



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gobierno electrónico y simplificación administrativa en la
Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto - 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Bardales Mesia, Luigi Joseph (orcid.org/0000-0001-7994-4212)

ASESOR:

Mtro. Horna Rodríguez, Richard Foster (orcid.org/0000-0001-5055-9222)

CO-ASESOR:

Dr. Saavedra Sandoval, Renán (orcid.org/0000-0002-3018-9460)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma Y Modernización Del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TARAPOTO - PERÚ
2023

DEDICATORIA

Con inmenso amor para mi familia que siempre me apoya en todo momento y me impulsa a salir adelante, para seguir creciendo y desarrollándome en todos los aspectos del largo camino de la vida.

Luigi Joseph

AGRADECIMIENTO

Al que es la respuesta en la incertidumbre, mi refugio en la tormenta, mi consuelo en la tristeza, mi fortaleza en la debilidad. Por guiarme e iluminarme en cada paso: a Dios.

A mi luchadora madre *Adelina Mesia Camus* por enseñarme con ejemplos a afrontar los retos que nos presenta la vida. A mi hermana y mis hijos que me ayudan a reafirmar el compromiso de salir adelante y ofrecerles un futuro mejor.

El autor

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos.....	22
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS.....	24
4.1. Resultados descriptivos.....	24
4.2. Resultados inferenciales	26
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Gobierno electrónico	24
Tabla 2 Simplificación administrativa	25
Tabla 3 Prueba de normalidad	26
Tabla 4 Relación entre dimensión externa e interna y simplificación administrativa	27
Tabla 5 Relación entre gobierno electrónico y simplificación administrativa	28

RESUMEN

Esta investigación tuvo por objetivo principal determinar la relación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto - 2023. Para ello, se enmarcó de manera metodológica en un tipo básico, nivel correlacional, diseño no experimental y con corte transversal, empleando un tamaño muestral de 138 trabajadores a fin de ejecutar una encuesta mediante el instrumento del cuestionario para cada variable. Entre los resultados, se halló un nivel bajo de gobierno electrónico (56.5%) y simplificación administrativa (58.0%), por otro lado, las dimensiones del gobierno electrónico se asociaron positiva y significativamente con la simplificación administrativa obteniendo valores rho de Spearman de 0.572 y 0.567. Por último, quedo demostrado estadísticamente una correlación positiva y significativa entre las variables examinadas (rho de Spearman=.572; p=.000). Por lo que se concluye principalmente, que la adopción de herramientas y estrategias de gobierno electrónico, incide favorablemente en la agilización de los trámites administrativos.

Palabras clave: gobierno electrónico, simplificación administrativa, municipalidad.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between e-government and administrative simplification in the Provincial Municipality of Alto Amazonas, Loreto - 2023. For this purpose, it was methodologically framed in a basic type, correlational level, non-experimental and cross-sectional design, using a sample size of 138 workers in order to execute the questionnaire instrument for each variable. Among the results, a low level of e-government (56.5%) and administrative simplification (58.0%) was found, on the other hand, the dimensions of e-government were positively and significantly associated with administrative simplification obtaining Spearman's rho values of 0.572 and 0.567. Finally, a positive and significant correlation between the variables examined was statistically demonstrated (Spearman's rho=.572; p=.000). The main conclusion is that the adoption of e-government tools and strategies has a favorable impact on the streamlining of administrative procedures.

Keywords: e-government, administrative simplification, municipality.

I. INTRODUCCIÓN

Una preocupación vigente en el sector público respecto la consumación de los propósitos institucionales a partir de la ejecución efectiva en las funciones administrativas aunadas a la misión y visión; consigna que podría ser facilitada mediante la adopción de las TIC, de manera que supondría una serie de ventajas en la reducción de costos de tiempo, búsqueda y coordinación vinculados con los procedimientos burocráticos tradicionales para los ciudadanos, las empresas y el gobierno al generar una simplificación de los procesos; sin embargo, se pueden presentar resistencias a su uso. Sin embargo, es importante señalar que puede haber oposición a la adopción de las TIC en el sector público. Estas resistencias pueden provenir de una variedad de factores, como un personal que carece de la experiencia tecnológica necesaria, preocupaciones sobre la seguridad de los datos, preocupaciones sobre la posible pérdida de empleo o resistencia general al cambio (Kaiser & Gadár, 2023).

Por otra parte, varias regiones en el mundo han optado por la modernización en la administración pública a través de las operaciones internas, teniendo como propósito la articulación de los flujos de trabajo, la aceleración de las transferencias de información abierta, el aumento de la participación pública, y el incremento en la interacción con la ciudadanía; de tal modo que se logre optimizar la provisión de servicios. Además, el gobierno electrónico se ha propuesto como un recurso eficaz contra la corrupción; aunque dicha postura todavía está siendo objeto de cuestionamiento (Khan et al., 2021). En ese escenario, una investigación reciente que incluyó un análisis de 169 países desde 2004 hasta 2018, evidenció una notable contribución del gobierno digital en la contracción de las cargas administrativas y regulatorias ya que al incrementarse en 26.5 puntos, el índice de eficacia gubernamental se optimizó en 6.1 puntos (Martins & Gonçalves, 2022).

