



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en una  
unidad operativa de la administración aduanera, Lima, 2022**

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

**AUTOR:**

Palma Garcia, Orlando Irwin (orcid.org/0000-0002-9490-9869)

**ASESORA:**

Mg. Pacherres Ruiz, Angelica Yolanda (orcid.org/0000-0003-4942-9724)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A Dios, mis padres y hermanos quienes son mi motor y motivo para seguir adelante y alcanzar mis metas, y a quienes estuvieron presente en todo momento en este proceso.

## **Agradecimiento**

A Dios por guiarme, mis padres por el esfuerzo en educarme, darme su amor y apoyo, mis hermanos que son el motivo para superarme y sigan mis pasos y también a mis familiares y amistades por sus buenos deseos y palabras de aliento.

## Índice de contenido

	Pág.
Caratula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización .....	16
3.3. Población y Muestra .....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	19
3.5. Procedimiento.....	20
3.6. Método de análisis de los datos.....	20
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS .....	22
V. DISCUSIÓN .....	35
VI. CONCLUSIONES.....	42
VII. RECOMENDACIONES .....	43
REFERENCIA.....	44
ANEXOS.....	51

## Índice de tablas

Tabla 1 Prueba de normalidad .....	22
Tabla 2 Distribución porcentual del Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa .....	23
Tabla 3 Niveles de la dimensión de la variable Simplificación Administrativa.....	24
Tabla 4 Correlación no paramétrica de Spearman entre Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa.....	25
Tabla 5 Tabla de frecuencia de variable Gobierno Electrónico y Simplificación administrativa.....	26
Tabla 6 Correlación no paramétrica de Spearman entre la Gobierno electrónico y la Dimensión Procedimientos y Servicios Administrativos.....	27
Tabla 7 Tabla de frecuencia de la variable Gobierno electrónico y la Dimensión Procedimientos y Servicios Administrativos.....	28
Tabla 8 Correlación no paramétrica de Spearman entre la Gobierno Electrónico y la dimensión Implementación de Tecnología de Información.....	29
Tabla 9 Tabla de frecuencia de la variable Gobierno electrónico y la Dimensión Implementación de Tecnología de Información.....	30
Tabla 10 Correlación no paramétrica de Spearman entre Gobierno electrónico y la dimensión Atención al ciudadano.....	31
Tabla 11 Tabla de frecuencia de la variable Gobierno electrónico y la dimensión Atención al ciudadano.....	32
Tabla 12 Correlación no paramétrica de Spearman entre Gobierno electrónico y Fortalecimiento de Simplificación Administrativo.....	33
Tabla 13 Tabla de frecuencia de la variable Gobierno electrónico y Fortalecimiento de Simplificación Administrativo.....	34

## Resumen

La presente tesis tuvo como línea de investigación Reforma y Modernización del Estado. la finalidad fue determinar la relación entre el gobierno electrónico y simplificación administrativa en una unidad operativa de la administración aduanera, Lima, 2022. La investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de método hipotético deductivo, bajo un diseño no experimental y transaccional correlacional, se utilizó el programa informático estadístico Spss 27.

Respecto a la medición de ambas variables se realizó un cuestionario de preguntas a veintiocho (28) trabajadores de la administración por medio de la plataforma Google forms. Para la variable gobierno electrónico se elaboró veintinueve (29) preguntas y veintiún (21) preguntas para la variable simplificación administrativa ambas con una escala valorativa con el propósito de medir la percepción de los trabajadores de la administración aduanera.

Los resultados descriptivos fueron, el 89.3% de los trabajadores de una unidad operativa de la administración aduanera, calificaron de bueno la implementación de gobierno electrónico dentro de su institución, el 71,4% calificó como bueno la implementación de la simplificación administrativa en la administración aduanera. Como resultado inferencial se obtuvo una correlación positiva alta, con una significancia de  $p \text{ valor} = 0.000 < 0.05$ .

Se concluyó que existe relación directa y significativa entre gobierno electrónico y simplificación administrativa en una unidad operativa de la administración aduanera, Lima, 2022

**Palabras clave:** Gobierno electrónico, Simplificación Administrativa, Dimensiones.

## **Abstract**

The purpose of this thesis was to determine the relationship between e-government and administrative simplification in an operational unit of the customs administration, Lima, 2022. The research was developed with a quantitative approach, applied type, hypothetical deductive method, under a non-experimental and transactional correlational design, using Spss 27 statistical software.

Regarding the measurement of both variables, a questionnaire of questions was made to twenty-eight (28) workers of the administration by means of the Google forms platform. Twenty-nine (29) questions were prepared for the e-government variable and twenty-one (21) questions for the administrative simplification variable, both with a rating scale in order to measure the perception of customs administration workers.

The descriptive results were: 89.3% of the workers of an operational unit of the customs administration rated as good the implementation of electronic government within their institution, 71.4% rated as good the implementation of administrative simplification in the customs administration. As an inferential result, a high positive correlation was obtained, with a significance of  $p \text{ value} = 0.000 < 0.05$ .

It was concluded that there is a direct and significant relationship between e-government and administrative simplification in an operational unit of the customs administration, Lima, 2022.

**Keywords:** E-government, Administrative Simplification, Dimensions.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En el ámbito internacional, el impacto del rápido progreso en la tecnología electrónica y digital, así como el proceso de innovación en el camino de la actualización estatal y Descentralizado del gobierno en todos los niveles, contribuyó a la reducción de procesos innecesarios y la transparencia de la gestión estatal de la asignación presupuestaria. , como sociedad del conocimiento, la tecnología y las herramientas de información permitirán a las personas realizar trámites administrativos para acceder de manera rápida a servicios públicos eficientes y económicos a través del uso de plataformas digitales. (Rivas, 2020).

En España, entre los obstáculos que la administración enfrentaba era referente al costo de atención que representa atender cada solicitud de trámite por cada ciudadano en el uso de papel y demora en la atención, por tal motivo, el gobierno puso en ejecución herramientas digitales bajo la línea “Modernización y simplificación administrativa” con el fin de mejorar las funcionalidades y servicios que la administración brinda; a través de la implantación de sistema que recopile información privada de manera segura reduciendo tiempo y consumo de papel mejorando los procesos, gestión y calidad de servicio en entidades públicas (Murcia Economía, 2020).

El gobierno electrónico se refiere a una alternativa orientada al ciudadano que le permite acceder a los servicios y productos de las entidades públicas de manera ágil, eficiente y transparente, mediante el uso de plataformas digitales y sitios web oficiales. (Moreno, 2015); Especialmente en los últimos años, se ha acelerado el despliegue y desarrollo de capacidades digitales en las instituciones públicas, afrontando el reto de la transformación digital. A mayor número de variables y nivel de presencia de información que brinda los portales de gobierno, permite que el trabajo de acoplamiento se realice de manera eficiente en el desarrollo de sus funciones. Prestar un servicio de alta calidad relacionado con la gestión de trámites en infraestructura y prestación de servicios (CAF, 2020).

En el ámbito nacional, el progreso tecnológico, informática y comunicación ha evolucionado gradualmente, así como la simplificación administrativa. Sin embargo, el gobierno peruano aun no logra desarrollar que estas se articulen de manera eficiente en cada entidad del estado. Por tal motivo, con la creación de la



ley de gobierno digital D.L N.º 1412, el estado espera que con el uso progresivo de la herramienta digital en entidades públicas estén asegurando el adecuado funcionamiento y avance de acciones a favor de su población.

El caso de la administración aduanera, en el plan de gobierno digital 2020-2022, la unidad operativa encargada del control de mercancías aún conserva retrasos en mejorar la gestión interna referentes al registro inmediato en su sistema informático, debido que faltaría reforzar la implementación del sistema automatizado de registro de inspección de mercancía que actualmente origina demora en el tiempo de liberación de las mercancías en el sistema, lo que desencadena retraso en la cadena logística de exportación de mercancías a los dueños o consignatarios y operadores de comercio exterior (Sunat, 2020).

En ese sentido la investigación busca responder la siguiente interrogante o problema general ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en una unidad operativa de la administración aduanera, Lima, 2022? Siendo los problemas específicos ¿De qué manera el gobierno electrónico se relaciona con los procedimientos y servicios administrativos en una unidad operativa de la administración aduanera, Lima, 2022?, ¿De qué manera el gobierno electrónico se relaciona con la implementación de tecnologías de la información en una unidad operativa de la administración aduanera, Lima, 2022?, ¿De qué manera el gobierno electrónico se relaciona con la atención al ciudadano en una unidad operativa de la administración aduanera, Lima, 2022? y ¿De qué manera el gobierno electrónico se relaciona con el fortalecimiento de simplificación administrativa en una unidad operativa de la administración aduanera, Lima, 2022?

Se consideró como justificación teórica del trabajo de investigación es que contribuye a generar un modelo teórico para entender la relación entre las tecnologías de información y simplificación administrativa demostrando que la mejora en las TIC mejorará la simplificación administrativa. una justificación Práctica del presente trabajo es que los resultados del estudio demostrarían la relación entre ambas variables, lo que agilizará la simplificación administrativa dado que si se descubre una relación se pondrá mayor énfasis en cuanto a poner en práctica el desarrollo de diseñar e implementar las TIC mediante la

automatización de los diferentes módulos del sistema informático aduanero. En cuanto a la justificación Metodológica, se justifica mediante la aplicación de formulario de preguntas y análisis de datos SPSS 27 estos resultados son apoyados en aplicación de técnicas de investigación validas como el cuestionario y el SPSS 27. Social, se verá reflejado en la trascendencia para los operadores de comercio exterior debido que el introducir el uso eficiente de las TICs genera mejora en la simplificación administrativa esta se reflejada en el control aduanero, optimizando los procedimientos necesarios.

Además, se tendrá por objetivo general determinar la relación entre el gobierno electrónico y simplificación administrativa en una unidad operativa de la administración aduanera, Lima, 2022 y como objetivos específicos establecer la relación de gobierno electrónico y los procedimientos y servicios administrativos una unidad operativa de la administración aduanera, Lima, 2022, establecer la relación entre gobierno electrónico y la implementación de tecnologías de información en una unidad operativa de la administración aduanera, Lima, 2022, establecer la relación entre gobierno electrónico y la atención al ciudadano en una unidad operativa de la administración aduanera, Lima, 2022 y establecer la relación entre gobierno electrónico y el fortalecimiento de simplificación administrativa en una unidad operativa de la administración aduanera, Lima, 2022.

En la investigación se planteó como hipótesis general la existencia de una relación directa y significativa entre gobierno electrónico y simplificación administrativa en una unidad operativa de la administración aduanera, Lima, 2022 y como hipótesis específicas tenemos que existe relación directa y significativa entre el gobierno electrónico y los procedimientos y servicios administrativos en una unidad operativa de la administración aduanera, Lima, 2022, además existe relación directa y significativa entre gobierno electrónico y la implementación de tecnologías de información en una unidad operativa de la administración aduanera, Lima, 2022, asimismo existe relación directa y significativa entre gobierno electrónico y la atención al ciudadano en una unidad operativa de la administración aduanera, Lima, 2022 y por último que existe relación directa y significativa entre gobierno electrónico y el fortalecimiento de simplificación administrativa en una unidad operativa de la administración aduanera, Lima, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Por el lado internacional tenemos a Razak, et al. (2020), en su artículo analizar la dependencia de calidad del servicio y la aceptación de varias aplicaciones y tecnologías informáticas; para el estudio se tomó un total de 543 encuestados como muestra no probabilística por conveniencia concluyendo que la calidad del servicio es un elemento importante para la implementación del gobierno electrónico realizando con esta investigación un aporte crucial en aras de alcanzar la meta de implementación y desarrollo del gobierno electrónico.

Tenemos también que, la comisión europea (2019) ejecutó una encuesta referente a gobierno electrónico y las acciones que se tomaron para el análisis de estrategias y técnicas en la implementación de un gobierno digital implementado por los países que conforman la EU. Dicha comisión analiza y recomienda la implementación de marcos legislativos para la implementación de infraestructura electrónica en beneficio de proporcionar adecuados servicios públicos a través de plataformas electrónicas. La investigación determinó la importancia de la sistematización de los procesos y la importancia del gobierno electrónico en dichos países. Debido que todo ciudadano pueda realizar de manera simple sus trámites simplificando los requisitos europeos.

Otra investigación, desarrollada por Tirenti (2019) sobre el gobierno electrónico en Argentina, respecto a la gestión documental, concluye que la introducción con el sistema GDE en el sector público nacional, implica aportes favorables hacia la transparencia de la gestión pública. Como resultado de la investigación se promovió el tema reafirmando la importancia de la transparencia gubernamental, acceso a la administración y a la información pública.

Por otro lado, Soto (2017) en la investigación sobre la participación del gobierno electrónico y su incidencia en el derecho de información en Chile, el propósito fue estudiar la proporción del gobierno electrónico en la realización de la información pública y los derechos TIC, concluyó que los órganos administrativos gubernamentales de Chile utilizan las TIC como herramienta para impulsar y garantizar la eficiencia y eficacia en la disminución de procesos innecesarios o repetitivos y mejorando el servicio y su efecto es la transparencia.

Asimismo, Franco (2017) en su investigación acerca de la utilización del gobierno de los TICs en las instituciones públicas de educación superior en la ciudad de México, el cual tiene como objetivo considerar a las TICs como herramientas estratégicas ya que genera un impacto a nivel competitivo de cualquier organización. Para ello es necesario que las instituciones alineen los objetivos estratégicos y que tengan relación directa con las TICs, concluyendo en que el desarrollo basado en planificación estratégica y la implementación de sistemas de gobierno son concebidos como un modelo conceptual de planeación dinámica que integra las estrategias organizacionales con la visión estratégica de TICs en una visión única final, el cual contribuye de manera positiva y efectiva en la simplificación administrativa prestado por las instituciones públicas de educación superior. Dicho estudio determinó la relación positiva de la variable y cómo influye de manera positiva.

Así también en la investigación de Martínez (2017), en relación al gobierno electrónico a nivel de Latinoamérica realiza un estudio comparativo de las plataformas digitales de las instituciones públicas locales de los países de Uruguay, Colombia, Chile y México; con el objetivo de observar y analizar el grado de avance del gobierno electrónico mediante la revisión de los portales web de los gobiernos representativos de cada país; dicha investigación es de tipo analítico, para lo cual aplicó la técnica de estudio de casos y la ficha de registro de casos como herramienta, dirigida a 16 administraciones locales de los países en investigación; evidenciándose que el gobierno electrónico a nivel de Latinoamérica se ubica a nivel de desarrollo e implementación en una etapa intermedia, lo que confirma que aun prima la cultura tradicional generando rechazo a las TICs como medio para la prestación de los servicios y productos del gobierno, asimismo se encuentra en etapa inicial la implementación de portales web que es considerada una de las herramientas principales de gestión digital. A través de esta investigación se puede determinar que hay trabajo por hacer en los gobiernos locales en América Latina para que estos tengan un buen desempeño respecto a gobierno electrónico y por lo que es necesario que la implementación del uso de herramientas tecnológicas se realice de manera activa y progresiva.

