el desarrollo del procedimiento administrativo	X		X		X		
11	La entidad cuenta con una norma legal que documente el procedimiento rediseñado.	X		X		X		
12	La entidad cuenta con el costeo del nuevo procedimiento.	X		X		X		
13	Se cuenta con un plan de capacitación para que los administradores del proceso adquieran mayores y/o nuevos conocimientos y habilidades necesarios para operar el nuevo procedimiento.	X		X		X		
14	Se cuenta con la nueva propuesta elaborada.	X		X		X		
D4. Implementación		Si	No	Si	No	Si	No	
15	Se cuenta con un equipo capacitado y sensibilizado al	X		X		X		

	procedimiento rediseñado.						
16	Se cuenta con el marco normativo necesario para la implementación del procedimiento rediseñado.	X		X		X	
17	Se cuentan con un ambiente adecuado para la implementación del procedimiento rediseñado.	X		X		X	
18	Se cuenta con un público informado acerca del nuevo procedimiento.	X		X		X	
	D5. Seguimiento y evaluación	Si	No	Si	No	Si	No
19	Se ha realizado el diseño y ejecución del Plan de seguimiento y evaluación.	X		X		X	
20	Se ha realizado medidas correctivas para optimizar los resultados esperados de simplificación.	X		X		X	
21	Se han realizado actividades para la difusión de los resultados de la evaluación	X		X		X	
	D6. Mejoramiento continuo	Si	No	Si	No	Si	No
22	La entidad realiza actividades de planificación para la mejora continua	X		X		X	
23	Se incorporan prácticas y herramientas de mejora continua, en el plan operativo institucional (POI), basados en las necesidades y expectativas.	X		X		X	
24	La entidad realiza el seguimiento y evaluación de los procedimientos administrativos y los servicios entregados a los usuarios.	X		X		X	
	D7. Sostenibilidad	Si	No	Si	No	Si	No
25	El proceso de simplificación se encuentra documentado y medido adecuadamente.	X		X		X	
26	La entidad da a conocer al personal y público usuario las mejoras, beneficios y las características del procedimiento administrativo	X		X		X	
27	Se expide una norma que reglamente este procedimiento el cual debe adaptarse al MAPRO y/o TUPA de la entidad u otros instrumentos de gestión.	X		X		X	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Externa							
1	Interacción del trabajador con los ciudadanos	X		X		X		
2	Uso de los canales de información y comunicación por parte del trabajador	X		X		X		
3	Uso de los correos electrónicos por parte del trabajador	X		X		X		
4	Votaciones en línea por parte de los trabajadores	X		X		X		
5	Atención de trámites documentarios por escrito	X		X		X		
6	Entrega de afiches informativos a los ciudadanos	X		X		X		
7	Ayuda de los buscadores en la web	X		X		X		
	Dimensión 2: Interna	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Adaptan a la modernidad de los trabajadores	X		X		X		
9	Oportunidad para los trabajadores en la mejora de las atenciones al ciudadano	X		X		X		
10	Capacitaciones para los trabajadores	X		X		X		
11	Inversión en infraestructura y equipos	X		X		X		
12	Mejoramiento de la cultura administrativa	X		X		X		
13	Respuestas a las expectativas	X		X		X		
14	Respuestas oportunas a los correos	X		X		X		
	Dimensión 3: Relacional	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Sobre la creación de una red de atención	X		X		X		
16	Intercambio de recursos con otros agentes de la institución	X		X		X		

17	Establecimiento de los protocolos de relación entre administradores	X		X		X		
18	Establecimiento de las relaciones de colaboración	X		X		X		
19	Seguimiento a los documentos en línea	X		X		X		
20	Interacción entre instituciones públicas	X		X		X		
21	Entrega de documentos a través de la web	X		X		X		
	Dimensión 4: Promoción	Si	No	Si	No	Si	No	
22	El sistema es amigable para el usuario	X		X		X		
23	Las estrategias comunicación, difusión o publicidad empleadas por la entidad son adecuadas	X		X		X		
24	El uso del gobierno electrónico dentro de sus trámites y servicios ofrecidos al público	X		X		X		
25	La implementación del gobierno electrónico ha facilitado mejor el acceso la información del público	X		X		X		
26	La implementación del gobierno electrónico ayuda a tener mejor informado a los ciudadanos	X		X		X		
27	La cantidad de información y servicios que ofrece al ciudadano la entidad a través de los mecanismos electrónicos	X		X		X		
28	La calidad y la rapidez de la información y los servicios que ofrece al ciudadano la entidad a través de los mecanismos electrónicos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: TICONA MACHACA ALEJANDRO DNI: 0 12 04 777

Especialidad del validador: MAGISTER SCIENTIAE EN ECONOMIA - MENCIÓN PLANIFICACION Y GESTION PUBLICA

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**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

30 de Setiembre del 2021

Firma del Experto Informante.