Asimismo, desde una óptica nacional, el Perú todavía se encuentra en vías de la digitalización de sus procesos gubernamentales; no obstante, se han registrado avances en materia de administración electrónica inclusiva e imparcial como el identificado en el año 2018 con el Curso Online Masivo Abierto (Carreño et al., 2018). En ese sentido, se perfilaría congruente que el empleo de herramientas

tecnológicas, como una acción enmarcada en la política del gobierno electrónico, coadyuvaría a la simplificación en los procesos administrativos. Reforzando lo precedente, en un estudio se señaló que la utilización de una plataforma digital colaborativa en instituciones públicas del Perú obtuvo una eficacia significativa en la percepción del gobierno electrónico, lográndose un nivel alto en el 40%; de tal modo que, en la medida de que los funcionarios adviertan los beneficios, se promueve su actitud positiva ante los recursos electrónicos (Olivos et al., 2022).

De igual forma, desde una óptica local, específicamente en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas situada en Loreto en el año 2023, se detectan ciertas dificultades en materia de adopción de las TIC en el desarrollo de los servicios destinados a la población beneficiaria; asimismo, una ralentización evidente en los trámites administrativos municipales y fallas en las plataformas virtuales disponibles. Por lo tanto, se pueden identificar factores como la escasa familiaridad con los recursos tecnológicos, la falta de retroalimentación a los trabajadores en el uso de las TIC, así como también una insuficiente inversión para el diseño de softwares, además de que no se ajustan, a las expectativas y a las diversas necesidades que posee la población. Esto puede deberse a una brecha digital generacional, diferencias socioeconómicas o falta de acceso a la educación en tecnología.

Por lo tanto, los trabajadores administrativos que laboran en la nombrada municipalidad como los usuarios experimentarían disconformidad y limitarían su utilización, significando que los portales digitales estén lejos de cumplir las metas de satisfacción y no constituirían una inversión conveniente para el estado; demandando de la pronta solución de sus desperfectos con la finalidad de que sean más útiles y complementen la atención de los canales presenciales para regular la concentración de personas en los locales. Por tanto, se estimará pertinente el abordaje de la realidad problemática detallada puesto que, de lo contrario, las circunstancias podrían agravarse y afectar la celeridad de las funciones administrativas por no contarse con la estandarización de procesos y sistemas. La mención de la estandarización de procesos y sistemas resalta la necesidad de establecer métodos y protocolos claros para llevar a cabo las tareas administrativas.

En última instancia, la integración exitosa del gobierno electrónico y la simplificación administrativa permitirá prosperar en la eficiencia y satisfacción de los servicios gubernamentales, facilitar el acceso de los ciudadanos a la información y trámites, y promover una administración más ágil y transparente. Esto implica realizar un análisis detallado de los procedimientos existentes, identificar las áreas donde se pueden aplicar soluciones digitales y simplificar los trámites, y garantizar la capacitación y participación activa de los empleados públicos en la implementación de estos cambios. Por lo que, se formuló como problema general: ¿Cuál es la relación del gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto – 2023?, teniendo como objetivos específicos: ¿Cuál es el nivel del gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto – 2023?, ¿Cuál es el nivel de la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto – 2023? y ¿Cuál es la relación de las dimensiones del gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto – 2023?

Por otra parte, en la justificación teórica, destacó que la literatura científica en el ámbito nacional no se dispone de muchos estudios realizados en la temática, pese a que, en la actualidad los progresos tecnológicos podrían ser empleados de manera más efectiva mediante una mejor comprensión de la problemática en las entidades públicas. Además, en lo práctico, los hallazgos representaron un informe diagnóstico que describe la situación actual en la municipalidad provincial, pudiendo lograrse una concientización de las autoridades competentes y que puedan utilizar los datos para efectuar una intervención orientada a los resultados. En lo metodológico, vale mencionar que se elaboraron dos instrumentos, uno para cada variable, corroborándose su validez y confiabilidad, además, estos puedan ser utilizados en futuros estudios con la misma temática.