Complementando tenemos a Gabilex (2019), quien en su investigación busca la simplificación y la transparencia respecto a materia procedimental, investigación descriptiva realizada en la ciudad de España, los resultados de su investigación fue que en la institución donde se realiza el estudio debe contar con una contratación verdadera y sobre todo electrónica, ya que esta permite en la fase de adjudicación mayor simplificación y agilidad en los tramites, el autor concluye que la gestión de simplificación administrativa se ve mejorada mediante el programa pasa mediante la contratación electrónica. como finalidad es lograr reducir los procesos y reducir el tiempo de atención.

En el ámbito nacional, la investigación que realiza Torres (2021) en una entidad regional de Apurímac, con el objetivo de determinar la relación entre la simplificación administrativa y gobierno electrónico, considerando una investigación de tipo básica, diseño no experimental correlacional, aplicando el instrumento del cuestionario para la recolección de información a una muestra de 100 trabajadores de la entidad estudiada, obteniendo como resultado que el 50% considera al gobierno electrónico con un nivel regular y a la simplificación administrativa con un nivel intermedio representado por el 63%. Concluyendo que ambas variables se relacionan de manera directa y significativa. Con el ello el investigador reafirma que los procesos o trámites administrativos dentro de las entidades públicas se verán beneficiados en tanto se implemente de forma progresiva el gobierno electrónico permitiendo que se logre con éxito la simplificación administrativa dentro de la administración pública.

Vélez (2020) en su investigación para determinar la importancia que tienen los documentos electrónicos en la gestión administrativa, así como el impacto de utilizar la firma digital en las instituciones públicas. Todo ello en favor de la simplificación de la gestión administrativa. Dicho autor concluyó que el uso de documentos electrónicos tiene un impacto positivo significativo en la gestión administrativa de documentos electrónicos.

Por su parte Bravo (2021) en su estudio realizado en una municipalidad de Abancay, con el objetivo de identificar la relación existente entre simplificación administrativa y gobierno electrónico, basado en la metodología cuantitativa, de

tipo básica y de diseño no experimental-relacional, de los resultados obtenidos demuestra que del total de los encuestados el 65% percibe como moderada a la simplificación administrativa y el 69% percibe como regular al gobierno electrónico; concluyendo el autor en que si está presente la relación directa y significativa entre la simplificación administrativa y el gobierno electrónico. De tal manera que esta investigación contribuye en que si se fortalece la implementación del gobierno electrónico a través de herramientas digitales e informativas esto contribuirá a la mejora de la simplificación administrativa y por ende reflejado en la atención al ciudadano.

Para Rucoba (2020) en su trabajo de investigación donde busca identificar la relación de gobierno electrónico y simplificación administrativa. El estudio dentro de las consideraciones teóricas se encontró que con el uso de las TICs ofrece de manera oportuna, equitativa, eficiente, económica y transparente los servicios prestados por las entidades públicas, así como el uso de información de manera electrónica, permitiendo que las entidades gubernamentales sean más flexibles con la ciudadanía; entre los resultados más relevantes respecto a la implementación de las variables se tiene que el 37.14% considera que el gobierno electrónico se implementó de modo deficiente y el 40% indica que la simplificación administrativa se implementó de modo regular. Concluyéndose que, a pesar de la importancia de estas dos variables, se evidencio en la DGITDF de PRODUCE, una baja relación entre estas dos variables.

Asimismo, Crespo (2020) investigó como se relaciona el gobierno electrónico en la gestión municipal, quien tuvo como objetivo detallar los avances de puesta en marcha del gobierno electrónico en la gestión municipal así como determinar su implementación es óptimo o no, para lo cual desarrollo una investigación es de naturaleza no experimental, descriptivo y longitudinal de carácter aplicativo; concluyendo que la aplicación y ejecución de gobierno electrónico influyen positivamente en la gestión municipal según las dimensiones: gobierno-ciudadano, gobierno- empresa, gobierno-empleado. Con esta investigación el autor confirma y deja precedente que la práctica del gobierno electrónica influye significativamente en la gestión que realiza las diversas entidades gubernamentales a nivel interno y externo.

Por otro lado, Cueva (2019) investiga sobre el resultado de implementar como estrategia la simplificación administrativa para la creación de valor público en una sede del MAC en Lima con el objetivo de determinar el efecto de esta sobre el incremento del valor público y el nivel de satisfacción con el servicio-MAC. Se realizó un estudio cuantitativo y cualitativo de tipo explicativo, correlacional descriptivo con diseño transversal. El estudio se realizó a través del instrumento de encuestas a los usuarios del centro MAC, con una muestra de 384 personas que concurren a dicho lugar de atención. En las consideraciones teóricas se encontró que debido al incremento de la demanda por servicios públicos de calidad; determinadas entidades utilizan proyectos de simplificación administrativa, con el objetivo de brindar a los usuarios una mejor atención incrementando valor público. Concluyéndose que los MAC están alineados con los objetivos de reducción de procesos innecesarios y acercar el Estado al ciudadano y modernizar la Gestión Pública, logrando atender las necesidades de sus habitantes con rapidez y calidad mediante la estrategia de multiplataforma, asimismo cumplen con el marco normativo permitiendo el buen desarrollo de las funciones.

La teoría que sustenta la investigación se fundamenta en la teoría general de sistemas de Ludwig Von Bertalanffy que resalta la importancia del concepto de sistema el cual es usado en diversos campos de la ciencia influyendo al habla y pensamiento popular y en los medios de comunicación masiva; sustenta que un sistema es un conjunto de elementos que permiten sumar esfuerzos de manera coordinada para alcanzar objetivos en común y que es necesario mejorar las técnicas ya existentes de información por unas más complejas (Bertalanffy, 1986).

Salazar (2021), se fundamenta en la teoría clásica fundada y promovida por Henry Fayol, dando una nueva perspectiva diferente sobre división del trabajo desde un enfoque integral. Para Henry Fayol, era de importancia que todas las áreas o personas se involucren como equipo, sustenta que el interés propio debe existir en cada persona, pero debe primar el poder alcanzar los resultados grupales logrando resultados en beneficio de todos.

De acuerdo con los lineamientos pasaremos a desarrollar los enfoques conceptuales de cada una de las variables. Respecto a la variable gobierno

electrónico la PCM en el 2014 lo conceptualizó como “El avance de la plena utilización de las TIC en las instituciones públicas nacionales peruanas para incrementar la transparencia de la información y la prestación de servicios públicos; luego se formuló la Ley N ° 30823 (2018) y el D.L N ° 1412, en donde se instauran las directivas para para facilitar a los entes a desarrollar su plan de gobierno digital, el cual tiene que ser implementado optimizando la utilización de los recursos y la población y los servicios que se les brindan como fin público” (Torres,2022,p,17)

Tenemos también a Sztop- Rutkowska et al. (2019) hace referencia al e-Governments y su acercamiento a las personas definiéndola como una estrategia efectiva y moderna de gestión pública a través del uso de herramientas de información y comunicación. Al hacer uso de los servicios de manera electrónica, la administración pública podrá comprender y atender las necesidades de la ciudadanía de manera más rápida, a bajo costo y cómoda.

Asimismo se define como aquellas herramientas de sistemas que utilizan las telecomunicaciones a fin de transmitir información, los que comúnmente son gestionados o son de propiedad del Gobierno, teniendo como propósito de fortalecer la relación gobierno ciudadanos, mejorar el nivel interno de las organizaciones y entidades públicas o privadas así como contribuir en mejorar los servicios que se presta, fomentar la responsabilidad y la transparencia, y mejorar de forma positiva el actuar público (World Bank, 2018).

Por su parte Cardona (2016) define a gobierno electrónico como el paradigma de la tecnología permitiendo la comunicación e interacción entre las TICs y la parte interna de las instituciones del Estado, otros entes públicos y el público en general. Por su lado Fang (2012) tipifica al empleo de TICs un acceso a la información por parte de las entidades del gobierno reduciendo las barreras de tiempo y espacio, con la finalidad que las operaciones de adquirir y/o prestar productos y servicios, así como las de índole financiero que el gobierno realiza tengan la participación ciudadana y de esta manera se fomenten la gobernanza.

A través del gobierno electrónico se puede mejorar los diversos procesos gubernamentales por medio de la reducción de costos lo que permitirá la eficiencia



en los servicios ofrecidos a la ciudadanía permitiendo la transparencia y legitimidad de los procesos de entidades públicas (Diéguez, et al. 2015). El uso de las TICs puede agregar valor a la gestión pública, impulsando la descentralización y la debida participación del ciudadano (Rodríguez, et al, 2015).

De Armas & De Armas (2011) y Salvador (2004), conceptualizan al gobierno electrónico, como el accionar del gobierno hacia el ciudadano ya sea a través del uso de los TICs de manera eficiente y eficaz, reestructurando sus procesos, encaminados a la mejora continua y fortaleciendo los canales de comunicación. Siendo así que se identifican cuatro dimensiones de esta variable “gobierno electrónico” siendo estas: externa, interna, relacional y promocional, las cuales se aplicaran para la presente investigación.

De la variable gobierno electrónico se han identificado la dimensión externa antecedida por Rincón & Vergara (2017), la dimensión externa se refiere al servicio prestado por parte del servidor público al ciudadano a través del uso de los medios de comunicación que aparecieron a raíz de la implementación de herramientas de tecnología e información; en el que prevalece la interrelación entre el gobierno electrónico y el ciudadano logrando que la gestión sea transparente y confiable. Asimismo, Armas & Armas (2011), indican que esta dimensión procura que la herramienta digital a través de las TICs tenga interacción con el ciudadano, pudiendo ser: páginas web, plataformas digitales, chats, correos electrónicos, y consultas en línea.

Esta dimensión es de suma importancia en los gobiernos a fin de conocer las necesidades del ciudadano y de esta manera la administración pública pueda brindar servicios de calidad de manera rápida y oportuna al usuario con quienes tendrá contacto directo y estarán en la capacidad de absolver las dudas que se presenten.

De la variable gobierno electrónico, se ha identificado la dimensión interna cuya finalidad es reformar los procesos administrativos, estatales y gerenciales (Rincón & Vergara, 2017). Así como la implementación y desarrollo del e-gobierno influye directamente en todos los niveles de la organización (Armas & Armas, 2011).

También, Cardona (2014) indica que esta dimensión se relaciona con el impacto

que genera la implementación de las TICs y su gestión interna dentro de las administraciones, las estrategias organizacionales generadas por el efecto significativo que ofrece las TICs permiten la transformación organizativa, originando motivación en los funcionarios públicos así como una cultura administrativa, en conclusión, busca generar en la necesidad del uso de las herramientas tecnológicas y por ende tener como resultado a colaboradores expertos en la materia.

De la variable gobierno electrónico se han identificado la dimensión relacional, referida a la reciprocidad de información de manera oportuna y recursos entre representantes, intervinientes y actores del estado teniendo como objetivo mejorar los servicios que ofrecen; cuenta con carácter interorganizacional entre entidades públicas y privadas. Por su parte, Guédez (2018) sustenta la importancia de existir la coordinación entre instituciones de manera asertiva, oportuna y clara, esto en cuanto se refiere al entorno relacional.

Es importante que los usuarios tengan accesibilidad a las herramientas digitales para poder manejar el sistema del gobierno electrónico, lo que implica enfocarse en el diseño de los recursos digitales, que su contenido sea fácil de ubicar y comprender (Naser, 2019).

Cardona (2014), indicó que esta dimensión permite Trabajar en red e intercambiar información y recursos con otras organizaciones, sea para la mejora de servicios, tramites y procedimientos internos establecidos u otros que están en arras de aplicación, esta interrelación permitirá establecer convenios de relación entre administraciones.

De la variable gobierno electrónico se han identificado la dimensión promocional el cual se fundamenta en la adherencia por medio de la sensibilización a elementos culturales de los involucrados al ámbito social gubernamental es decir a los actores del gobierno, ello a consecuencia del uso de las TICs (Rincón & Vergara, 2017). Por lo que es necesario que las entidades gubernamentales actúen de manera conjunta e integra para impulsar el gobierno electrónico a través de iniciativas de promoción en cuanto a: infraestructura, paradigmas y retos que originan las TICs (Martínez, 2018).

Está dirigida a ser integrada socialmente, fomentando la implementación, desarrollo y ejecución de las herramientas TICs por parte de los actores intervinientes del e-gobierno siendo estos: ciudadanos, instituciones, empresas, agencias sociales y otros. (Salvador & Sancho,2009). Por su parte Salvador (2002), hace referencia que esta dimensión de gobierno electrónico involucra el ámbito cultural permitiendo consolidar una población basada en conocimiento a través del uso de herramientas tecnológicas y digitales y el desarrollo de infraestructura para su uso óptimo, aspectos necesarios para facilitar el desarrollo público; considerando al gobierno electrónico como parte esencial dentro de los procesos del gobierno.

Esta etapa consiste en desarrollar actividades tipo de los procesos que ofrecen las diversas instituciones públicas, las cuales servirán de base para que la implementación de gobierno electrónico sea completa y pueda corregir las deficiencias que en la actualidad se presenta; para ello se utilizara personas, medios técnicos, equipos y conocimiento.

Variable simplificación administrativa, existe más de una definición válida sin embargo cogeremos la definición de la Presidencia del Consejo de ministros, definiéndola como el proceso que la administración pública busca eliminar para el beneficio de la población, refiriéndose a eliminar procesos y exigencias innecesarias que retrasan los procedimientos administrativos. Además, debe de ser implementada para orientar y optimizar todos los servicios que brinda el estado.

Para Torres (2018), en las instituciones gubernamentales la simplificación administrativa es la encargada de facilitar los procedimientos de una manera eficiente y eficaz, encargada de reducir los pasos normativa, orgánica y procedimental utilizando de manera racional los recursos escasos. Además, por ser una excelente herramienta de medición de competitividad de la institución.

Para la fundamentación de la variable de simplificación administrativa, Muñoz (2011) refiere en su libro, que la simplificación administrativa se encuentra dentro del proceso de modernización del estado, destacándolo como una estrategia útil que permitirá facilitar las actividades y/o trámites dentro del gobierno, reduciendo

costos y efectivizando procesos; implementando distintas metodologías permitirá lograr la accesibilidad a los distintos procesos administrativos, impulsando los procesos de simplificación por medio de la implementación progresiva de las TICs Para dar un mejor servicio a los ciudadanos, logrando reducción de tiempos y cargas administrativas, obteniendo como resultado la eficacia, eficiencia y servicio de calidad.

Para Muñoz (2011) relaciona de manera cercana la simplificación administrativa con calidad y excelencia, explica que en los países menos desarrollados como los de América Latina eliminarían gestiones innecesarias y engorrosas mejorando la imagen y manejo institucional hacia los ciudadanos. La manera que las instituciones públicas son eficientes y competitivas son mejorando sus procesos y simplificando los trámites administrativos garantizando alcanzar los objetivos institucionales.

EUPAN (2014), fundamenta que la simplificación administrativa busca la reducción de procedimientos y carga administrativa; a través de un continuo control y revisión sistémica de estos juntamente con cambios administrativos necesarios que generen que la prestación del servicio dirigido al ciudadano y/o entidades sea eficiente y efectivo. Además, la define como la actualización constante de las normas legales, así como la reestructuración de prácticas y procedimientos alineados al principio de eficiencia, efectividad al servicio de los ciudadanos.