Dr. Alejandro Ticona Machaca
CLAD - 2953
DOCENTE
UNA - PURO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
D1. Preparatoria								
01	Se cuenta con un equipo responsable, preparado para llevar adelante el proceso.	X		X		X		
02	Se realizan cursos y/o talleres de sensibilización sobre la importancia de la simplificación administrativa, y el servicio al ciudadano	X		X		X		
03	Se cuenta con una lista de procedimientos identificados y priorizados	X		X		X		
04	El plan de trabajo contiene el detalle de las actividades a realizar, los responsables, los tiempos estimados y los recursos necesarios.	X		X		X		
D2. Diagnóstico		Si	No	Si	No	Si	No	
05	Se cuenta con una descripción detallada del procedimiento a simplificar.	X		X		X		
06	Se ha identificado cuál es el conjunto de normas que rigen el procedimiento actual y analizado cuáles deben modificarse o derogarse.	X		X		X		
07	Se cuenta con información detallada sobre la infraestructura y equipamiento utilizado para llevar a cabo el procedimiento.	X		X		X		
08	Se ha identificado las capacidades del personal involucrado con el procedimiento para poder aprovechar sus habilidades en el proyecto de simplificación.	X		X		X		
D3. Rediseño		Si	No	Si	No	Si	No	
09	Se ha analizado el procedimiento y detectado qué actividades son innecesarias.	X		X		X		
10	Se realizan diagramas para el desarrollo del procedimiento administrativo	X		X		X		
11	La entidad cuenta con una norma legal que documente el procedimiento rediseñado.	X		X		X		
12	La entidad cuenta con el costeo del nuevo procedimiento.	X		X		X		
13	Se cuenta con un plan de capacitación para que los administradores del proceso adquieran mayores y/o nuevos conocimientos y habilidades necesarios para operar el nuevo procedimiento.	X		X		X		
14	Se cuenta con la nueva propuesta elaborada.							
D4. Implementación		Si	No	Si	No	Si	No	
15	Se cuenta con un equipo capacitado y sensibilizado al	X		X		X		

	procedimiento rediseñado.						
16	Se cuenta con el marco normativo necesario para la implementación del procedimiento rediseñado.	X		X		X	
17	Se cuentan con un ambiente adecuado para la implementación del procedimiento rediseñado.	X		X		X	
18	Se cuenta con un público informado acerca del nuevo procedimiento.	X		X		X	
	D5. Seguimiento y evaluación	Si	No	Si	No	Si	No
19	Se ha realizado el diseño y ejecución del Plan de seguimiento y evaluación.	X		X		X	
20	Se ha realizado medidas correctivas para optimizar los resultados esperados de simplificación.	X		X		X	
21	Se han realizado actividades para la difusión de los resultados de la evaluación	X		X		X	
	D6. Mejoramiento continuo	Si	No	Si	No	Si	No
22	La entidad realiza actividades de planificación para la mejora continua	X		X		X	
23	Se incorporan prácticas y herramientas de mejora continua, en el plan operativo institucional (POI), basados en las necesidades y expectativas.	X		X		X	
24	La entidad realiza el seguimiento y evaluación de los procedimientos administrativos y los servicios entregados a los usuarios.	X		X		X	
	D7. Sostenibilidad	Si	No	Si	No	Si	No
25	El proceso de simplificación se encuentra documentado y medido adecuadamente.	X		X		X	
26	La entidad da a conocer al personal y público usuario las mejoras, beneficios y las características del procedimiento administrativo	X		X		X	
27	Se expide una norma que reglamente este procedimiento el cual debe adaptarse al MAPRO y/o TUPA de la entidad u otros instrumentos de gestión.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ... TICHA MACHACA ALEJANDRO DNI: 01204777

Especialidad del validador: MAGISTER SCIENTIAE EN ECONOMIA - MENCION PLANIFICACION Y GESTION PUBLICA

30 de setiembre del 2021


¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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

Firma del Experto Informante.