De igual manera, tuvo una justificación social pues a través de ello es posible aportar a diferentes instituciones del gobierno local a fin de efectuar mejoras pues es posible promover la rendición de cuentas y sobre todo la transparencia en los procesos, al utilizar plataformas digitales para la publicación de información, el seguimiento de proyectos, además de aumentar la eficacia de la gestión municipal y apoyar la inclusión digital, en esa línea, la calidad de vida de los integrantes de la

comunidad. Finalmente, realizar esta investigación contó con una justificación por conveniencia, ya que es fundamental mantenerse actualizado con los avances relacionados a la tecnología que permitió brindar mejores servicios al ciudadano, ahorrar recursos y mejorar la reputación de la institución. Al optimizar los procesos y utilizar tecnologías digitales, se reducen los errores y se aumenta la precisión en la gestión de los trámites y servicios. Esto se traduce en una mayor satisfacción por parte de los ciudadanos al recibir servicios más eficientes y confiables.

Por otra parte, circunscrito al perfil metodológico, se establecieron los objetivos, principiando por el general, se indica lo sucesivo: Identificar la relación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto – 2023; mientras que los objetivos específicos son los siguientes: a) Definir el nivel del gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto – 2023; b) Definir el nivel de la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto – 2023 y c) Definir la relación de las dimensiones del gobierno electrónico con la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto – 2023. Finalmente, la hipótesis definida expone lo sucesivo: El gobierno electrónico se relaciona de manera significativa con la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto – 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Según la revisión de la literatura científica en torno a la temática, conviene dividir los antecedentes en un plano internacional y nacional. Comenzando por el rubro internacional, Al Mulhim (2023), en su investigación concluyó que el empleo de las tecnologías y una idónea gestión administrativa son factores clave para el éxito del gobierno electrónico y la gestión del conocimiento, de esta manera, se ha demostrado que el uso de las TIC tiene un impacto significativo en la ejecución de labores administrativas. De esta manera, se demostró que las actividades de gestión es un punto prioritario entre la tecnología y la gestión del gobierno, lo cual permite la disminución de riesgos. Por ende, las TIC y el control administrativo están aumentando significativamente en las prácticas de control electrónico y gestión del conocimiento. Asimismo, el estudio remarca la importancia de la gestión de actividades, la integración de las TIC y el control administrativo en el ámbito del gobierno. Se resalta cómo estas prácticas pueden disminuir riesgos y mejorar la eficiencia en la gestión gubernamental, el acceso al conocimiento y la transparencia.

De igual forma, González & Aguilar (2023), en su estudio concluyeron que el presupuesto municipal tuvo un impacto directo y significativo en el gobierno electrónico, ello sugiere que un mayor nivel de desarrollo y el empleo de la TIC en las actividades gubernamentales de los municipios estaba vinculado a un mayor nivel de asignación de recursos financieros por parte de esos mismos municipios, por ende es necesario considerar el presupuesto municipal a fin de comprender y promover el desarrollo del gobierno electrónico. Por otro lado, se rechaza como determinantes del gobierno electrónico al internet y capacidad de gestión, pues la cantidad de conexiones fijas a Internet en las áreas rurales es grande, y el modelado revela patrones de planificación espacial. Esto nos lleva a reflexionar sobre la importancia de tener en cuenta una amplia gama de factores para lograr una implementación efectiva y adecuada del gobierno electrónico en todas las áreas, tanto rurales como urbanas.

Asimismo, Yeng & Phillips (2023), en su investigación concluyeron que aunque existe una actitud favorable hacia la inclusión de servicios electrónicos en las instituciones públicas, se identificaron obstáculos importantes que limitan el avance del gobierno electrónico entre ellos figuran la carente estandarización, la moral de los empleados gubernamentales en la gestión de las TIC y la rigidez de los superiores que impiden la calidad y eficiencia de los servicios gubernamentales presentados a la población. Asimismo, desde la perspectiva de los servidores públicos, son vistos como el medio principal de comunicación entre los proveedores de prestaciones y los usuarios últimos, sin embargo, señalan que no deben ser reemplazados por máquinas en su trabajo diario de gobierno, porque el público ve al gobierno como una persona real, y no como una máquina.

Por otra parte, la investigación de Cho & Rethemeyer (2022) se indicó que Corea estaba a la vanguardia del proceso de investigación del gobierno electrónico debido a su sólido proceso de promoción y liderazgo, siendo una buena referencia para aquellos que son nuevos en este campo, de igual manera, Dinamarca ha tenido éxito en la implementación de la gobernanza digital recientemente. Por consiguiente, se sugiere que los aspectos culturales como las iniciativas y la participación de los ciudadanos se harán evidentes una vez que el gobierno electrónico alcance cierto nivel, además, esto tiene implicaciones para la relación entre los procesos tecnológicos y los procesos ciudadanos. De esta manera, se deduce que los países integrantes de las redes globales de gobierno electrónico tienen más posibilidades de fomentar la innovación en los servicios públicos y promover el desarrollo del gobierno electrónico.