Asimismo, Trayter (2016), considera que es el conjunto de acciones y métodos direccionados a optimizar los procedimientos administrativos basado en identificar, analizar y modificar para la optimización efectiva de los procesos permitirán reducir la carga laboral y simplificarán los procedimientos internos. Por su parte, Molina (2016) señaló que la simplificación es la actuación más simple que desempeña el servidor público, teniendo como único fin reducir los trámites administrativos.

En relación a las dimensiones de la simplificación se consideró lo señalado en el Plan nacional de la simplificación administrativa según el R.M. N°048-PCM (2013) en la cual hace referencia a los procedimientos y servicios administrativos, basado en la implementación de metodologías y mecanismos para simplificar la gestión permitiendo la optimización de procesos eliminando así los tramites innecesarios,

a través de métodos simplificados enmarcado en un eficiente uso de los recursos, asimismo con la puesta en marcha del sistema de trámite único con la finalidad de estandarizar los procedimientos administrativos en las diversas entidades públicas.

Asimismo, se tiene a la dimensión de incorporación de las tecnologías de información, basado en la implementación y desarrollo de herramientas digitales que permitan el eficiente intercambio de información a través del uso de plataformas, archivos digitales, redes y otros para la atención de trámites administrativos más concurrentes y solicitados por la ciudadanía.

Por otro lado, tenemos la dimensión, atención al ciudadano, basado en la atención efectiva del ciudadano de manera educada y amigable por parte del servidor público que permita satisfacer sus necesidades y requerimientos basado en el marco de la modernización de la gestión pública.

Teniendo como última dimensión al fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa, su objetivo es fortalecer la capacidad de las instituciones para la simplificación administrativa, su participación y la implementación amplia del plan nacional de simplificación administrativa de manera masiva.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de investigación:**

Para ello, este estudio se enmarca según su finalidad en la categoría de tipo aplicada (CONCYTEC 2018), según Hernández et al (2018), encuentra una solución funcional para estudiar el problema. El propósito de dar conocimiento teórico es secundario. Un ejemplo de este enfoque podría ser un estudio de métodos de lectura para niños con deterioro cognitivo.

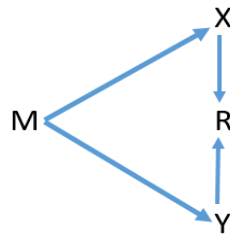
Por su parte Lozada (2014), sustenta que la investigación aplicada tiene valor agregado, ya que proviene de la investigación básica generando impacto. Por lo que al ser de este tipo se pondrá en práctica los conocimientos recogidos de las diversas fuentes de información y se aplicará permitiendo así proponer mejoras.

##### **Diseño de la investigación:**

El diseño de este estudio se enmarca como no experimental y a su vez transeccionales correlacional, según Rodríguez (2020), el estudio es de diseño no experimental, ya que consiste en la observación de los fenómenos tal y como son en un ambiente natural y posteriormente analizarlos no necesitando manipular ninguna variable. El análisis se realizará en la muestra seleccionada considerando las dimensiones e indicadores propuestos sin necesidad de modificar información alguna ya que el estudio será conforme a la realidad en su forma más natural quedando sustentado el tipo de diseño.

Es transeccionales correlacional, de corte transeccional ya que por la naturaleza del estudio se realiza en una sola medición de las variables es decir en un solo tiempo tal cual una fotografía en un tiempo determinado y correlacional por describir la relación entre las dos variables descritas siendo éstas puramente correlacionales o relaciones causales. (Hernández et al., 2018).

Gráficamente se muestra así:



Dónde:

M = Muestra

X = Gobierno Electrónico

Y = Simplificación administrativa

R = Relación de las variables

### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable dependiente: Gobierno electrónico.**

**Definición conceptual.**

En el mundo podemos encontrar diversidad de definiciones de gobierno electrónico como, pero para presente investigación se toma como referencia lo sustentado por Antoni at al. (2018) el uso adecuado de los avances tecnológicos como herramienta fundamental para el desarrollo de un gobierno transparente tiene impacto positivo en la sociedad, transformando a esta en una sociedad centralizada e informatizada.

**Definición operacional.**

Analiza el conocimiento respecto al gobierno electrónico, mediante la aplicación de encuestas, tomando con consideración las dimensiones externa, interna, relacional y promocional.

#### **Indicadores**

Dimensión: Externa

- Capacidad de servicio
- Capacidad de interacción
- Canales de información y comunicación

Dimensión: Interna

- Disponibilidad

- Medios electrónicos
- Sistemas de gestión de calidad
- Mejoras en la gestión pública

Dimensión: Relacional

- Gobierno a gobierno
- Gobierno a empresa
- Gobierno a usuarios

Dimensión: Promocional

- Acceso adecuado para los ciudadanos
- Cambio de paradigma

### **Escala de medición**

Para esta variable la escala de medición es ordinal.

## **Variable Independiente: Simplificación administrativa**

### **Definición conceptual.**

EUPAN (2014), referida a la actualización constante de las normas legales, así como la reformulación de prácticas e instrucciones alineados al principio de eficiencia, efectividad al servicio de los ciudadanos.

### **Definición operacional.**

Analiza el conocimiento respecto a la simplificación administrativa mediante la aplicación de encuestas, tomando en cuenta las dimensiones de procedimientos y servicios administrativos, implementación TI y atención al ciudadano.

### **Indicadores**

Dimensión: Procedimientos y servicios Administrativos

- Implementación de las metodologías.
- Optimización de procesos
- Implementación de sistema de tramite único nacional
- Estandarización de procedimientos administrativos

Dimensión: Implementación de Tecnologías de la Información

- Implementación de herramientas digitales.



- Eficiente intercambio de información.

Dimensión: Atención al ciudadano

- Mejorar la atención ciudadana.
- Brindar servicio de calidad.
- Aplicación de la modernización pública.

Dimensión: Fortalecimiento de simplificación administrativa

- Fortalecer capacidades administrativas de las instituciones.
- Promover participación activa.
- Implementación de simplificación administrativa masiva.

### **Escala de medición**

Para esta variable la escala de medición es ordinal.

## **3.3. Población y Muestra**

### **3.3.1. Población.**

Referida por Escobar (2019) en tema demográfico a todos los individuos de una ciudad, como colectivos, universo de grupos contables o incontables de objetos correspondientes a la misma combinación o características. mientras que para la estadística es el conjunto de datos referidos a una característica específica. En el presente trabajo de investigación se encuentra conformado por 28 funcionarios públicos que laboran una la unidad operativa de la administración aduanera.

#### **Criterios de inclusión:**

Servidores públicos de la unidad operativa de la administración aduanera de ambos sexos y que cuenten con contrato vigente al momento de la recolección de datos.

#### **Criterios de Exclusión:**

Servidores públicos de la unidad operativa de la administración aduanera de ambos sexos y que se encuentren en periodo vacacional, o que tengan máximo seis meses de antigüedad laborando en la institución al momento de la recolección de datos.

### **3.3.2. Muestra.**

Para Ventura, et al (2017). La muestra está referida al subconjunto representativo de la población, sin embargo, para este trabajo de investigación no se tiene una muestra representativa de estudio, debido que la cantidad total de población es pequeña por tal motivo se trabajó con la cantidad total de población.

### **3.3.3. Muestreo**

Para Millones, et al (2017) Comprendidos por las unidades de análisis que se usaran de una población. se definió la población total y por ser una población reducida para estudió, se trabajó con el total de la población. Por lo que se justifica que se trata de muestreo probabilístico.

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Comprendió a los funcionarios de la unidad operativa de la administración aduanera a investigar.

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

### **3.4.1 Técnica**

Se aplicó la encuesta la misma que tiene como objeto conseguir información de los elementos que conforman las variables de estudio que en este caso son: gobierno electrónico y calidad de servicio; la cual se aplicará a un grupo de personas con características específicas de quienes se recogerá su opinión y/o percepción (Álvarez, 2011).

### **3.4.2 Instrumentos**

Correspondió aplicar el instrumento del cuestionario de encuesta, que según manifiesta Abanto (2014), este se elabora sobre la base las dimensiones e indicadores de las variables de estudio, donde se formularan preguntas para obtener una respuesta cerrada de la opinión y/o percepción de los encuestados, dicha información utilizara una escala valorativa para luego arribar a las conclusiones de la presente investigación.

### 3.4.3 Validez y confiabilidad

Su validez de la investigación se basó en el juicio de expertos quienes evaluaron la herramienta de recopilación de datos considerado en el trabajo de investigación de la autora Rucoba Reategui, May Sue titulado “Gobierno Electrónico y simplificación administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima-2019”. El cual estuvo basado en obtener la validación de la estructura del instrumento, que este sea viable, cumpla con los objetivos planteados y la posibilidad de que las hipótesis planteadas sean contrastadas.

La confiabilidad se determinó mediante el estadístico de Cronbach, el mismo que establece la consistencia de la data obtenida con el instrumento planteado, debiendo ser el valor igual o mayor a 0.7 para estimar su confiabilidad.

#### ESCALA DE ALPHDEZA DE CRONBACH

Escala	Significado
-1 A 0	No es confiable
0.01 - 0.49	Baja confiabilidad
0.50 - 0.69	Moderada confiabilidad
0.70 - 0.89	Fuerte confiabilidad
0.90 - 1.00	Alta confiabilidad

### 3.5. Procedimiento

Se realizó con posterioridad a la validación del instrumento de la investigación, el cual se aplicará en campo dirigida a los funcionarios que laboran en una unidad operativa de la administración aduanera, para la cual se solicitará la colaboración de estos. Los resultados fueron tal cual la percepción y/o opinión de los encuestados sin manipulación de las variables ni coordinación alguna.

### 3.6. Método de análisis de los datos

El método que se usó para analizar los datos y poder describir la situación actual se hizo a través de la estadística descriptiva empleándose para ello: tablas de frecuencia absoluta y relativa en las que se reflejaran los datos procesados de manera ordenada y tablas de contingencia que permitió observar la manera de distribución según las categorías o niveles de los indicadores analizados

simultáneamente; utilizando el software IBM SPSS versión 27.

Asimismo, se usó la estadística inferencial basada en la prueba estadística Rho de Spearman o Pearson, de acuerdo con los resultados de la prueba de normalidad se determinó la prueba estadística a utilizar.

### **3.7. Aspectos éticos**

En la presente investigación se actuó con ética y profesionalismo, los aspectos de ética estuvieron enmarcados a la normativa y lineamiento vigente establecidos por la escuela de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo en cuanto al plagio y autoplagio. Se consideró principios como beneficencia, ya que busca mejorar los procesos que desarrolla la unidad operativa que se verá reflejado en la satisfacción del usuario; autonomía ya que la información obtenida es transparente, real y voluntaria por parte de los encuestados y confidencialidad porque asegura la protección de la identidad de la institución y de las personas que participen en la aplicación del instrumento de la investigación.

## IV. RESULTADOS

### Análisis descriptivo

#### Prueba de normalidad

Para el análisis inferencial, se tiene una población de menos de cincuenta elementos, según Parada. L (2019) la prueba que se debe desarrollar es la de Shapiro Wilk por tratarse de población que contiene menos de cincuenta elementos, Requiriendo para ello la hipótesis estadística.

Hipótesis de normalidad

Ho: los datos de la hipótesis proceden de una distribución normal

Ha: los datos de la hipótesis no proceden de una distribución normal

La pauta para tomar la decisión de aceptar o rechazar la hipótesis es referente al nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ), cuando "p" es menor a 0.05, entonces optaremos por rechazar la Ho, y cuando "p" es mayor a 0.05, entonces optaremos por aceptar la Ho.

**Tabla 1**

*Prueba de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Procedimientos y Servicios Administrativos	0,898	28	0,010
Implementación de Tecnología de Información	0,840	28	0,001
Atención al Ciudadano	0,936	28	0,088
Fortalecimiento de Simplificación Administrativo	0,889	28	0,006
Gobierno Electrónico	0,874	28	0,003
Simplificación Administrativa	0,888	28	0,006

a. Corrección de significación de Lilliefors

aplicando la prueba de normalidad de Shapito Wilk, podemos observar en la tabla 1, el  $p$  valor (Sig) es mayor de 0.05 para la variable Dimensión Atención al Ciudadano un grado de confiabilidad del 93.6% por lo tanto se acepta la hipótesis nula. Para las demás variables podemos observar que el valor sig es inferior de 0.05 por lo que se acepta la hipótesis alternativa. por lo tanto, al no existir uniformidad podemos decir que las variables no cumplen con el criterio de

normalidad, lo que refleja que los datos son no paramétricos. Por tal motivo el estadístico a utilizar para establecer la relación entre las variables es rho de Spearman, por corresponder a la prueba no paramétrica.

**Tabla 2**

*Distribución porcentual del Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa*

NIVELES	Gobierno Electrónico		Simplificación Administrativa	
	f	%	f	%
BUENO	25	89,3%	20	71,4%
REGULAR	3	10,7%	5	17,9%
DEFICIENTE	0	0,0%	3	10,7%
TOTAL	28	100%	28	100%

De la tabla 2, podemos visualizar que el 89.3% de los trabajadores de una unidad operativa de la administración aduanera, calificaron de bueno la implementación de gobierno electrónico dentro de su institución, el 10.7% califica de regular dicha implementación además podemos observar que no existen trabajadores que califiquen como deficiente la implementación de Gobierno electrónico. Por otro lado, observamos que el 71,4% de la población encuestada califica como bueno la implementación de la simplificación administrativa en su institución, adicional a esto observamos que cinco personas encuestadas que representan el 17,9% califican como regular la implementación de la simplificación administrativa y un 10,7% lo califica como deficiente dicha implementación.

**Tabla 3***Niveles de las dimensiones de la variable Simplificación Administrativa*

NIVELES	Procedimientos y Servicios Administrativos		Implementación de Tecnología de Información		Atención al usuario		Fortalecimiento de Simplificación Administrativa	
	f	%	f	%	f	%	f	%
BUENO	20	71,4%	22	78,6%	15	53,6%	19	67,9%
REGULAR	5	17,9%	3	10,7%	10	35,7%	7	25,0%
DEFICIENTE	3	10,7%	3	10,7%	3	10,7%	2	7,1%
TOTAL	28	100%	28	100%	28	100%	28	100%

Al analizar la tabla 3, podemos observar que del total de la población la califican de manera deficiente la implementación del procedimiento y servicio administrativo solo tres personas que representan el 10,7%. además, podemos analizar que la poco más de las tres cuartas partes de los trabajadores encuestados (78,6%), califican de bueno la implementación de Tecnología de Información perteneciente a simplificación administrativa en la administración aduanera. Por otro lado, las calificaciones deficientes y regular obtuvieron los mismos porcentajes 10.7% para cada una de ellas. También observamos que 15 trabajadores de la unidad operativa de la administración aduanera califican como bueno la implementación del sistema de atención al usuario de simplificación administrativa en su institución, representando el 53,6% del total de trabajadores. Seguido por un 35,7% del total de trabajadores que lo califican como Regular dicha implementación. Por último, Podemos observar en la tabla, de las 28 personas encuestadas, el 67,9% de ellas considera que la implementación del fortalecimiento de simplificación administrativa es Bueno para la administración aduanera, siete personas que representan el 25% del total encuestado califica como regular dicha implementación para la institución.