Dr. Alejandro Ticha Machaca
CLAD - 2953
DOCENTE
UNA - PUNO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Externa								
1	Interacción del trabajador con los ciudadanos	X		X		X		
2	Uso de los canales de información y comunicación por parte del trabajador	X		X		X		
3	Uso de los correos electrónicos por parte del trabajador	X		X		X		
4	Votaciones en línea por parte de los trabajadores	X		X		X		
5	Atención de trámites documentarios por escrito	X		X		X		
6	Entrega de afiches informativos a los ciudadanos	X		X		X		
7	Ayuda de los buscadores en la web	X		X		X		
Dimensión 2: Interna		Si	No	Si	No	Si	No	
8	Adaptan a la modernidad de los trabajadores	X		X		X		
9	Oportunidad para los trabajadores en la mejora de las atenciones al ciudadano	X		X		X		
10	Capacitaciones para los trabajadores	X		X		X		
11	Inversión en infraestructura y equipos	X		X		X		
12	Mejoramiento de la cultura administrativa	X		X		X		
13	Respuestas a las expectativas	X		X		X		
14	Respuestas oportunas a los correos	X		X		X		
Dimensión 3: Relacional		Si	No	Si	No	Si	No	
15	Sobre la creación de una red de atención	X		X		X		
16	Intercambio de recursos con otros agentes de la institución	X		X		X		

17	Establecimiento de los protocolos de relación entre administradores	X		X		X		
18	Establecimiento de las relaciones de colaboración	X		X		X		
19	Seguimiento a los documentos en línea	X		X		X		
20	Interacción entre instituciones públicas	X		X		X		
21	Entrega de documentos a través de la web	X		X		X		
Dimensión 4: Promoción		SI	No	SI	No	SI	No	
22	El sistema es amigable para el usuario	X		X		X		
23	Las estrategias comunicación, difusión o publicidad empleadas por la entidad son adecuadas	X		X		X		
24	El uso del gobierno electrónico dentro de sus trámites y servicios ofrecidos al público	X		X		X		
25	La implementación del gobierno electrónico ha facilitado mejor el acceso la información del público	X		X		X		
26	La implementación del gobierno electrónico ayuda a tener mejor informado a los ciudadanos	X		X		X		
27	La cantidad de información y servicios que ofrece al ciudadano la entidad a través de los mecanismos electrónicos	X		X		X		
28	La calidad y la rapidez de la información y los servicios que ofrece al ciudadano la entidad a través de los mecanismos electrónicos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ... COILA PARI RUBEN DNI: 01340889

Especialidad del validador: MAGISTER EN DERECHO PROCESAL PENAL

30 de setiembre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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

Firma del Experto Informante.



Ruben E. Coila Pari
MAGISTER EN DERECHO PROCESAL PENAL
ICAP N° 4009

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
D1. Preparatoria								
01	Se cuenta con un equipo responsable, preparado para llevar adelante el proceso.	X		X		X		
02	Se realizan cursos y/o talleres de sensibilización sobre la importancia de la simplificación administrativa, y el servicio al ciudadano	X		X		X		
03	Se cuenta con una lista de procedimientos identificados y priorizados	X		X		X		
04	El plan de trabajo contiene el detalle de las actividades a realizar, los responsables, los tiempos estimados y los recursos necesarios.	X		X		X		
D2. Diagnóstico		Si	No	Si	No	Si	No	
05	Se cuenta con una descripción detallada del procedimiento a simplificar.	X		X		X		
06	Se ha identificado cuál es el conjunto de normas que rigen el procedimiento actual y analizado cuáles deben modificarse o derogarse.	X		X		X		
07	Se cuenta con información detallada sobre la infraestructura y equipamiento utilizado para llevar a cabo el procedimiento.	X		X		X		
08	Se ha identificado las capacidades del personal involucrado con el procedimiento para poder aprovechar sus habilidades en el proyecto de simplificación.	X		X		X		
D3. Rediseño		Si	No	Si	No	Si	No	
09	Se ha analizado el procedimiento y detectado qué actividades son innecesarias.	X		X		X		
10	Se realizan diagramas para el desarrollo del procedimiento administrativo	X		X		X		
11	La entidad cuenta con una norma legal que documente el procedimiento rediseñado.	X		X		X		
12	La entidad cuenta con el costeo del nuevo procedimiento.	X		X		X		
13	Se cuenta con un plan de capacitación para que los administradores del proceso adquieran mayores y/o nuevos conocimientos y habilidades necesarios para operar el nuevo procedimiento.	X		X		X		
14	Se cuenta con la nueva propuesta elaborada.	X		X		X		
D4. Implementación		Si	No	Si	No	Si	No	
15	Se cuenta con un equipo capacitado y sensibilizado al	X		X		X		