De igual manera, Ramírez et al. (2022) en su investigación proporciona una descripción general de la integración de la TIC en los servicios gubernamentales y cómo el gobierno electrónico es un contribuyente clave para el nuevo proceso de reforma de la gestión pública, además, se resalta la importancia en la credulidad de la población en el Gobierno porque de ella depende el funcionamiento del sistema democrático. De esta manera, la confianza también es importante en la aceptación ciudadana del gobierno electrónico, ya que describe cómo la población y las organizaciones perciben la eficacia del gobierno convirtiéndose como un indicador de la implementación exitosa del gobierno electrónico y un requisito previo

para cosechar todos sus beneficios. Por ende, la confianza en la administración pública, la expectativa de costo-beneficio y las condiciones facilitadoras desempeñan un papel fundamental en la adopción y aceptación del gobierno electrónico.

Asimismo, Medranda et al. (2020), en conclusión, el número de habitantes es lo que determina el porcentaje de cumplimiento de transparencia, tanto en el caso de España como en el de Ecuador, por lo tanto, los recursos del municipio involucrados en esto son los factores determinantes. Aunque los datos muestran que los resultados son algo mejores cuando una mujer lidera el negocio, se necesita más evidencia para respaldar esta conclusión. Además, el método Infoparticipa ha resultado adecuado para el análisis de información pública proporcionada por organismos gubernamentales de ambos países, con diferentes características regionales, políticas y sociales. Se sugiere que las plataformas virtuales de Ecuador podrían beneficiarse de aprender de la experiencia española en gobierno electrónico para ser mejoradas y optimizadas.

Además, en relación a los antecedentes nacionales seleccionados, se ubica en primer lugar la investigación de Espinoza (2022), en este punto para las conclusiones extraídas es pertinente tomar en cuenta las cuatro dimensiones: confiabilidad en las herramientas tecnológicas, eficiencia en la prestación de los servicios, apoyo y confianza de los ciudadanos en los portales en línea de la administración pública peruana, pues estas acciones contribuirán a aumentar el valor del gobierno electrónico y promover una mayor participación y satisfacción ciudadana. En ese sentido, en cuanto a la eficiencia, se indicó que es relativamente baja respecto al empleo de los portales de la institución pública bajo investigación, por lo que el nivel de seguridad es importante y la confianza tiene el mayor porcentaje de aceptación.

Por otra parte, Valer et al. (2022), en su estudio se concluyeron que el gobierno electrónico interfiere directamente con el acceso de los ciudadanos a la información y cómo se necesitan reformas para que responda mejor a las necesidades de los ciudadanos, el mantenimiento del estado del trabajo y la comunicación de la aplicación de políticas sociales que mejoren la forma de vida de cada integrante de

una determinada localidad. Asimismo, la relación entre el estado y los ciudadanos será lo más importante, entre las actividades del Gobierno es la más importante, que muestra el sistema efectivo del Estado hacia el ciudadano. En materia de transparencia y control administrativo, todos los organismos estatales que integran el sector público son responsables de difundir la información a través de portales o páginas web, así como importantes medios a disposición del público, información que implica la elección de decisiones y los planes adoptados por el estado promoverán la participación de los ciudadanos en los portales gubernamentales.

De igual manera, Flores (2022), en su investigación se resalta que los directivos de la UGEL Puno tienen un nivel medio en la información sin un respaldo claro en cuanto al concepto de gobernanza electrónica que se ha evidenciado en el uso de las TIC, por un lado, se indica de la mejora de la gestión por medio del uso de las TIC, acortando distancia y tiempo, y por otro por otro lado, se concibe como pasar a una cultura indocumentada que permita la protección y cuidado del medio ambiente. Asimismo, el comportamiento de los directores se mostró como positivo para la adopción de estas herramientas, mientras que las instituciones rurales mostraron el deseo de acceder a las TIC considerado el acceso a diversos canales virtuales para fortalecer el trabajo con estudiantes y docentes.

De igual forma, Menacho et al. (2020), en su estudio la implementación del gobierno electrónico mejorará la relación gobierno-ciudadano de acuerdo a la perspectiva del usuario del servicio, que en el momento de la investigación se percibía como limitada. Los usuarios del portal web entrevistados dijeron conocer el portal web del MTPE Centro de Empleo, habían accedido adecuadamente a los medios virtuales de comunicación y reconocieron que los procesos de búsqueda de empleo en los portales web del MTPE necesitaban mejoras en cuanto a su presentación, además, opinan que el estado debe prestar más atención a los portales web y los nuevos sistemas sugiriendo que la aplicación del Centro de Empleo y que sea simple y eficiente, en suma, para garantizar el correcto funcionamiento de las plataformas virtuales de gestión administrativa, se destaca que las autoridades estatales deben responder de manera rápida y efectiva.