## Análisis inferencial

### Correlación no paramétrica

Anteriormente se analizó la normalidad de las variables, sin embargo, estas resultaron ser no paramétricas por tal motivo se usa el coeficiente de correlación de Spearman con un nivel de significancia ( $\alpha = 5\% = 0,05$ ), para lo cual plantearemos como:

Hipótesis general.

$H_0=0$ ; No existe relación directa y significativa entre Gobierno electrónico y simplificación Administrativa en una unidad operativa de la administración aduanera, Lima, 2022

$H_a \neq 0$ ; Existe relación directa y significativa entre gobierno electrónico y simplificación administrativa en una unidad operativa de la administración aduanera, Lima, 2022

La pauta para tomar la decisión de aceptar o rechazar la hipótesis es referente al nivel sig. Bilateral, cuando “p” es menor a 0.05, entonces optaremos por rechazar la  $H_0$ , y aceptaremos la  $H_a$ . Por otro lado cuando “p” es mayor a 0.05, entonces optaremos por aceptar la  $H_0$ .

**Tabla 4**

*Correlación no paramétrica de Spearman entre la variable Gobierno Electrónico y la variable Simplificación Administrativa*

		Gobierno Electrónico	Simplificación Administrativa
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,752**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	28	28
	Coeficiente de correlación	,752**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	28	28

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



Pudimos apreciar anteriormente que existe una relación entre las dos variables de estudio. En la tabla 4 se observa que Rho de Spearman  $\rho = 0.752$  esto equivale a inferir que existe correlación positiva alta, ( $p$  valor = 0.000 < 0.05) y se interpreta a mayor nivel de Gobierno electrónico mayor será el nivel de simplificación administrativa. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis alterna, que existe relación directa y significativa entre gobierno electrónico y simplificación administrativa en una unidad operativa de la administración aduanera, Lima, 2022 y rechazamos la hipótesis nula.

**Tabla 5**

*Tabla de frecuencia de variable Gobierno Electrónico y Simplificación administrativa.*

		Simplificación Administrativa			
		BUENO	DEFICIENTE	REGULAR	Total
BUENO	Recuento	20	0	5	25
	% dentro de Gobierno Electrónico	71.4%	0.0%	17.9%	89.3%
Gobierno Electrónico REGULAR	Recuento	0	3	0	3
	% dentro de Gobierno Electrónico	0.0%	10.7%	0.0%	10.7%
Total	Recuento	20	3	5	28
	% dentro de Gobierno Electrónico	71.4%	10.7%	17.9%	100.0%

En la tabla 5, podemos apreciar que el 71.4% de la población encuestada de la unidad operativa de la administración aduanera considera que es BUENO la implementación del gobierno electrónico en su institución y estos consideran que esto sería también BUENO para la implementación de los procedimientos y servicios administrativos; el 17.9% de los trabajadores considera que la es bueno la implementación del gobierno electrónico y que su aporte sería de manera regular

y solo 10.7% considera la implementación de gobierno electrónico como regular y también y que este tendría un impacto regular en la implementación de los procedimientos y servicios administrativos.

**Tabla 6**

*Correlación no paramétrica de Spearman entre la Gobierno electrónico y la Dimensión Procedimientos y Servicios Administrativos.*

		Gobierno Electrónico	Procedimientos y Servicios Administrativos
Rho de Spearman	Gobierno Electrónico	Coeficiente de correlación	1,000
			,816**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	28
	Procedimientos y Servicios Administrativos	Coeficiente de correlación	,816**
			1,000
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	28

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

Anteriormente apreciamos la existencia de relación entre gobierno electrónico y la dimensión procedimientos y servicios administrativos, En la tabla 6 observamos un Rho de Spearman, rho= 0.816, esto equivale a una correlación positiva alta, ( $p$  valor=0.000 <0.05) y se interpreta a mayor nivel de Gobierno electrónico mayor será la dimensión Procedimientos y Servicios Administrativos. Por la tanto se acepta la hipótesis alterna, Existe relación directa y significativa entre el gobierno electrónico y los procedimientos y servicios administrativos en una unidad operativa de la administración aduanera, Lima, 2022. y rechazamos la hipótesis nula, No existe relación directa y significativa entre el gobierno electrónico y los procedimientos y servicios administrativos en una unidad operativa de la administración aduanera, Lima, 2022.

**Tabla 7**

*Tabla de frecuencia de la variable Gobierno electrónico y la Dimensión Procedimientos y Servicios Administrativos.*

		Procedimientos y Servicios Administrativos				
		BUENO	DEFICIENTE	REGULAR	Total	
	BUENO	Recuento	20	0	5	25
		% dentro de Gobierno Electrónico	71.4%	0.0%	17.9%	89.3%
Gobierno Electrónico	REGULAR	Recuento	0	3	0	3
		% dentro de Gobierno Electrónico	0.0%	10.7%	0.0%	10.7%
Total		Recuento	20	3	5	28
		% dentro de Gobierno Electrónico	71.4%	10.7%	17.9%	100.0%

De acuerdo con la Tabla 7, los datos obtenidos más relevantes fueron que 20 respuestas (71,4%) del total de encuestados de la administración aduanera consideran como bueno la implementación del gobierno electrónico además lo consideran de bueno los procedimientos y servicios administrativos. El 10.7 % de los encuestados considera que la implementación de gobierno electrónico y la dimensión de procedimientos y servicios administrativos lo consideran como regular. Y por último se obtuvo cinco respuestas que representan el 17.9% del total encuestado, que consideran como bueno la implementación del gobierno electrónico y consideran como regular la implementación de los procedimientos y servicios administrativos.

**Tabla 8**

*Correlación no paramétrica de Spearman entre la Gobierno Electrónico y la dimensión Implementación de Tecnología de Información.*

			Gobierno Electrónico	Implementación de Tecnología de Información
Rho de Spearman	Gobierno Electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	,733**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	28	28
	Implementación de Tecnología de Información	Coeficiente de correlación	,733**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	28	28

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

Pudimos apreciar anteriormente que existe una relación entre gobierno electrónico y la dimensión Implementación de Tecnología de Información. En la tabla 8 se visualiza un Rho de Spearman  $\rho = 0.733$  esto equivale a una correlación positiva alta, ( $p$  valor=0.000 <0.05) y se interpreta a mayor nivel de Gobierno electrónico mayor será el nivel de dimensión Implementación de Tecnología de Información. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis alterna, que existe relación directa y significativa entre gobierno electrónico y la Implementación de Tecnología de Información en una unidad operativa de la administración aduanera, Lima, 2022 y rechazamos la hipótesis nula, No existe relación directa y significativa entre Gobierno electrónico y la Implementación de Tecnología de Información en una unidad operativa de la administración aduanera, Lima, 2022.

**Tabla 9**

*Tabla de frecuencia de la variable Gobierno electrónico y la Dimensión Implementación de Tecnología de Información.*

		D2 Implementación de Tecnología de Información				
		BUENO	DEFICIENTE	REGULAR	Total	
Gobierno Electrónico	BUENO	Recuento	22	0	3	25
		% dentro de Gobierno Electrónico	78.6%	0.0%	10.7%	89.3%
	REGULAR	Recuento	0	3	0	3
		% dentro de Gobierno Electrónico	0.0%	10.7%	0.0%	10.7%
Total		Recuento	22	3	3	28
		% dentro de Gobierno Electrónico	78.6%	10.7%	10.7%	100.0%

De acuerdo con la Tabla 9, los datos obtenidos más relevantes fueron que 22 respuestas (78.6%) del total de encuestados de la administración aduanera consideran que la implementación del gobierno electrónico es buena y que la implementación de tecnología de información es Bueno. El 10.7% de los encuestados considera como bueno la implementación del gobierno electrónico y regular la Implementación de Tecnología de Información. Por último, el cuadro representa que solo tres respuestas (10.7%) del total encuestado consideran de regular la implementación de gobierno electrónico y deficiente la implementación de tecnología de información.

**Tabla 10**

*Correlación no paramétrica de Spearman entre Gobierno electrónico y la dimensión Atención al ciudadano*

			Gobierno Electrónico	Atención al Ciudadano
Rho de Spearman	Gobierno Electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	,557**
		Sig. (bilateral)		0,002
		N	28	28
	Atención al Ciudadano	Coeficiente de correlación	,557**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,002	
		N	28	28

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

Pudimos apreciar anteriormente que existe una relación entre gobierno electrónico y atención al ciudadano. En la tabla 10 se visualiza un Rho de Spearman  $\rho = 0.557$  esto equivale a una correlación positiva moderada, ( $p$  valor = 0.002 < 0.05) y se interpreta a mayor nivel de Gobierno electrónico mayor será el nivel de atención al ciudadano. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis alterna, que existe relación directa y significativa entre gobierno electrónico y la atención al ciudadano en una unidad operativa de la administración aduanera, Lima, 2022 y rechazamos la hipótesis nula, No existe relación directa y significativa entre Gobierno electrónico y la atención al ciudadano en una unidad operativa de la administración aduanera, Lima, 2022.

**Tabla 11**

*Tabla de frecuencia de la variable Gobierno electrónico y la dimensión Atención al ciudadano.*

---

		Atención al Ciudadano				
		BUENO	DEFICIENTE	REGULAR	Total	
Gobierno Electrónico	BUENO	Recuento	15	0	10	25
		% dentro de Gobierno Electrónico	53.6%	0.0%	35.7%	89.3%
	REGULAR	Recuento	0	3	0	3
		% dentro de Gobierno Electrónico	0.0%	10.7%	0.0%	10.7%
Total		Recuento	15	3	10	28
		% dentro de Gobierno Electrónico	53.6%	10.7%	35.7%	100.0%

---

De acuerdo con la Tabla 11, los datos obtenidos más relevantes fueron, 15 respuestas (53.6%) del total de encuestados de la administración aduanera consideran como bueno la implementación del gobierno electrónico con una atención al ciudadano de bueno. El diez personas (10.7%) de los encuestados considera que la implementación del gobierno electrónico es buena con una atención al ciudadano regular. Por otro lado, tenemos que del total encuestado el (10.7%) considera como regular la implementación del gobierno electrónico con una atención al ciudadano regular.

**Tabla 12**

*Correlación no paramétrica de Spearman entre Gobierno electrónico y Fortalecimiento de Simplificación Administrativa*

			Gobierno Electrónico	Fortalecimiento de Simplificación Administrativa
Rho de Spearman	Gobierno Electrónico	Coefficiente de correlación	1,000	,595**
		Sig. (bilateral)		0,001
		N	28	28
	Fortalecimiento de Simplificación Administrativa	Coefficiente de correlación	,595**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	
		N	28	28

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

Pudimos apreciar anteriormente que existe una relación entre gobierno electrónico y fortalecimiento de simplificación administrativa. En la tabla 12 se visualiza un Rho de Spearman  $\rho = 0.595$  esto equivale a una correlación positiva moderada, ( $p$  valor=0.001 <0.05) y se interpreta a mayor nivel de Gobierno electrónico mayor será el nivel de fortalecimiento de simplificación administrativa. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis alterna, que existe relación directa y significativa entre gobierno electrónico y fortalecimiento de simplificación administrativa en una unidad operativa de la administración aduanera, Lima, 2022 y rechazamos la hipótesis nula, No existe relación directa y significativa entre Gobierno electrónico y fortalecimiento de simplificación administrativa en una unidad operativa de la administración aduanera, Lima, 2022.



**Tabla 13**

*Tabla de frecuencia de la variable Gobierno electrónico y Fortalecimiento de Simplificación Administrativo.*

			D4 Fortalecimiento de Simplificación Administrativo			
			BUENO	DEFICIENTE	REGULAR	Total
Gobierno Electrónico	BUENO	Recuento	19	0	6	25
		% dentro de Gobierno Electrónico	67.9%	0.0%	21.4%	89.3%
	REGULAR	Recuento	0	2	1	3
		% dentro de Gobierno Electrónico	0.0%	7.1%	3.6%	10.7%
Total		Recuento	19	2	7	28
		% dentro de Gobierno Electrónico	67.9%	7.1%	25.0%	100.0%

De acuerdo con la Tabla 13, los datos obtenidos más relevantes fueron, 19 respuestas (67.9%) del total de encuestados de la administración aduanera consideran que la implementación del gobierno electrónico la dimensión Fortalecimiento de Simplificación Administrativo es Bueno. El 21.4 % de los encuestados considera que la implementación del gobierno electrónico es Bueno y la implementación de la dimensión Fortalecimiento de Simplificación Administrativo es Regular. Mientras que solo una persona (3.6%) considera que la implementación de gobierno electrónico y la implementación de la dimensión Fortalecimiento de Simplificación Administrativo es regular.

## V. DISCUSIÓN

Para el desarrollo del capítulo de discusión se tuvo en cuenta como base el objetivo general de la investigación, la cual se describía como determinar la relación entre el gobierno electrónico y simplificación administrativa en una unidad operativa de la administración aduanera, Lima, 2022.

En la investigación y de acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta a los trabajadores, se evidenció con relación al objetivo general, que existe relación positiva alta entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la unidad operativa de la administración aduanera, debido a que se obtuvo un nivel de correlación Rho de Spearman 0,752 además se obtuvo un valor  $p=0,000$ ; esto involucra que, mientras se incida en una adecuada implementación de gobierno electrónico en la administración aduanera esto traería consigo un aumento de la percepción respecto a la mejora de la implementación de simplificación administrativa en dicha administración.

Del análisis descriptivo, se obtuvo del total de la muestra encuestada el 89,3% percibe que la implementación del gobierno electrónico (primera variable) es bueno y el 71,4 % considera de bueno la implementación de la simplificación administrativa (segunda variable), además el 10,7% de los trabajadores encuestados consideran que la implementación de la primera variable como regular pero a la vez con el 10,7% tienen la percepción de que la implementación de la segunda variable aun es deficiente , también se obtuvo como resultado que el 17,9% del total encuestado considera de bueno la simplificación administrativa y el 10,7% de regular la implementación del gobierno electrónico. Esto hace que, mientras exista medidas adecuadas y mecanismos de participación de todos los trabajadores de la unidad operativa de la administración aduanera referente a la implementación del gobierno electrónico esto incidirá de manera positiva en la implementación de la simplificación administrativa de procesos y trámites reduciendo los largos tiempos de espera y por ende la satisfacción de necesidades y expectativas del usuario de comercio exterior.

Lo referido anteriormente, concuerda con la comisión europea (2019) en donde a partir de las encuestas relacionadas con el análisis de estrategias y técnicas que

se tomaron en cuenta para la implementación del gobierno electrónico en los países que conforman la EU, menciona que a través de adecuada legislación y el suministro de recursos adecuados se lograra de manera exitosa la implementación del gobierno electrónico a través de la sistematización de procesos contribuyendo a la reducción de brechas burocráticas. Al respecto se concluye que, al generar acciones de mejora a nivel tecnológico e informático se tendrá como resultado que las administraciones públicas brinden un servicio eficiente, transparente, seguro y confiable hecho que ocasionará que la percepción de los usuarios sea favorable respecto al servicio que recibe por parte de la administración aduanera. Asimismo, con lo precisado por Torres (2022), quien destaca la importancia de instaurar procedimientos que faciliten a los entes a desarrollar el plan de gobierno digital que a través el uso óptimo de recursos y participación de la población se obtendrá brindar servicios con fines públicos.