	procedimiento rediseñado.						
16	Se cuenta con el marco normativo necesario para la implementación del procedimiento rediseñado.	X		X		X	
17	Se cuentan con un ambiente adecuado para la implementación del procedimiento rediseñado.	X		X		X	
18	Se cuenta con un público informado acerca del nuevo procedimiento.	X		X		X	
	D5. Seguimiento y evaluación	Si	No	Si	No	Si	No
19	Se ha realizado el diseño y ejecución del Plan de seguimiento y evaluación.	X		X		X	
20	Se ha realizado medidas correctivas para optimizar los resultados esperados de simplificación.	X		X		X	
21	Se han realizado actividades para la difusión de los resultados de la evaluación	X		X		X	
	D6. Mejoramiento continuo	Si	No	Si	No	Si	No
22	La entidad realiza actividades de planificación para la mejora continua	X		X		X	
23	Se incorporan prácticas y herramientas de mejora continua, en el plan operativo institucional (POI), basados en las necesidades y expectativas.	X		X		X	
24	La entidad realiza el seguimiento y evaluación de los procedimientos administrativos y los servicios entregados a los usuarios.	X		X		X	
	D7. Sostenibilidad	Si	No	Si	No	Si	No
25	El proceso de simplificación se encuentra documentado y medido adecuadamente.	X		X		X	
26	La entidad da a conocer al personal y público usuario las mejoras, beneficios y las características del procedimiento administrativo	X		X		X	
27	Se expide una norma que reglamente este procedimiento el cual debe adaptarse al MAPRO y/o TUPA de la entidad u otros instrumentos de gestión.	X		X		X	

Anexo 8. Confiabilidad

Variable gobierno electrónico

	Alfa de Cronbach	N de elementos		
	,938	28		
Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	104,50	224,053	,797	,938
P2	104,40	228,358	,611	,940
P3	103,90	239,253	,175	,945
P4	104,50	228,789	,608	,940
P5	104,35	226,450	,806	,938
P6	104,35	228,871	,588	,940
P7	104,50	229,947	,673	,940
P8	104,35	227,713	,632	,940
P9	104,60	236,253	,465	,941
P10	104,25	234,197	,385	,942
P11	105,25	224,724	,565	,941
P12	105,35	224,239	,607	,940
P13	104,80	226,379	,709	,939
P14	104,60	226,884	,776	,939
P15	104,05	236,261	,446	,941
P16	104,85	220,661	,851	,937
P17	104,60	226,568	,791	,938
P18	104,40	229,516	,566	,940
P19	104,20	235,642	,514	,941
P20	104,25	240,513	,209	,943
P21	104,00	237,684	,463	,941
P22	104,30	227,063	,656	,940
P23	104,35	229,082	,627	,940
P24	104,50	233,316	,517	,941
P25	104,00	246,000	-,048	,945
P26	103,70	236,221	,447	,941
P27	104,45	228,997	,704	,939
P28	104,05	234,787	,462	,941

Estadísticas de fiabilidad

Ítems	Alfa de Cronbach	N de elementos
Ítems Cuestionario	0.955	27
Ítems Dimensión 1	0.942	4
Ítems Dimensión 2	0.840	4
Ítems Dimensión 3	0.850	6
Ítems Dimensión 4	0.900	4
Ítems Dimensión 5	0.840	3
Ítems Dimensión 6	0.850	3
Ítems Dimensión 7	0.905	3