Asimismo, a las variables sometidas a evaluación, gobierno electrónico se conceptualiza como la implementación de herramientas digitales de la información y la comunicación en favor de efectivizar la ejecución de las actividades estratégicas atribuidas a las entidades del sector público, identificándose como premisa el otorgar servicios más personalizados a las necesidades de los ciudadanos facilitando una interacción más fiable y cercana con los usuarios a partir del cumplimiento de criterios que ponderan la transparencia, eficiencia y la participación ciudadana. El objetivo del gobierno electrónico es utilizar las TIC y la comunicación para aumentar la eficacia, la transparencia y la participación ciudadana de la administración pública (Şahnagil et al., 2022).

De igual manera, se define comúnmente como el uso de la tecnología de la información y la comunicación (TIC) por los gobiernos junto con el cambio organizativo para mejorar las operaciones y estructuras gubernamentales. También se prevé que la introducción del gobierno electrónico mejore la prestación de servicios y altere las interacciones entre el gobierno y sus constituyentes, empresas y otras agencias, es así que se distingue cuatro principales grupos de partes interesadas: los empleados, las empresas, los gobiernos (incluidos otros gobiernos y organismos públicos) y los ciudadanos. La gobernanza electrónica implica la digitalización de procesos, el desarrollo de plataformas en línea, la automatización de procesos y la accesibilidad de datos y servicios a través de Internet (Gil, Dawes, & Pardo, 2018).

Asimismo, la relevancia del gobierno electrónico involucra una diversidad de beneficios que pueden variar según el papel de cada sujeto implicado; no obstante, en líneas generales, se pueden subrayar las ventajas más comunes que entraña tales como la disponibilidad, flexibilidad, fiabilidad, eficiencia, integración de sistemas, así como, la economización de tiempo y dinero al procesarse los trámites con mayor celeridad, de modo que se estaría incrementando la condición de los servicios destinados a la atención de los ciudadanos. Los gobiernos ofrecen portales web donde los ciudadanos pueden acceder a información, realizar trámites, solicitar servicios y obtener actualizaciones sobre políticas y programas. Para fomentar la transparencia y rendición de cuentas de las instituciones

gubernamentales, se facilita el acceso a la información sobre presupuestos, informes de gestión y compras públicas (Al Mudawi et al., 2020).

De manera que, representa un aliado contra la corrupción al contribuir con la socialización de la información y la transparencia de los datos referentes al ejercicio público, pudiendo auspiciar la confianza de la población en el estado al promover un contacto más próximo con los usuarios, pues el gobierno electrónico ofrece herramientas y plataformas para publicar e intercambiar datos pertinentes sobre cómo funciona el gobierno y cómo se involucra el público. Una relación más cercana entre los ciudadanos y el gobierno también es posible gracias al gobierno electrónico. Las herramientas de participación ciudadana permiten que las personas expresen sus inquietudes, envíen sugerencias y participen en consultas en línea. Esto fomenta una mayor comunicación e interacción entre el público y el gobierno, lo que permite una discusión honesta y una mejor comprensión (Mishra, 2022).

Por otra parte, la teoría que fundamenta el gobierno electrónico, conviene mencionar la postura de Ndou que armoniza las nociones provistas por autores como Heeks' y Grönlund's, concibiéndose que el gobierno electrónico se compone de tres elementos y son las áreas de transformación, los usuarios, partes interesadas y sus interacciones, así como también la adopción del gobierno electrónico. Concerniente a las áreas de transformación, pueden fraccionarse en interna (mejoramiento de la funcionalidad interna), externa (transparencia, difusión y acceso a información) y relacional (interacción entre el gobierno y la población). Por otro lado, se añade que implica el propicio aprovechamiento de las redes de interrelaciones en tres dominios básicos y son la administración electrónica, los ciudadanos electrónicos y servicios electrónicos (Damascene & Andersson, 2019).

En consecuencia, a las dimensiones con que se evaluará la variable, se tiene a la dimensión externa y a la dimensión interna, las cuales se componen de determinados indicadores (Rojas et al., 2022). La dimensión externa, se conceptúa como el conjunto de acciones sistemáticas que se dirigen a la alineación de los procesos institucionales a los objetivos planteados de manera que se consiga la maximización de los beneficios debido a la suficiencia de los servicios en términos

de eficacia y eficiencia (Pan & Fan, 2023). Asimismo, proporciona capacidad para difundir y proporcionar acceso a una gama más amplia de información recopilada y producida por el gobierno permitiendo que sean más abiertos con los ciudadanos y las empresas (Damascene & Andersson, 2019). De esta manera, se pueden establecer vínculos más estrechos con la ciudadanía mejorando la prestación de servicios y formándose opiniones más precisas sobre las acciones de su gobierno (Contreras, 2018). Es suma, es referida como la prestación de servicios e interacción de manera directa entre la entidad pública y la población a través de plataformas virtuales y canales de comunicación electrónicos (Flores, 2022).