Los resultados obtenidos concuerdan con lo investigado por Razak, et al. (2020) en esta investigación analizó el nivel de aceptación de herramientas tecnológicas y digitales respecto a la atención al ciudadano dimensión de la variable simplificación administrativa, el investigador concluyó con la existencia de una relación positiva entre la importancia de conocer las necesidades del ciudadano en cuanto a procedimientos y trámites y la aceptación del gobierno electrónico a través de la sistematización de procesos . Ahora si observamos en la tabla 2, los resultados obtenidos en la presente investigación, de la población encuestada el 89,3% considera que es buena la implementación del gobierno electrónico para la institución, el cual se ve reflejado en la simplificación administrativa de la administración aduanera.

Estos resultados guardan coincidencia con la investigación de Tirenti (2019) quien abordó el tema sobre gobierno electrónico para la transparencia gubernamental, concluyendo que la implementación del gobierno electrónico en el sector público trajo consigo un aporte significativo en relación con los temas de simplificación de gestión en papel, transparencia en la gestión pública, acceso a la información pública y el fácil acceso al control externo. En ese mismo sentido la presente investigación muestra que el 71,4% de la población encuestada considera de bueno la implementación de la simplificación administrativa en la administración

aduanera además de considerar que favorece a la implementación de gobierno electrónico.

La investigación es concordante con Soto (2017) en su estudio sobre la incidencia entre gobierno electrónico y la variable acceso a la información pública, el autor sustenta que la administración pública actúa de manera eficiente y eficaz suscrito dentro de un gobierno electrónico, y con la relación positiva de la implementación de un gobierno de la información se llegaría a optimizar el cumplimiento de los servicios administrativos, cuyo efecto es la transparencia. Comparando los resultados obtenidos entre Soto y la presente investigación apreciamos en la tabla 2 que el 71,4% del total encuestados considera como buena la implementación de la simplificación administrativa además de correlacionar las variables de estudio se obtuvo una  $\rho=0,752$  lo que claramente nos da la seguridad de la existencia de una correlación positiva alta entre gobierno electrónico y simplificación administrativa (véase tabla 4).

Ahora bien, sobre el primer objetivo específico, los resultados evidencian que existe relación directa y significativa entre el gobierno electrónico y los procedimientos y servicios administrativos en una unidad operativa de la administración aduanera, Lima, 2022; ya que se obtuvo un valor de coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,816 y un valor p de 0,000, lo que se traduce que, a medida que se genere acciones para fortalecer el gobierno electrónico se podrá mejorar significativamente los procedimientos y servicios administrativos por la administración aduanera en beneficio de los usuarios concordante con lo precisado por Torres (2018).

De manera similar, guarda vinculación con lo mencionado por Torres (2021), toda vez que en este estudio se evidencia que si bien existe relación entre las variables gobierno electrónico y simplificación administrativa ya que se obtuvo un valor de significancia de 0,000; sin embargo respecto a la correlación de  $\rho=0,370$  presenta una correlación positiva moderada, lo que es divergente con el presente caso puesto que en el estudio se ha obtenido una correlación positiva alta, aunado a ello el autor precisa la necesidad de mejorar los procedimientos y servicios administrativos y que estos se encuentren alineados a la realidad operativa así como a la normativa de la entidad pública dentro del contexto de la implementación

del gobierno electrónico.

Sobre el segundo objetivo específico, los resultados demuestran que existe relación directa y significativa entre el gobierno electrónico y la implementación de tecnologías de información en una unidad operativa de la administración aduanera, Lima, 2022, toda vez que se ha determinado un valor de coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,733 y un valor p de 0,000. Dando a concluir que en tanto se incremente y fortalezca la necesidad de contar e implementar el gobierno electrónico en la unidad operativa se impulsara las acciones necesarias para el uso de herramientas tecnológicas y digitales que permitan optimizar procesos de atención reflejado ello en la simplificación administrativa de la administración aduanera.

Además, guarda vinculación con Martínez (2017) quien en su estudio sobre gobierno electrónico en América Latina tuvo como resultado que el gobierno electrónico a través de las herramientas estratégicas digitales más conocidas como TICs permiten a los ciudadanos acercarse a la gestión estatal, así mismo la gestión pública se beneficiara en transparencia, colaboración y atención al ciudadano. Asimismo, coincide con Rucoba (2020) en considerar que la implementación de tecnologías de información genera impacto a nivel competitivo organizacional, de tal modo que los servicios prestados por las entidades públicas se ofrezcan de manera oportuna, equitativa, eficiente, económica y transparente logrando que las entidades gubernamentales sean más flexibles con la ciudadanía.

Guarda concordancia con Torres (2021), quien en su estudio determinó la existencia de relación entre simplificación administrativa y gobierno electrónico, presentando una correlación positiva moderada, lo que es divergente con el presente caso puesto que en el estudio se ha obtenido una correlación positiva alta, evidenciándose que el intercambio de información mediante el uso de las TICs ya sean plataformas, archivos, redes y otros actualmente son necesarios y solicitados por parte de la ciudadanía para realizar distintos trámites en las administraciones públicas, permitiendo que la atención brindada por el servidor público sea más ágil y dinámica.

Sobre el tercer objetivo específico, los resultados confirman que existe relación

directa y significativa entre el gobierno electrónico y la atención al ciudadano en una unidad operativa de la administración aduanera, Lima, 2022, toda vez que se ha determinado un valor de coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,557 y un valor p de 0,002. En tal sentido, se denota la importancia de generar mecanismos normativos que incentiven el ingreso de las administraciones en general al mundo digital y electrónico en el cual se involucren todos los elementos intervinientes como son: estado, instituciones y ciudadanos, toda vez que esto permitirá que el reconocimiento de las necesidades del ciudadano sea efectiva así como la atención de estas sea precisa y adecuada obteniendo altos niveles de satisfacción respecto a la atención al ciudadano logrando con ello la simplificación administrativa.

Sobre el cuarto objetivo específico, los resultados evidencian que existe relación directa y significativa entre el gobierno electrónico y el fortalecimiento de la simplificación administrativa en una unidad operativa de la administración aduanera, Lima, 2022, toda vez que se ha determinado un valor de coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,595 y un valor p de 0,001. Por lo que al fortalecer las capacidades y participación de las instituciones en la implementación del gobierno electrónico permitirá ampliar el campo de cobertura de la simplificación administrativa de manera masiva.

De forma similar EUPAN (2014), fundamenta que fortaleciendo la simplificación administrativa se reducirá los procedimientos y carga administrativa, siendo necesario realizar un continuo control y revisión que permita tomar decisiones logrando claridad en los trámites administrativos, generando celeridad y confianza en el usuario; que mediante la digitalización de los procesos a través del uso de equipos y recursos así como la capacitación en tecnología de información se lograra el desarrollo del paradigma de cohesión social y alcanzar las metas propuestas a nivel organizacional.

Por parte de Bravo (2021), precisa que se debe de luchar con problemas y paradigmas todavía existentes, como las dificultades para acceder a una red, resistencia al cambio, falta de familiaridad con el uso de herramientas tecnológicas y desinterés en estar a la vanguardia, principales obstáculos que impiden la instauración efectiva del gobierno electrónico y por ende barreras en la expansión

de políticas, procedimientos y acciones encaminadas a la simplificación administrativa.

Dichos resultados coinciden con los postulados teóricos de Sztop- Rutkowska et al. (2019) quienes fundamentan que el gobierno electrónico es considerado una estrategia efectiva y moderna que permite a la gestión pública identificar de manera rápida las necesidades de la ciudadanía, teniendo como propósito el fortalecimiento de la relación gobierno-ciudadano, mejorar el nivel interno de las organizaciones y entidades públicas o privadas así como contribuir en mejorar los servicios que se presta, fomentando la responsabilidad y la transparencia contribuyendo de forma positiva al actuar público lo que va de mano con lo estipulado por el Decreto Legislativo N° 1412, el cual establece que las entidades públicas deben de garantizar su eficacia y eficiencia mediante el uso progresivo de herramientas tecnológicas. Asimismo, De Armas & De Armas (2011) identifican cuatro dimensiones de la variable gobierno electrónico siendo estas: externa, interna, relacional y promocional; las cuales permitirán reestructurar procesos a nivel interno y externo, fortalecer canales de comunicación y encaminar el accionar a la mejora continua de las entidades, así como a los funcionarios y/o servidores involucrados en el proceso.

Por su parte la PCM (2013) sustenta que es necesario simplificar procesos engorrosos presentes en los servicios que brindan las diversas entidades públicas suprimiendo aquellos procesos innecesarios a través de la reingeniería en procesos identificados que permita la interoperabilidad en estos campos gobierno-gobierno, gobierno-empresa y gobierno-ciudadano, con el propósito de entablar y fortalecer lazos de comunicación de gran cobertura permitiendo que las decisiones y actividades a nivel de las administraciones sean acertadas y pueda cumplir el fin para el cual han sido creadas que es brindar servicios con altos estándares de calidad para el bienestar social.

Finalmente, hacer mención que la presente investigación presenta un nivel de correlación alta entre las variables gobierno electrónico y simplificación administrativa así como la relación entre sus dimensiones, demostrando que la implementación del gobierno electrónico en la administración aduanera permite optimizar los servicios que brinda a los usuarios de comercio exterior, mediante el

uso de tecnologías de información y comunicación los mismos que contribuirán a transparentar información y procesos así como el inicio de contar con un gobierno abierto, lo que en definitiva reducirá los costos de transacción, simplificación los procesos burocráticos y utilizar los recursos de manera eficaz, incrementando la eficiencia del accionar estatal, aceptación por parte del usuario y calidad en el servicio que se brinda respondiendo certeramente a las necesidades públicas contribuyendo con ello a la simplificación administrativa.



## **VI. CONCLUSIONES**

1. Se evidencia una correlación positiva alta entre gobierno electrónico y simplificación administrativa en una unidad operativa de la administración aduanera. Por lo tanto, nos permite concluir que, cuando el gobierno electrónico tenga un desempeño bueno, la simplificación administrativa de la institución se verá mejorado en la misma proporción, siendo los beneficiados los usuarios.
2. Existe una correlación positiva alta entre gobierno electrónico y los procedimientos y servicios administrativos en una unidad operativa de la administración aduanera. Concluyendo, cuando el gobierno electrónico tenga un desempeño bueno, se verá mejorado en la implementación de las metodologías, optimización de procesos, implementación de sistema de tramite único nacional y la estandarización de procedimientos administrativos.
3. Existe una correlación positiva alta entre el gobierno electrónico y la implementación de tecnologías de información en una unidad operativa de la administración aduanera, Por lo tanto, nos permite concluir que, cuando el gobierno electrónico tenga un desempeño bueno, se podrá observar una adecuada implementación de herramientas digitales y un eficiente intercambio de información.
4. Se evidencia una correlación positiva moderada entre gobierno electrónico y la atención al ciudadano en una unidad operativa de la administración aduanera, Por lo tanto, nos permite concluir que, cuando el gobierno electrónico tenga un desempeño bueno, la mejora en atención al ciudadano, el brindar servicio de calidad y la aplicación de la modernización publica se verá mejorado.
5. Existe correlación positiva moderada entre gobierno electrónico y el fortalecimiento de simplificación administrativa en una unidad operativa de la administración aduanera. Evidenciando que, cuando el gobierno electrónico tenga un desempeño bueno, contribuirá a mejorar el fortalecimiento de capacidades administrativas de la institución, promover participación y la implementación de simplificación administrativa.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Que la administración aduanera introduzca propuestas de mejoras en el sistema informático, con el propósito de obtener resultados de simplificación administrativa eficientes debido que es fundamental para el servicio brindado y lograr resultados óptimos en beneficio de los usuarios.
2. Que la administración aduanera Mejore y refuerce a nivel interinstitucional las técnicas utilizadas por otras instituciones referente atención de trámites administrativos, uso de herramientas digitales, la atención al ciudadano de manera eficiente y eficaz y toda técnica que ocasionen un mejor servicio a los usuarios.
3. Que la administración aduanera obtenga alianzas con expertos en el tema de sistema tecnológico e información del gobierno electrónico y estos puedan brindar capacitaciones a los trabajadores de la administración en los temas de herramientas digitales y simplificación administrativa.
4. Que la administración aduanera mejore el servicio brindado a través de los métodos disponibles actualmente, tal que el ingreso, manejo y navegación de los sistemas tecnológicos y comunicación sean amigables a los usuarios eliminando métodos repetitivos y se refleje en la simplificación administrativa.
5. En concordancia con la recomendación anterior, que la administración aduanera promocióne la existencia y uso de herramientas digitales en la institución con el propósito de simplificar los procesos administrativos en beneficios de los usuarios.

## REFERENCIA

- Abanto, W. (2014). *Guía Metodológica de Investigación*. Universidad César Vallejo.
- Álvarez, C. (2011) *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa: Guía didáctica*. Editorial Planeta.
- Antoni, D., Akbar, M., y Fatoni, F. (2018). Electronic government Rukun Tetangga model. *Jurnal Sistem Informasi*, 14(2), 64-73.
- Armas, R. y Armas, A. (2011). Gobierno Electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Contribuciones de las Ciencias Sociales*, 32.  
<https://www.eumed.net/rev/cccss/13/>
- Bertalanffy, L. V. (1986). *General System Theory; Foundations, Development, Applications*. Fondo de Cultura Económica.  
<https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/Teoria-General-de-los-Sistemas.pdf>
- Bravo, C. (2021). *Simplificación administrativa y gobierno electrónico en una municipalidad de Abancay- Apurimac, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70626>
- Cardona D. (2014). *Gobierno electrónico*. RVG editorial
- Cardona, D. (2016). *Electronic government. A strategic decision-making tool*. New York, USA: Institute of Electronic Government.  
[https://www.academia.edu/27210601/Electronic\\_Government\\_A\\_Strategic\\_Tool\\_to\\_Take\\_Decisions\\_Spanish\\_](https://www.academia.edu/27210601/Electronic_Government_A_Strategic_Tool_to_Take_Decisions_Spanish_)
- Crespo, V. (2020). *El impacto del gobierno electrónico en la gestión municipal de los distritos de la provincia de San Román 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional UNAP.  
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/14883>
- Cueva, A. (2019). *Incidencia de la aplicación de la simplificación administrativa en la creación de valor público en el centro de mejor atención al*