Confiabilidad del cuestionario de simplificación administrativa

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	97,80	275,642	,758	,952
P2	97,65	278,555	,895	,951
P3	97,85	283,187	,782	,952
P4	97,65	278,555	,895	,951
P5	97,85	279,187	,921	,951
P6	97,65	278,555	,895	,951
P7	98,15	284,134	,616	,954
P8	98,15	301,503	,140	,958
P9	97,90	279,568	,929	,951
P10	98,00	281,368	,920	,951
P11	98,10	288,411	,568	,954
P12	98,00	282,842	,864	,951
P13	97,65	278,555	,895	,951
P14	98,35	287,503	,514	,955
P15	98,50	284,684	,512	,955
P16	98,40	278,042	,712	,953
P17	98,20	306,274	,027	,958
P18	98,15	301,503	,140	,958
P19	98,05	299,524	,148	,960
P20	97,85	275,292	,695	,953
P21	97,80	275,642	,758	,952
P22	97,90	279,568	,929	,951
P23	98,00	281,368	,920	,951
P24	97,60	278,568	,890	,951
P25	98,00	280,632	,774	,952
P26	98,35	278,042	,746	,952
P27	98,00	287,503	,768	,952

Anexo 9. Resultados

Figura 2

Nivel de percepción del gobierno electrónico