Por lo tanto, sus indicadores son el servicio público y el mejoramiento de procesos. El primer indicador se entiende como una sinergia de actos especializados que se orientan a la satisfacción de una determinada necesidad, siendo provistos por las entidades estatales. Servicio público es el término utilizado para describir las acciones y deberes realizadas por organismos gubernamentales o estatales para el bien de la sociedad y el bienestar general. (Choi et al., 2023); mientras que el segundo, concierne a la percepción de un incremento en la adecuación de los procesos a un grupo de criterios preestablecidos de calidad que posibilitan la medición de su funcionamiento pertinente. Es la aplicación de estrategias y técnicas para maximizar la eficacia, la eficiencia y el estándar de los procesos administrativos y operativos en el sector público (Gauzin & Cid, 2022).

Además, la dimensión interna alude a un enfoque de acción que se distingue por el fomento de la inclusión de la población en las decisiones municipales desde diferentes modalidades, de tal forma que su evaluación respecto a su satisfacción ante el quehacer municipal constituya una información útil para resolver oportunamente los desperfectos en la nombrada institución pública (Rojas et al., 2022). En esa línea, es posible la mejora de la eficacia de los procesos y operaciones gubernamentales internas dándoles las habilidades y conocimientos necesarios a la ciudadanía para utilizar plenamente los servicios electrónicos y contribuir a su desarrollo continuo (Damascene & Andersson, 2019). Asimismo, es importante que es necesario contar con recursos para estar en mejores condiciones de promover la participación adecuada (Ingrams et al., 2020). En suma, es

comprendida como el empleo de las TICs para efectuar cambios en la gestión pública y las instituciones (Flores, 2022).

De igual forma, sus indicadores son la promoción en la participación vecinal y la promoción de la participación de la ciudadana. La promoción de la participación vecinal se define como la integración de los miembros del entorno vecinal a efecto de que puedan intercambiar información con la entidad pública a través de los canales digitales en pro de optimizar los servicios públicos; es decir son los esfuerzos de un municipio para fomentar la participación activa y significativa de los residentes en las decisiones que surgen a su vecindario y al gobierno local (Zhu, 2022); mientras que la promoción de la participación ciudadana consiste en el contacto de la ciudadanía con las autoridades estatales a fin de alcanzar una mayor comprensión de sus necesidades y se ejerza mayor control sobre operaciones gubernamentales (Holum, 2022).

Por otra parte, la segunda variable, simplificación administrativa, se refiere a una resolución y compromiso políticos que apuntan a la reducción de las barreras y cargas procedentes de las faenas burocráticas en el ámbito administrativo que permiten la recopilación de información y la intervención en las decisiones económicas individuales, de este modo, exige optimizar la calidad de los trámites administrativos de la ciudadanía, las empresas, los organismos de la sociedad civil y las instituciones del sector público. De manera general, se refiere a la agilización y simplificación de los procesos, procedimientos y prácticas administrativas. Con el fin de facilitar la interacción con las instituciones gubernamentales para los ciudadanos, empresas y otras entidades, la simplificación administrativa tiene como objetivo agilizar y simplificar los procesos y requisitos (Halili & Kukovič, 2022).

Asimismo, respecta a una disposición política que abarca medidas que pretenden la aceleración de la consecución de los procedimientos administrativos, el mejoramiento de la gestión de casos complejos que requieren de procesos administrativos diversos a fin de concretar un fin determinado y la optimización de procedimientos administrativos distintos con diferentes actores interesados. Además, la simplificación administrativa se caracteriza porque se focaliza en el uso de una nueva normativa legislativo y marco regulatorio en el rubro del reemplazo

de licencias, uso de plataformas virtuales, etc. A medida que los ciudadanos y las empresas interactúan con el sector público, la simplificación administrativa tiene como objetivo aumentar la eficacia, la transparencia y la satisfacción del cliente. Se facilita el acceso a los servicios públicos, se fomenta la inversión y se acelera el desarrollo económico al reducir los trámites burocráticos y simplificar los procesos. (Silveira et al., 2022).

De igual forma, puede inferirse su importancia en las operaciones gubernamentales dado que se trata de una estrategia empleada con el propósito de incentivar el desarrollo de la prestación de servicios al público, repercutiendo directamente en las responsabilidades de las organizaciones públicas. Así, una de las mayores bondades atañe a la disminución de costos administrativos para la recogida de datos y el llenado de formularios. También considerar el tiempo esperado para lograrse las autorizaciones comerciales, de tal forma que conlleva, además, el afrontamiento de las dificultades técnicas. Con el fin de ahorrar tiempo tanto a los ciudadanos como a las organizaciones gubernamentales, la simplificación administrativa tiene como objetivo simplificar el papeleo y los procedimientos burocráticos (Potěšil et al., 2021).