- ciudadano – caso: MAC Lima norte – 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <http://repositorio.ucss.edu.pe/handle/UCSS/591>
- Decreto Legislativo N° 1412. (12 de Setiembre de 2018). *Decreto Legislativo que Aprueba la Ley de Gobierno Digital. Ley de Gobierno Digital*. Lima, Lima, Perú: Editora Perú.
- Diéguez, G., Gasparín, J., & Sánchez, J. (2014). *Gobierno electrónico y capacidades estatales en América Latina y el Caribe*. Estudio exploratorio en centros urbanos y agencias tributarias nacionales. <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/760>
- European Commission (EC). (2019). eGovernment factsheets anniversary report. Europe Direct, 72. [https://ec.europa.eu/isa2/sites/isa/files/docs/news/10egov\\_anniv\\_report.pdf](https://ec.europa.eu/isa2/sites/isa/files/docs/news/10egov_anniv_report.pdf)
- El Peruano (2020). Avance de la digitalización. Diario oficial el bicentenario. <https://elperuano.pe/noticia-avance-de-digitalizacion96264.aspx>
- EU, G. 2. (2014). Simplification of administrative procedures *Reduction of administrative burdens (AB)*. European Public Administration Network (EUPAN), 136.
- Escobar, G. (2019). *Probabilidad y estadística. Elementos Estadísticos*. <https://probaesr.blogspot.com/2019/01/elementos-estadisticos-estadistica-e-s.html>
- Fang, Z (2012) E-Government in digital era: Concept, practice, and development. *International Journal of the Computer, the Internet and Management*, 10 (2): 1-22.
- Franco, C. (2017). *El gobierno de las tecnologías de información y comunicación en las instituciones públicas de educación superior en México*. [Tesis de doctorado, Politècnica de Catalunya]. Repositorio Institucional UPC. <http://hdl.handle.net/10803/459070>

- Gabilex (2019). Un año de compra pública con la LCSP 2017. *Revista del Gabinete Jurídico de Castilla-La Mancha*. 1(extraordinario).21-45.
- Guédez, J. (2018). Electronic government and the interorganizational network in public administration. Case of analysis: *Lara State Comptroller's Office*. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. *Compendium*, 21 (40), Venezuela. <https://bit.ly/3iwmfLc>
- Hernández, R; Fernández, C. & Baptista, L. (2018) *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill Interamericana.
- Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada. Definición, Propiedad Intelectual e Industrial. *Ciencia América: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 3, (1), 47-50. ISSN-e 1390-9592 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>
- Martínez, F. (2017). *Gobierno Electrónico en América Latina. Estudio Comparativo de Portales Web de Administraciones Locales de México, Chile, Colombia y Uruguay*. [Tesis de maestría, Universidad Autónoma del estado de México]. Repositorio Institucional UAEM. <http://hdl.handle.net/20.500.11799/67959>
- Martínez, J. (2018). Municipal electronic government. *The case of the municipalities of the state of Sonora, 2009 and 2011*. *Paakat: Revista de Tecnología y Sociedad*, 8 (15). <http://dx.doi.org/10.32870/Pk.a8n15.327>.
- Millones, R., Barreno, E., Vasquez, F., & Castillo, C. (2017). En ESTADÍSTICA APLICADA A LA INGENIERIA Y LOS NEGOCIOS (pág. 500). Fondo editorial Universidad de Lima.
- Molina, P. (2016). Proyecto de simplificación administrativa, eficacia y eficiencia de los procesos administrativos locales. *Revista digital Cemci*, 30 (2) 1-34. <https://cutt.ly/jjjAnLx>
- Moreno, M. (2015). La seguridad en el gobierno digital en materia impositiva. *Caso: Municipio Tovar del Estado Mérida*. *Anuario de derecho* 32 (32),

59-77. <https://bit.ly/33uHnee>

Muñoz, W. (2011). *Perú: La Simplificación Administrativa en El Marco del Proceso de Modernización del Estado: Reformas de trámites empresariales*. Escuela de Gestión Pública, 71. Universidad Católica Sedes Sapientiae. recuperado de <http://repositorio.ucss.edu.pe/handle/UCSS/113>

Murcia Economía (2020). *El Gobierno apuesta por la firma biométrica para agilizar trámites y reducir el consumo de papel*. Actualidad. <https://murciaeconomia.com/art/71993/el-gobierno-apuesta-por-la-firmabiometrica-para-agilizar-tramites-y-reducir-el-consumo-de-papel>

Naser, A. (2019). Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). *Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES)*. [https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/gobierno\\_electronico\\_ana\\_ser.pdf](https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/gobierno_electronico_ana_ser.pdf)

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

Razak, F., Bakar, A. y Abdullah, W. (2020). The role of gender on modifying the relationship between service quality and eternal acceptance of e-government. *Journal of Physics: Conference Series*, 1529(5), 2-7. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/1529/5/052094/pdf>

Rincón, C. y Vergara, C. (2017). *Administración pública electrónica: hacia el procedimiento administrativo digital*. Editorial Universidad del Rosario. <https://bit.ly/2Z8i80y>

Rivas, L. (2020). Blockchain y democracia liberal 2.0. *Los tiempos no se detiene*. <https://bit.ly/35wWQx0>

- Rodríguez, R. Vera, P. Marko, I. Alderete, C. y Conca A. (2015). El Gobierno digital y la Implementación de las TIC para Brindar Nuevos Canales de Comunicación *Revista Latinoamericana de Ingeniería de Software*, 3(5): 187- 196. Recuperado de ISSN 2314-2642.
- Rodriguez, S. Y. (2020). *Metodología de la Investigación* -pag22. <https://books.google.com.pe/books?id=x9s6EAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwiv6rPO7vP1AhX4RzABHU1SDgEQ6wF6BAgEEAE#v=onepage&q&f=false>
- Rucoba, M. (2020). *Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima – 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40747>
- Salazar, E. (2021). *Gestión por procesos y simplificación administrativa para los usuarios de la Municipalidad de Lince, 2019-2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63125>
- Salvador, M y Sancho. D. (2009). *Política y gobierno en la sociedad de la información: democracia y gobierno electrónico*. Departamento de ciencias políticas y sociales. Universidad Pompeu Fabra. [http://www.upf.edu/estiu/\\_pdf/1105\\_t1.pdf](http://www.upf.edu/estiu/_pdf/1105_t1.pdf).
- Salvador, M. (2002). *Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas*. Centro Latinoamericano de Administración para el desarrollo CLAD.
- Salvador, M. (2004). *Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas*. Gobierno Electrónico y Participación: Factores De Éxito para su Desarrollo, 17.
- Soto, M. (2017). *El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile*. [Tesis de doctorado, Universidad Complutense

Madrid]. Repositorio Institucional UCM  
<https://eprints.ucm.es/id/eprint/40874/1/T38285.pdf>

- Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria [Sunat]. (2020). *Plan de Gobierno Digital 2020 – 2022*. <https://www.sunat.gob.pe/legislacion/superin/2020/anexo-236-2020.pdf>
- Sztop-Rutkowska, K. (2019). E-government closer to the people. *Revista E-Citizens*, 9-45. <http://dilersur.com/wp-content/uploads/2019/04/e-book-final-28.04.2019-1.pdf>
- Tello, D. (2020). *Implementación del gobierno electrónico en tres municipios de sexta categoría en Colombia. Un estudio de caso*. [Tesis de maestría, Universidad Externado de Colombia]. Repositorio Institucional UEC. [https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/2993/JIA-spa-2020.Implementacion\\_del\\_gobierno\\_electronico\\_en\\_tres\\_municipios\\_de\\_sexta\\_categoria\\_en\\_Colombia\\_Un\\_estudio\\_de\\_caso?sequence=1&isAllowed=y](https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/2993/JIA-spa-2020.Implementacion_del_gobierno_electronico_en_tres_municipios_de_sexta_categoria_en_Colombia_Un_estudio_de_caso?sequence=1&isAllowed=y)
- Tirenti, C. (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]. Repositorio Institucional UDESA. <http://hdl.handle.net/10908/16554>
- Torres, R. (2022). *Simplificación administrativa y gobierno electrónico en una entidad regional, Apurímac, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83160>
- Torres, R. (2021). *Simplificación administrativa y gobierno electrónico en una entidad regional, Apurímac, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83160>



- Trayter, J. (2016). Simplificación administrativa y modificación o supresión de las técnicas de limitación o intervención. *Revista Aragonesa de Administración Pública*, 47, p. 8-44. <https://cutt.ly/YjjA4D1>
- Vélez, E. (2020). *Documentos electrónicos en la gestión administrativa del Ministerio Público – 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42717/V%c3%a9lez\\_RED.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42717/V%c3%a9lez_RED.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ventura-León, J. L. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4), 0-0.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S086434662017000400014&script=sci\\_arttext&lng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S086434662017000400014&script=sci_arttext&lng=en)
- World Bank (2018) A necessary conversation about tax systems. *Tax Articles Series*,5(1).<https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2018/11/13/una-conversacionnecesaria-sobre-los-sistemas-tributario>

## Anexo

### Anexo 1 Matriz de consistencia

Título: Gobierno electrónico y simplificación administrativa en una unidad operativa de la administración aduanera, Lima 2022							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Gobierno Electrónico				
¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en una unidad operativa de la administración aduanera, Lima, 2022?	Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en una unidad operativa de la administración aduanera, Lima, 2022.	Existe relación directa y significativa entre gobierno electrónico y la simplificación administrativa en una unidad operativa de la administración aduanera, Lima, 2022.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			X1 Dimensión externa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad de servicio</li> <li>Capacidad de interacción</li> <li>Canales de información y comunicación</li> </ul>	1 al 8	1= Muy Desacuerdo 2= Desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Muy de acuerdo	Deficiente 29- 48 Regular 49- 95 Óptimo 96- 145
X2 Dimensión interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibilidad de Medios electrónicos</li> <li>Sistemas de gestión de calidad</li> <li>Mejoras en la gestión pública</li> </ul>	9 al 16					
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	X3 Dimensión relacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gobierno a gobierno</li> <li>Gobierno a empresa</li> <li>Gobierno a usuarios</li> </ul>	17al 24	4= De acuerdo 5= Muy de acuerdo	Óptimo 96- 145
¿ De qué manera el gobierno electrónico se relaciona con los procedimientos y servicios administrativos en una unidad operativa de la administración aduanera, Lima, 2022?	Establecer la relación de gobierno electrónico en la dimensión procedimientos y servicios administrativos una unidad operativa de la administración aduanera, Lima, 2022.	Existe relación directa y significativa entre el gobierno electrónico y la dimensión procedimientos y servicios administrativos en una unidad operativa de la administración aduanera, Lima, 2022.	X3 Dimensión relacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acceso adecuado para los ciudadanos</li> <li>Cambio de paradigma</li> </ul>	17al 24		

			Variable 2: Simplificación administrativa			Escala de valores	Niveles o rangos
			Dimensiones	Indicadores	Ítems		
¿ De qué manera el gobierno electrónico se relaciona con la implementación de tecnologías de la información en una unidad operativa de la administración aduanera, Lima, 2022?	Establecer la relación entre gobierno electrónico en la dimensión implementación de tecnologías de información en una unidad operativa de la administración aduanera, Lima, 2022.	Existe relación directa y significativa entre gobierno electrónico y la dimensión implementación de tecnologías de información en una unidad operativa de la administración aduanera, Lima, 2022.	Y1 Procedimientos y Servicios Administrativos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementación de las metodologías.</li> <li>Optimización de procesos.</li> <li>Implementación de sistema de trámite único nacional.</li> <li>Estandarización de procedimientos administrativos</li> </ul>	1-6	1= Muy Desacuerdo 2= Desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Muy de acuerdo	Deficiente 21-35 Regular 36 – 70 Óptimo 71-105
			Y2 Implementación de Tecnologías de la Información Indicadores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementación de herramientas digitales</li> <li>Eficiente intercambio de información</li> </ul>	7-12		
¿ De qué manera el gobierno electrónico se relaciona con la atención al ciudadano en una unidad operativa de la administración aduanera, Lima, 2022?	Establecer la relación entre gobierno electrónico en la dimensión atención al ciudadano en una unidad operativa de la administración aduanera, Lima, 2022.	Existe relación directa y significativa entre gobierno electrónico y la dimensión atención al ciudadano en una unidad operativa de la administración aduanera, Lima, 2022	Y3 Atención al Ciudadano.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar la atención ciudadana</li> <li>Brindar servicio de calidad</li> <li>Aplicación de la modernización pública</li> </ul>	13-18	1= Muy Desacuerdo 2= Desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Muy de acuerdo	Deficiente 21-35 Regular 36 – 70 Óptimo 71-105
			Y4 Fortalecimiento de simplificación administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalecer capacidades administrativas de las instituciones.</li> <li>Promover participación activa.</li> <li>Implementación de simplificación administrativa masiva</li> </ul>	19-24		

<p>¿ De qué manera el gobierno electrónico se relaciona con el fortalecimiento de simplificación administrativa en una unidad operativa de la administración aduanera, Lima, 2022?</p>	<p>Establecer la relación entre gobierno electrónico en la dimensión fortalecimiento de simplificación administrativa en una unidad operativa de la administración aduanera, Lima, 2022.</p>	<p>Existe relación directa y significativa entre gobierno electrónico y la dimensión fortalecimiento de simplificación administrativa en una unidad operativa de la administración aduanera, Lima, 2022.</p>					
<b>Diseño de investigación:</b>		<b>Población y Muestra:</b>		<b>Método de análisis de datos:</b>			
<p>Enfoque: Cuantitativo          Tipo: Aplicada          Método: Hipotético deductivo.          Diseño: No experimental y transaccional correlacional</p>		<p>Población: los 28 trabajadores de una unidad operativa de la administración aduanera.          Muestra: Conformada por 28 funcionarios que conforman la unidad operativa.</p>		<p>Técnicas: Encuesta          Instrumentos: Cuestionario</p>		<p>Descriptiva: - Tablas de frecuencia          - Figuras estadísticas          Inferencial:          -Prueba estadística Rho de Pearson o Sperman.</p>	

## Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	
VARIABLE 1	Gobierno electrónico	El uso adecuado de los avances tecnológicos como herramienta fundamental para el desarrollo de un gobierno transparente tiene impacto positivo en la sociedad, transformando a esta en una sociedad centralizada e informatizada. (Antoni at al.,2018)	Analiza el conocimiento respecto al gobierno electrónico, mediante la aplicación de encuestas, tomando con consideración las dimensiones externa, interna, relacional y Promocional.	D1. Externa	Ordinal
				D2. Interna	
				D3. Relacional	
				D4. Promocional	
VARIABLE 2	Simplificación Administrativa	La actualización constante de las normas legales, así como la reestructuración de prácticas y procedimientos alineados al principio de eficiencia, efectividad al servicio de los ciudadanos. (EUPAN, 2014)	Analiza el conocimiento respecto a la calidad de servicio mediante la aplicación de encuestas, tomando en cuenta los Procedimientos de Servicios Administrativos, Implementación de las Tecnologías de la Información y Atención al ciudadano.	D1. Procedimientos y servicios Administrativos	Ordinal
				D2. Implementación de Tecnologías de la Información.	
				D3. Atención al ciudadano	
				Y4 Fortalecimiento de simplificación administrativa	

### Anexo 3.

## INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

GOBIERNO ELECTRONICO: DIMENSION INTERNA					
Descripción (opcional)					
9 Existe reducción de tiempos de trámite y respuestas al ciudadano gracias a las TIC implementadas en la institución?					
1 Muy desacuerdo Muy de acuerdo	2 Desacuerdo	3 Ni de acuerdo Ni desacuerdo	4 De acuerdo	5	
1	2	3	4	5	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
10 Existe ahorro administrativo al implementar las plataformas informáticas y las TIC en la institución?					
1 Muy desacuerdo Muy de acuerdo	2 Desacuerdo	3 Ni de acuerdo Ni desacuerdo	4 De acuerdo	5	
1	2	3	4	5	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
11 Se realizó diseños de funciones al implementar las plataformas informáticas y los TIC?					
1 Muy desacuerdo Muy de acuerdo	2 Desacuerdo	3 Ni de acuerdo Ni desacuerdo	4 De acuerdo	5	
1	2	3	4	5	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Link del formulario