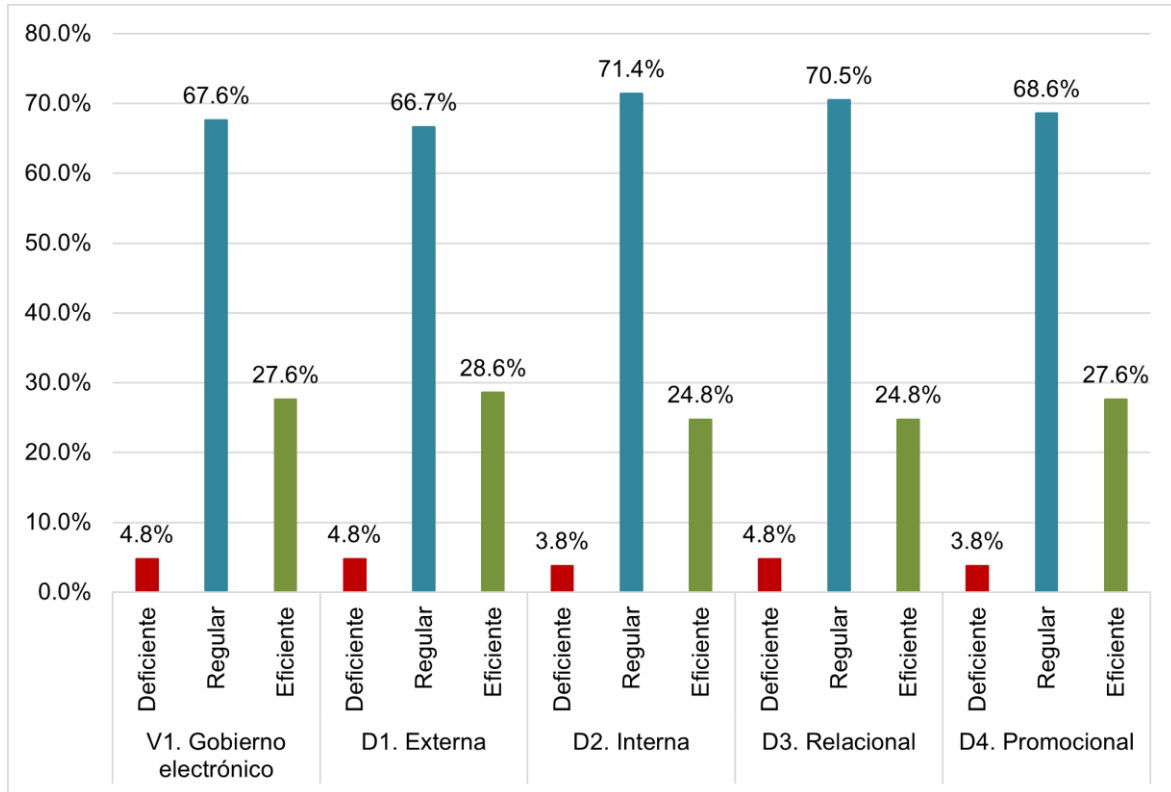
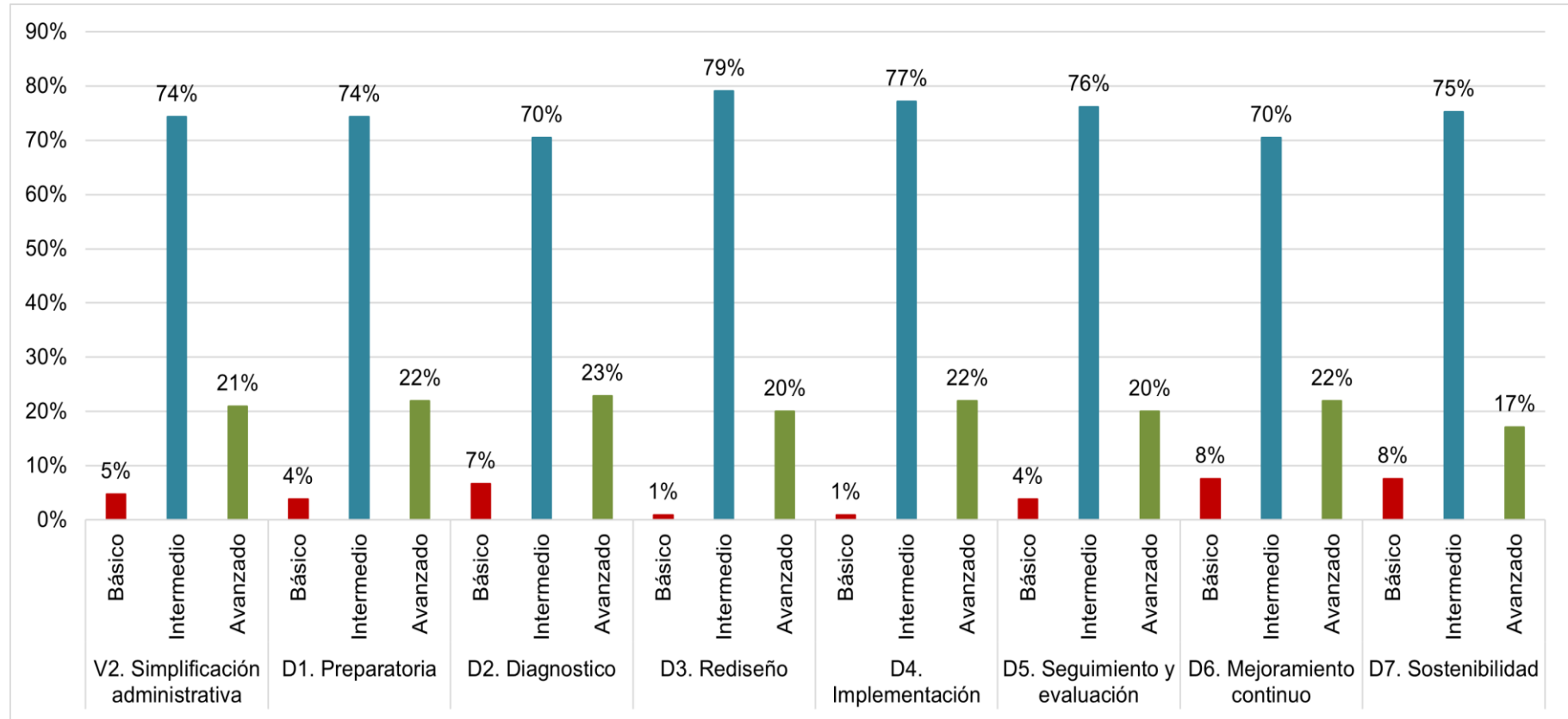


Figura 3

Nivel de percepción de la simplificación administrativa



Prueba de normalidad

La estadística de la prueba de normalidad corresponde a Shapiro-Wilk dado que $n=105$; donde la variable 1 gobierno electrónico obtuvo un $p_valor = 0.001 < 0.05$ por lo que se afirma que no se ajusta a una distribución normal. La variable 2 simplificación administrativa muestra un $p_valor = 0.000 > 0.05$ lo cual indica que los datos no se ajustan a una distribución normal. Puesto que no se cumple con el criterio de normalidad, los datos son no paramétricos. Estos hallazgos permiten concluir que el estadístico a utilizar para determinar la relación entre las variables es rho de Spearman que corresponde a las pruebas no paramétricas.

Tabla 12

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
V1. Gobierno electrónico	.951	105	.001
V2. Simplificación administrativa	.922	105	.000