En conclusión, las actividades englobadas en la simplificación administrativa se pueden agrupar en tres directrices fundamentales: a) minimización de las cantidades de papeles innecesarios, los trámites administrativos excesivos y la duplicidad, asimismo, promocionar la coordinación entre las organizaciones implicadas, los cuales son aspectos clave para lograr una administración más eficiente y orientada al ciudadano; b) revisión y simplificación de papeles y formularios impuestos a la ciudadanía, lo cual tienen como objetivo reducir la carga administrativa innecesaria, eliminando requisitos y documentación redundantes y, por último, c) atenuar el exceso de regulaciones que obstaculizan el trabajo y la toma de decisiones en las entidades estatales en cuestión, involucrando a la distribución jerárquica y relaciones tanto internas como externas; asimismo, el costo en torno al tiempo y esfuerzo (Gobba, 2022).

Por otra parte, centrándose en el respaldo teórico, es necesario describir la Teoría Burocrática de la Administración de Weber, la cual postula que la eficiencia en la

gestión pública puede conseguirse mediante un diseño racional y científico de la estructura organizacional en aras de aumentar la exactitud en sus actividades orientadas a objetivos. En ese sentido, las instituciones respectan a estructuras de un sistema cerrado que se destacan por alcanzar un estándar en eficiencia (normas de funcionamiento), tareas y puestos (impersonalidad en las relaciones) y, finalmente, áreas y departamentos (afianzando la división laboral). Desde esta perspectiva, la burocracia implica la formalización de las relaciones de poder y autoridad, ilustrándose en organigramas y jerarquías: de modo que potenciar el desempeño constituye un principio ineludible que predomina frente a cualquier interés individual. Por tanto, la simplificación de los procesos y la estandarización de las técnicas son acciones congruentes a tal consigna (Byrkjeflot, 2018).

Por lo tanto, las dimensiones de la simplificación administrativa son: la coordinación front y back office y la adopción del programa integral, reuniendo cada una de ellas un grupo de indicadores (Gobba, 2022). En primer lugar, la dimensión de coordinación front y back office es la gestión de los procesos de una entidad, es decir que se ocupa de las tareas vinculadas con la atención al usuario; mientras que el back office se encarga de las actividades administrativas y de gestión contable y de recursos humanos (Sklyar et al., 2019). Comprende aquellas actividades que implican un contacto más profundo con el cliente, su conocimiento especializado se puede incrementar al escalar la complejidad y temporalidad de la oferta, y aquellas actividades administrativas (Raja et al., 2018). En ese sentido, front-office, está relacionada con actividades que involucran la interacción con el cliente, y la back-office, que está relacionada con actividades de servicio que no lo hacen (Valtakoski & Witell, 2018). En suma, la resolución efectiva de problemas, el procesamiento eficiente de las solicitudes de los clientes y la comunicación fluida son posibles gracias a la coordinación entre ambas (Moreno et al., 2019)

En consecuencia, los indicadores de la primera dimensión son reducir trámites asociados y las operaciones internas. El primero corresponde a la disminución del número de los procedimientos propicios para la consumación de una actividad o proceso formal en la organización pública, es decir se refiere a simplificar y eliminar procedimientos burocráticos innecesarios que los ciudadanos. La reducción de trámites administrativos tiene como objetivo agilizar los procesos y

brindar un servicio más eficiente y accesible a los usuarios (Barahona et al., 2022); mientras que las operaciones internas hacen mención a la colección de actividades y transacciones llevadas a cabo en una institución estatal; de tal forma que contribuyan a la prevención de riesgos e irregularidades, al mejoramiento de la efectividad y a las regulaciones pertinentes, es decir se refieren a las actividades y procesos que se llevan a cabo dentro de las instituciones y organismos gubernamentales para asegurar el funcionamiento eficiente y efectivo de los servicios públicos (Alqudah et al., 2019).

Además, en el caso de la segunda dimensión, la adopción del programa integral, se define como una actitud que se traduce en actos planificados y encaminados a la evaluación de las cargas administrativas asociadas con los trámites gubernamentales para una mayor eficacia pública y, por lo tanto, la satisfacción de los usuarios (Molenveld et al., 2020). Exige que se racionalicen o simplifiquen los requisitos y procedimientos administrativos y financieros, aprovechando el potencial de digital para crear una administración receptiva (Behrendt et al., 2019). En esa línea, varias partes podrían beneficiarse de la adopción de este programa utilizando eficazmente los recursos y ayudando real para integrar la municipalidad con las localidades (Laurenza et al., 2018). En consecuencia, la adopción puede apoyar no sólo el desarrollo ordinario de las áreas, también se convierte en un insumo para la adaptación de los procesos organizativos con un con vistas a mejorar la prestación de servicios (Roca et al, 2020).