[https://docs.google.com/forms/d/1BmBceicA4o2S-vkgH2qvFsGy-Z\\_TODOZ2hp0lu02IEA/edit](https://docs.google.com/forms/d/1BmBceicA4o2S-vkgH2qvFsGy-Z_TODOZ2hp0lu02IEA/edit)

## Cuestionario de Gobierno electrónico

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

Nº	ÍTEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN EXTERNA</b>					
1	La tecnología que utiliza la institución es eficiente					
2	Se cuenta con conocimiento previo de las TIC por parte del personal de la institución					
3	Cuenta con medidas de capacitación implementadas por la institución con respecto a las nuevas herramientas tecnológicas					
4	Existen medidas en cuanto a las políticas para asegurar la privacidad y seguridad de la Información					
5	La comunicación en la institución sobre las políticas de privacidad y seguridad de la Información es fluida e eficiente					
6	El uso de canales informáticos es eficientes en los servicios y trámites que brinda la página web de la institución					
7	Los trámites brindados a través de las plataformas informáticas implementadas son complejos y burocráticos					
8	La institución cumple con prestar servicios y trámites que permiten una mejor información y comunicación.					
	<b>DIMENSIÓN INTERNA</b>					
9	Existe reducción de tiempos de trámite y respuesta al ciudadano gracias a las TIC implementadas en la institución					

10	Existe ahorro administrativo al implementar las plataformas informáticas y los TIC en la institución					
11	Se realizó rediseños de funciones al implementar las plataformas informáticas y los TIC					
12	Se descentralizó los procesos al implementar las plataformas informáticas y los TIC en la institución					
13	Existe centralización de información estratégica al implementar las plataformas informáticas y los TIC en la institución					
14	El personal brinda atención en menor tiempo debido al uso del internet y de las TIC en la institución					
15	La implementación de las plataformas informáticas y los TIC ha mejorado la gestión administrativa interna					
16	La institución impulsa el uso de las TIC y trámites por internet					
	<b>DIEMNSIÓN RELACIONAL</b>					
17	La implementación de las herramientas informáticas, el uso de las TIC y del uso de la web por parte de la institución, se encuentra dentro de la agenda nacional de gobierno electrónico					
18	La implementación de las herramientas informáticas, el uso de las TIC y del uso de la web, se encuentra dentro del proceso de modernización del estado peruano.					
19	Fueron necesarios los cambios y adecuaciones legales dentro de la institución para la implementación del Gobierno Electrónico					
20	Los servicios y trámites brindados por la institución pueden ser replicados por otras entidades					
21	El uso de las aplicaciones y herramientas informáticas implementadas por la institución ser utilizadas por otras entidades					
22	Existe una plataforma web de denuncias, reclamos o quejas y sugerencias que favorecen la participación ciudadana					
23	La implementación del expediente único electrónico facilitará los trámites y servicios de la institución					
24	La implementación del Gobierno Electrónico dentro de los trámites y servicios de la institución es adecuada					



<b>DIEMENSION PROMOCIONAL</b>						
25	La institución ha promovido de manera eficiente y correcta el uso del Gobierno Electrónico dentro de sus trámites y servicios ofrecidos al público					
26	La institución ha promovido en los ciudadanos y administrados el correcto uso de las herramientas informáticas y utilización de las TIC a la hora de realizar sus trámites y servicios utilizados					
27	La institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del Gobierno Electrónico dentro de su gestión.					
28	La implementación del gobierno electrónico facilita el acceso a la información dentro de la institución					
29	La implementación del gobierno electrónico favorece la simplificación Administrativa					

### **Cuestionario de Simplificación Administrativa**

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

N°	ÍTEM	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	<b>PROCEDIMIENTOS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>					
1	Se prioriza la atención de trámites administrativos en función de su antigüedad.					
2	Se prioriza la atención de trámites administrativos en función de la dependencia solicitante					

3	Se estandariza sus procesos y procedimientos en función de lo establecido por otras dependencias					
4	Se actualiza y documenta sus procedimientos administrativos en función de los sistemas informáticos existentes					
5	Se cuenta con sistemas informáticos que simplifiquen las labores repetitivas y consoliden automáticamente la información institucional					
6	Se identifica requisitos innecesarios en trámites administrativos					
7	Se implementan mecanismos automáticos de verificación					
	<b>IMPLEMENTACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN</b>					
8	Se realiza consulta a las páginas web de otras instituciones para validar información presentada por usuarios externos					
9	Se realiza consulta a las páginas web de otras instituciones para verificar y contrastar información presentada por usuarios internos					
10	Se omite la presentación de fotocopias de documentos impresos por un trámite a través del Internet					
11	Se ha implementado mecanismos para que la presentación de requisitos sea de manera virtual					
12	Se utiliza el correo electrónico institucional para notificar y registrar asistencia a reuniones de trabajo					
13	Se utiliza el correo electrónico institucional como medio de comunicación para simplificar la presentación de documentos impresos					

	<b>ATENCIÓN CIUDADANA</b>					
14	Se realizan capacitaciones relacionados al <i>Modelo de Atención al Ciudadano – MAC</i>					
15	Se descentraliza los servicios de consulta de información en las oficinas administrativas					
16	Se implementa mecanismos virtuales para que usuarios internos accedan a la información generada por su oficina					
17	Se implementa mecanismos virtuales para que usuarios externos consulten la información administrativa gestionada por la institución					
	<b>FORTALECIMIENTO DEL PROCESO DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA</b>					
18	El proceso de inducción al personal nuevo es realizado por instructores competentes					
19	El personal nuevo consulta los manuales de ayuda y guías de procedimientos antes de comenzar con el desarrollo de las funciones asignadas					
20	El personal nuevo ha recibido capacitación en el uso y aprovechamiento de los sistemas informáticos institucionales					
21	El personal participa en el plan de difusión de los procesos y reglamentos referente a la simplificación administrativa					

## **Anexo 4**

### **VALIDACION DE INSTRUMENTOS Y DE LAS VARIABLES**

**CERTIFICADOS DE LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE LA APLICACIÓN  
DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO**

**MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Encuesta Cuestionario – Instrumento N° 01

**OBJETIVO:**

Determinar la relación del Gobierno Electrónico en la Simplificación Administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019.

**VARIABLE QUE EVALÚA:**

Gobierno Electrónico

**DIRIGIDO A:**

La DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima- 2019

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

CORDEBAS EDUALES POMEL

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

MAESTRÍA EN DOLENCIA E INVESTIGACION

**VALORACIÓN:**

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

  
FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 07279272

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE AL GOBIERNO ELECTRÓNICO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: DIMENSIÓN EXTERNA</b>								
1	La tecnología que utiliza la institución es eficiente	X		X		X		
2	Se cuenta con conocimiento previo de las TIC por parte del personal de la institución	X		X		X		
3	Cuenta con medidas de capacitación implementadas por la institución con respecto a las nuevas herramientas tecnológicas	X		X		X		
4	Existen medidas en cuanto a las políticas para asegurar la privacidad y seguridad de la información	X		X		X		
5	La comunicación en la institución sobre las políticas de privacidad y seguridad de la información es fluida y eficiente	X		X		X		
6	El uso de canales informáticos son eficientes en los servicios y trámites que brinda la página web de la institución	X		X		X		
7	Los trámites brindados a través de las plataformas informáticas implementadas son complejos y burocráticos	X		X		X		
8	La institución cumple con prestar servicios y trámites que permiten una mejor información y comunicación	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: DIMENSIÓN INTERNA</b>								
9	Existe reducción de tiempos de trámite y respuesta al ciudadano gracias a las TIC implementadas en la institución	X		X		X		
10	Existe ahorro administrativo al implementar las plataformas informáticas y los TIC en la institución	X		X		X		
11	Se realizó rediseños de funciones al implementar las plataformas informáticas y los TIC	X		X		X		
12	Se descentralizó los procesos al implementar las plataformas informáticas y los TIC en la institución	X		X		X		
13	Existe centralización de información estratégica al implementar las plataformas informáticas y los TIC en la institución	X		X		X		
14	El personal brinda atención en menor tiempo debido al uso del internet y de las TIC en la institución	X		X		X		
15	La implementación de las plataformas informáticas y los TIC ha mejorado la gestión administrativa interna	X		X		X		
16	La institución impulsa el uso de las TIC y trámites por internet	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: DIMENSIÓN RELACIONAL</b>								
17	La implementación de las herramientas informáticas, el uso de las TIC y del uso de la web por parte de la institución, se encuentra dentro de la agenda nacional de gobierno electrónico	X		X		X		
18	La implementación de las herramientas informáticas, el uso de las TIC y del uso de la web, se encuentra dentro del proceso de modernización del estado peruano.	X		X		X		

19	Fueron necesarios los cambios y adecuaciones legales dentro de la institución para la implementación del Gobierno Electrónico	X		X		X	
20	Los servicios y trámites brindados por la institución pueden ser replicados por otras entidades	X		X		X	
21	El uso de las aplicaciones y herramientas informáticas implementadas por la institución ser utilizadas por otras entidades	X		X		X	
22	Existe una plataforma web de denuncias, reclamos o quejas y sugerencias que favorecen la participación ciudadana	X		X		X	
23	La implementación del expediente único electrónico facilitará los trámites y servicios de la institución	X		X		X	
24	La implementación del Gobierno Electrónico dentro de los trámites y servicios de la institución es adecuada	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: DIMENSIÓN PROMOCIONAL		SI	NO	SI	NO	SI	NO
25	La institución ha promovido de manera eficiente y correcta el uso del Gobierno Electrónico dentro de sus trámites y servicios ofrecidos al público	X		X		X	
26	La institución ha promovido en los ciudadanos y administrados el correcto uso de las herramientas informáticas y utilización de las TIC a la hora de realizar sus trámites y servicios utilizados	X		X		X	
27	La institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del Gobierno Electrónico dentro de su gestión	X		X		X	
28	La implementación del gobierno electrónico facilita el acceso a la información dentro de la institución	X		X		X	
29	La implementación del gobierno electrónico favorece la simplificación Administrativa	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: CABREVAL CARRASCO DOMÍZ    DNI: 07779854

Grado y Especialidad del validador: MAGISTER EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

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

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específicos del constructo.

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

Lima 2 de noviembre del 2019

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

Brades

## MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Encuesta Cuestionario – Instrumento N° 01.

### OBJETIVO:

Determinar la relación del Gobierno Electrónico en la Simplificación Administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019.

### VARIABLE QUE EVALÚA:

Gobierno Electrónico

### DIRIGIDO A:

La DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima- 2019

### APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

FARLÁN PIMENTEL, Johnny Félix


### GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Doctor en Educación

### VALORACIÓN:

Muy alto	Alto ✓	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	--------	-------	------	----------

  
FIRMA DEL EVALUADOR  
DNI 00269132

 ESCUELA DE POSTGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
Dr. Johnny Félix Farlán Pimentel  
Docente Investigador



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE AL GOBIERNO ELECTRÓNICO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>2</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: DIMENSIÓN EXTERNA</b>								
1	La tecnología que utiliza la institución es eficiente	✓		✓		✓		
2	Se cuenta con conocimiento previo de las TIC por parte del personal de la institución	✓		✓		✓		
3	Cuenta con medidas de capacitación implementadas por la institución con respecto a las nuevas herramientas tecnológicas	✓		✓		✓		
4	Existen medidas en cuanto a las políticas para asegurar la privacidad y seguridad de la información	✓		✓		✓		
5	La comunicación en la institución sobre las políticas de privacidad y seguridad de la información es fluida y eficiente	✓		✓		✓		
6	El uso de canales informáticos son eficientes en los servicios y trámites que brinda la página web de la institución	✓		✓		✓		
7	Los trámites brindados a través de las plataformas informáticas implementadas son complejos y burocráticos	✓		✓		✓		
8	La institución cumple con prestar servicios y trámites que permiten una mejor información y comunicación	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: DIMENSIÓN INTERNA</b>								
9	Existe reducción de tiempos de trámite y respuesta al ciudadano gracias a las TIC implementadas en la institución	✓		✓		✓		
10	Existe ahorro administrativo al implementar las plataformas informáticas y los TIC en la institución	✓		✓		✓		
11	Se realizó rediseños de funciones al implementar las plataformas informáticas y los TIC	✓		✓		✓		
12	Se descentralizó los procesos al implementar las plataformas informáticas y los TIC en la institución	✓		✓		✓		
13	Existe centralización de información estratégica al implementar las plataformas informáticas y los TIC en la institución	✓		✓		✓		
14	El personal brinda atención en menor tiempo debido al uso del internet y de las TIC en la institución	✓		✓		✓		
15	La implementación de las plataformas informáticas y los TIC ha mejorado la gestión administrativa interna	✓		✓		✓		
16	La institución impulsa el uso de las TIC y trámites por internet	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: DIMENSIÓN RELACIONAL</b>								
17	La implementación de las herramientas informáticas, el uso de las TIC y del uso de la web por parte de la institución, se encuentra dentro de la agenda nacional de gobierno electrónico	✓		✓		✓		
18	La implementación de las herramientas informáticas, el uso de las TIC y del uso de la web, se encuentra dentro del proceso de modernización del estado peruano	✓		✓		✓		

19	Fueron necesarios los cambios y adecuaciones legales dentro de la institución para la implementación del Gobierno Electrónico	✓		✓		✓	
20	Los servicios y trámites brindados por la institución pueden ser replicados por otras entidades	✓		✓		✓	
21	El uso de las aplicaciones y herramientas informáticas implementadas por la institución ser utilizadas por otras entidades	✓		✓		✓	
22	Existe una plataforma web de denuncias, reclamos o quejas y sugerencias que favorecen la participación ciudadana	✓		✓		✓	
23	La implementación del expediente único electrónico facilitará los trámites y servicios de la institución	✓		✓		✓	
24	La implementación del Gobierno Electrónico dentro de los trámites y servicios de la institución es adecuada	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4: DIMENSIÓN PROMOCIONAL							
		Si	No	Si	No	Si	No
25	La institución ha promovido de manera eficiente y correcta el uso del Gobierno Electrónico dentro de sus trámites y servicios ofrecidos al público	✓		✓		✓	
26	La institución ha promovido en los ciudadanos y administrados el correcto uso de las herramientas informáticas y utilización de las TIC a la hora de realizar sus trámites y servicios utilizados	✓		✓		✓	
27	La institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del Gobierno Electrónico dentro de su gestión	✓		✓		✓	
28	La implementación del gobierno electrónico facilita el acceso a la información dentro de la institución	✓		✓		✓	
29	La implementación del gobierno electrónico favorece la simplificación Administrativa	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Farfán Parental Johnny Félix DNI: 05269130

Grado y Especialidad del validador: Metodólogo

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

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

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

Lima, 02 de Noviembre del 2019.

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

  
**ESCUELA DE POSTGRADO**  
 UNIVERSIDAD COAHUILA  
 Dr. Johnny Félix Farfán Parental

## MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Encuesta Cuestionario – Instrumento N° 01

**OBJETIVO:**

Determinar la relación del Gobierno Electrónico en la Simplificación Administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019.

**VARIABLE QUE EVALÚA:**

Gobierno Electrónico

**DIRIGIDO A:**

La DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima- 2019

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

Orlando Sabán Jimy Cole

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

Mg. Talca

**VALORACIÓN:**

Muy alto x	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
---------------	------	-------	------	----------

  
FIRMA DEL EVALUADOR  
DNI. 25100613

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE AL GOBIERNO ELECTRÓNICO**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: DIMENSIÓN EXTERNA</b>								
1	La tecnología que utiliza la institución es eficiente	X		X		X		
2	Se cuenta con conocimiento previo de las TIC por parte del personal de la institución	X		X		X		
3	Cuenta con medidas de capacitación implementadas por la institución con respecto a las nuevas herramientas tecnológicas	X		X		X		
4	Existen medidas en cuanto a las políticas para asegurar la privacidad y seguridad de la Información	X		X		X		
5	La comunicación en la institución sobre las políticas de privacidad y seguridad de la Información es fluida y eficiente	X		X		X		
6	El uso de canales informáticos son eficientes en los servicios y trámites que brinda la página web de la institución	X		X		X		
7	Los trámites brindados a través de las plataformas informáticas implementadas son complejos y burocráticos	X		X		X		
8	La institución cumple con prestar servicios y trámites que permiten una mejor información y comunicación.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: DIMENSIÓN INTERNA</b>								
9	Existe reducción de tiempos de trámite y respuesta al ciudadano gracias a las TIC implementadas en la institución	X		X		X		
10	Existe ahorro administrativo al implementar las plataformas informáticas y los TIC en la institución	X		X		X		
11	Se realizó rediseños de funciones al implementar las plataformas informáticas y los TIC	X		X		X		
12	Se descentralizó los procesos al implementar las plataformas informáticas y los TIC en la institución	X		X		X		
13	Existe centralización de información estratégica al implementar las plataformas informáticas y los TIC en la institución	X		X		X		
14	El personal brinda atención en menor tiempo debido al uso del internet y de las TIC en la institución	X		X		X		
15	La implementación de las plataformas informáticas y los TIC ha mejorado la gestión administrativa interna	X		X		X		
16	La institución impulsa el uso de las TIC y trámites por internet	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: DIMENSIÓN RELACIONAL</b>								
17	La implementación de las herramientas informáticas, el uso de las TIC y del uso de la web por parte de la institución, se encuentra dentro de la agenda nacional de gobierno electrónico	X		X		X		
18	La implementación de las herramientas informáticas, el uso de las TIC y del uso de la web, se encuentra dentro del proceso de modernización del estado peruano.	X		X		X		

19	Fueron necesarios los cambios y adecuaciones legales dentro de la institución para la implementación del Gobierno Electrónico	X		X		X	
20	Los servicios y trámites brindados por la institución pueden ser replicados por otras entidades	X		X		X	
21	El uso de las aplicaciones y herramientas informáticas implementadas por la institución ser utilizadas por otras entidades	X		X		X	
22	Existe una plataforma web de denuncias, reclamos o quejas y sugerencias que favorecen la participación ciudadana	X		X		X	
23	La implementación del expediente único electrónico facilitará los trámites y servicios de la institución	X		X		X	
24	La implementación del Gobierno Electrónico dentro de los trámites y servicios de la institución es adecuada	X		X		X	
<b>DIMENSION 4: DIMENSIÓN PROMOCIONAL</b>							
		SI	No	SI	No	SI	No
25	La institución ha promovido de manera eficiente y correcta el uso del Gobierno Electrónico dentro de sus trámites y servicios ofrecidos al público	X		X		X	
26	La institución ha promovido en los ciudadanos y administrados el correcto uso de las herramientas informáticas y utilización de las TIC a la hora de realizar sus trámites y servicios utilizados	X		X		X	
27	La institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del Gobierno Electrónico dentro de su gestión.	X		X		X	
28	La implementación del gobierno electrónico facilita el acceso a la información dentro de la institución	X		X		X	
29	La implementación del gobierno electrónico favorece la simplificación Administrativa	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay si

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

Apellidos y nombres del juez validador: Paulina Soto Luna    DNI: 25580693

Grado y Especialidad del validador: Psicología / Organizacional


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

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

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

Lima P. de Perú del 20 19.

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



**CERTIFICADOS DE LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE LA APLICACIÓN DE  
LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA**

**MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Encuesta Cuestionario - Instrumento N° 02

**OBJETIVO:**

Determinar la relación del Gobierno Electrónico en la Simplificación Administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019.

**VARIABLE QUE EVALÚA:**

Simplificación Administrativa

**DIRIGIDO A:**

La DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima- 2019

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

CARDENAS CABALLEROS DANIEL

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

MAESTRÍA EN DISEÑO E INVESTIGACIÓN

**VALORACIÓN:**

Muy alto ✓	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
------------	------	-------	------	----------

*Daniel*

FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 09275232

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: PROCEDIMIENTOS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>								
1	Se prioriza la atención de trámites administrativos en función de su antigüedad.	X		X		X		
2	Se prioriza la atención de trámites administrativos en función de la dependencia solicitante	X		X		X		
3	Se estandariza sus procesos y procedimientos en función de lo establecido por otras dependencias	X		X		X		
4	Se actualiza y documenta sus procedimientos administrativos en función de los sistemas informáticos existentes	X		X		X		
5	Se cuenta con sistemas informáticos que simplifiquen las labores repetitivas y consoliden automáticamente la información institucional	X		X		X		
6	Se identificó requisitos innecesarios en trámites administrativos	X		X		X		
7	Se implementan mecanismos automáticos de verificación	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: IMPLEMENTACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN</b>								
8	Se realiza consulta a las páginas web de otras instituciones para validar información presentada por usuarios externos	X		X		X		
9	Se realiza consulta a las páginas web de otras instituciones para verificar y contrastar información presentada por usuarios internos	X		X		X		
10	Se omite la presentación de fotocopias de documentos impresos por un trámite a través del Internet	X		X		X		
11	Se ha implementado mecanismos para que la presentación de requisitos sea de manera virtual	X		X		X		
12	Se utiliza el correo electrónico institucional para notificar y registrar asistencia a reuniones de trabajo	X		X		X		
13	Se utiliza el correo electrónico institucional como medio de comunicación para simplificar la presentación de documentos impresos	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: ATENCIÓN CIUDADANA</b>								
14	Se realizan capacitaciones relacionados al Modelo de Atención al Ciudadano – MAC	X		X		X		
15	Se descentraliza los servicios de consulta de información en las oficinas administrativas	X		X		X		



16	Se implementa mecanismos virtuales para que usuarios internos accedan a la información generada por su oficina	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Se implementa mecanismos virtuales para que usuarios externos consulten la información administrativa gestionada por la institución	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>DIMENSIÓN 4: FORTALECIMIENTO DEL PROCESO DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
18	El proceso de inducción al personal nuevo es realizado por instructores competentes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	El personal nuevo consulta los manuales de ayuda y guías de procedimientos antes de comenzar con el desarrollo de las funciones asignadas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	El personal nuevo ha recibido capacitación en el uso y aprovechamiento de los sistemas informáticos institucionales	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	El personal participa en el plan de difusión de los procesos y reglamentos referente a la simplificación administrativa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_  
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: CORDEZAS CANDOLFO PEREZ DNI: 07275232

Grado y Especialidad del validador: MAESTRO EN DOCENCIA E INVESTIGACION

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

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

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

Lima 2 de Noviembre del 20 15

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

\_\_\_\_\_



## MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Encuesta Cuestionario - Instrumento N° 02

### OBJETIVO:

Determinar la relación del Gobierno Electrónico en la Simplificación Administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019.

### VARIABLE QUE EVALÚA:

Simplificación Administrativa

### DIRIGIDO A:

La DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima- 2019

### APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Farfán Pimentel, Johnny Félix

### GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Doctor en Educación

### VALORACIÓN:

Muy alto	Alto ✓	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	--------	-------	------	----------

  
FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 002029132

 ESCUELA DE POSTGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel  
Docente Investigador

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: PROCEDIMIENTOS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>								
1	Se prioriza la atención de trámites administrativos en función de su antigüedad.	✓		✓		✓		
2	Se prioriza la atención de trámites administrativos en función de la dependencia solicitante.	✓		✓		✓		
3	Se estandariza sus procesos y procedimientos en función de lo establecido por otras dependencias.	✓		✓		✓		
4	Se actualiza y documenta sus procedimientos administrativos en función de los sistemas informáticos existentes.	✓		✓		✓		
5	Se cuenta con sistemas informáticos que simplifiquen las labores repetitivas y consoliden automáticamente la información institucional.	✓		✓		✓		
6	Se identifica requisitos innecesarios en trámites administrativos.	✓		✓		✓		
7	Se implementan mecanismos automáticos de verificación.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: IMPLEMENTACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN</b>								
8	Se realiza consulta a las páginas web de otras instituciones para validar información presentada por usuarios externos.	✓		✓		✓		
9	Se realiza consulta a las páginas web de otras instituciones para verificar y contrastar información presentada por usuarios internos.	✓		✓		✓		
10	Se omite la presentación de fotocopias de documentos impresos por un trámite a través del Internet.	✓		✓		✓		
11	Se ha implementado mecanismos para que la presentación de requisitos sea de manera virtual.	✓		✓		✓		
12	Se utiliza el correo electrónico institucional para notificar y registrar asistencia a reuniones de trabajo.	✓		✓		✓		
13	Se utiliza el correo electrónico institucional como medio de comunicación para simplificar la presentación de documentos impresos.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: ATENCIÓN CIUDADANA</b>								
14	Se realizan capacitaciones relacionados al Modelo de Atención al Ciudadano - MAC.	✓		✓		✓		
15	Se descentraliza los servicios de consulta de información en las oficinas administrativas.	✓		✓		✓		

16	Se implementa mecanismos virtuales para que usuarios internos accedan a la información generada por su oficina	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Se implementa mecanismos virtuales para que usuarios externos consulten la información administrativa gestionada por la institución	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>DIMENSIÓN 4: FORTALECIMIENTO DEL PROCESO DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA</b>		<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>
18	El proceso de inducción al personal nuevo es realizado por instrucciones competentes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	El personal nuevo consulta los manuales de ayuda y guías de procedimientos antes de comenzar con el desarrollo de las funciones asignadas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	El personal nuevo ha recibido capacitación en el uso y aprovechamiento de los sistemas informáticos institucionales	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	El personal participa en el plan de difusión de los procesos y reglamentos referente a la simplificación administrativa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>


Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia  
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable []    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador: Farfán Pimentel Johnny Félix DNI: 05069132  
 Grado y Especialidad del validador: Metodólogo

- <sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende de dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Lima, 02 de noviembre del 20 19

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

  
**ESCUELA DE POSTGRADO**  
 UNIVERSIDAD PERUANA VIRTUAL  
 Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel  
 Docente Investigador

## MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Encuesta Cuestionario - Instrumento N° 02

**OBJETIVO:**

Determinar la relación del Gobierno Electrónico en la Simplificación Administración en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019.

**VARIABLE QUE EVALÚA:**

Simplificación Administrativa

**DIRIGIDO A:**

La DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima- 2019

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

Deiviera Salazar Jimmy Carlos

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

Mg Psicología

**VALORACIÓN:**

Muy alto ✓	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
---------------	------	-------	------	----------

  
FIRMA DEL EVALUADOR  
DNI 85580623

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: PROCEDIMIENTOS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>								
1	Se prioriza la atención de trámites administrativos en función de su antigüedad.	X		X		X		
2	Se prioriza la atención de trámites administrativos en función de la dependencia solicitante	X		X		X		
3	Se estandariza sus procesos y procedimientos en función de lo establecido por otras dependencias	X		X		X		
4	Se actualiza y documenta sus procedimientos administrativos en función de los sistemas informáticos existentes	X		X		X		
5	Se cuenta con sistemas informáticos que simplifiquen las labores repetitivas y consoliden automáticamente la información institucional	X		X		X		
6	Se identifica requisitos innecesarios en trámites administrativos	X		X		X		
7	Se implementan mecanismos automáticos de verificación	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: IMPLEMENTACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN</b>								
8	Se realiza consulta a las páginas web de otras instituciones para validar información presentada por usuarios externos	X		X		X		
9	Se realiza consulta a las páginas web de otras instituciones para verificar y contrastar información presentada por usuarios internos	X		X		X		
10	Se omite la presentación de fotocopias de documentos impresos por un trámite a través del Internet	X		X		X		
11	Se ha implementado mecanismos para que la presentación de requisitos sea de manera virtual	X		X		X		
12	Se utiliza el correo electrónico institucional para notificar y registrar asistencia a reuniones de trabajo	X		X		X		
13	Se utiliza el correo electrónico institucional como medio de comunicación para simplificar la presentación de documentos impresos	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: ATENCIÓN CIUDADANA</b>								
14	Se realizan capacitaciones relacionados al Modelo de Atención al Ciudadano – MAC	X		X		X		
15	Se descentraliza los servicios de consulta de información en las oficinas administrativas	X		X		X		

16	Se implementa mecanismos virtuales para que usuarios internos accedan a la información generada por su oficina	X		X		X	
17	Se implementa mecanismos virtuales para que usuarios externos consulten la información administrativa gestionada por la institución	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 4: FORTALECIMIENTO DEL PROCESO DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
18	El proceso de inducción al personal nuevo es realizado por instrucciones competentes	X		X		X	
19	El personal nuevo consulta los manuales de ayuda y guías de procedimientos antes de comenzar con el desarrollo de las funciones asignadas	X		X		X	
20	El personal nuevo ha recibido capacitación en el uso y aprovechamiento de los sistemas informáticos institucionales	X		X		X	
21	El personal participa en el plan de difusión de los procesos y reglamentos referente a la simplificación administrativa	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Si hay suficiencia Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: RIVERA Soto, J. M. DNI: 85500673

Grado y Especialidad del validador: Mag. Cho / Cho

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

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

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

Lima 2 de oct del 2019

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



## Anexo 5

### PRUEBA DE NORMALIDAD DE LOS DATOS

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Procedimientos y Servicios Administrativos	0,898	28	0,010
Implementación de Tecnología de Información	0,840	28	0,001
Atención al Ciudadano	0,936	28	0,088
Fortalecimiento de Simplificación Administrativo	0,889	28	0,006
Gobierno Electrónico	0,874	28	0,003
Simplificación Administrativa	0,888	28	0,006

a. Corrección de significación de Lilliefors



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, PACHERRES RUIZ ANGELICA YOLANDA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en una unidad operativa de la administración aduanera, Lima, 2022", cuyo autor es PALMA GARCIA ORLANDO IRWIN, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 27 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
PACHERRES RUIZ ANGELICA YOLANDA <b>DNI:</b> 43550877 <b>ORCID</b> 0000-0003-4942-9724	Firmado digitalmente por: AYPACHERRES el 15-08- 2022 22:23:26

Código documento Trilce: TRI - 0374849