Asimismo, sus indicadores son el recopilar datos, el objetivo cuantitativo, la creación de unidades, el apoyo político, los métodos técnicos, la responsabilidad, el foco en el usuario, la innovación y, finalmente, la capacitación y participación. El primer indicador, recopilar datos respecta a la recogida de información mediante instrumentos lo suficientemente fiables a fin de que se confirme la legitimidad de la información y su conveniencia en las funciones administrativas, es decir es el proceso de recopilación y obtención de datos pertinentes para el funcionamiento y la toma de decisiones en las instituciones gubernamentales (Klein et al., 2020). Luego, el segundo indicador, el objetivo cuantitativo, concierne a la determinación de metas claramente definidas y precisas como para que se pueda mensurar periódicamente el progreso de la implementación; además es el establecimiento de

metas y objetivos medibles que se expresan en términos numéricos o cuantitativos (Linos & Riesch, 2020).

Además, sobre el tercer indicador, la creación de unidades, alude a la disposición de áreas especializadas según las necesidades actuales y que trabajen de forma coordinada en pro de llegar a los objetivos compartidos (Bishu & Kennedy, 2020). Por otro lado, el cuarto indicador, el apoyo político indica el comportamiento de las autoridades que supone un refuerzo a la continuidad y mejoramiento de la simplificación administrativa, lo que significa que es el respaldo político que reciben las instituciones y funcionarios del gobierno por parte de los líderes políticos y los órganos de gobierno (Huang et al., 2022); mientras que el quinto indicador, los métodos técnicos se refieren a las estrategias vinculadas a la tecnología y en la experiencia que agilizan la ejecución de los procesos (Camino & Armijos, 2023).

De igual manera, el sexto indicador, responsabilidad, atañe al sentido del deber evidenciado por los miembros de la entidad con relación a sus actos y a las consecuencias que derivan de los mismos. El séptimo indicador, el foco en el usuario, se conceptúa como el enfoque principal de la actividad administrativa que apunta a la satisfacción del poblador como referente básico de la calidad del servicio (Kocher & Chigurupati, 2021). El octavo indicador, innovación, supone la estimulación de la proactividad en el marco de una inclinación hacia la actualización y la vanguardia (Calderaro, 2022); mientras que, el noveno indicador, capacitación y participación, se trata de una simbiosis de estrategias que habilitan el desarrollo competencial a partir del entrenamiento brindado y, por tanto, se viabilizará la inclusión activa de los trabajadores (Radosa, 2022).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de estudio

Se tipificó como básica correspondiente a que se centró en la producción de conocimientos científicos que auspicien el entendimiento de las variables sometidas al análisis correspondiente, de tal forma que represente un avance en la fundamentación teórica vigente (Concytec, 2020). En cuanto a su nivel, se situó en uno correlacional puesto que se focalizó en la descripción de las asociaciones establecidas entre dos o más variables, sin que puedan interpretarse como relaciones de causa-efecto (Arias & Covinos, 2021).

3.1.2. Diseño de investigación

Por otra parte, el estudio operó de acuerdo a un diseño no experimental, que se distingue por prescindir de la premeditada manipulación de las variables en tanto que la prioridad residió en la recopilación e interpretación de la información, evitando la alteración de la ocurrencia de los fenómenos. Asimismo, tuvo un corte transversal ya que la información fue recogida en una única oportunidad (Hernández & Mendoza, 2018).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gobierno electrónico.

Definición conceptual: Implementación de herramientas digitales de la información y la comunicación en favor de efectivizar la ejecución de las actividades estratégicas asignadas a las entidades del sector público (Şahnagil et al., 2022).

Definición operacional: Se evaluó mediante un cuestionario de propia elaboración considerando como dimensiones a la dimensión externa y a la dimensión interna.

Indicadores: Servicio público, mejoramiento de procesos, promoción de la participación vecinal y promoción de la participación ciudadana.

Escala de medición: Ordinal

Variable 2: Simplificación administrativa.

Definición conceptual: Resolución y compromiso políticos que apuntan a la reducción de las barreras y cargas procedentes de las faenas burocráticas en el ámbito administrativo que permiten la recopilación de información y la intervención en las decisiones (Halili & Kukovič, 2022).

Definición operacional: Se examinó por medio del cuestionario de propia construcción contemplando como dimensiones la coordinación front y back office y la adopción de programa integral.

Indicadores: Reducir trámites asociados, operaciones internas, recopilar datos, objetivo cuantitativo, creación de unidades, apoyo político, métodos técnicos, responsabilidad, foco en el usuario, innovación, y capacitación y participación.

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población: Es un grupo de individuos que comparten atributos comunes y que se catalogan de interés para la consecución de la investigación puesto que habilitó la respuesta a los problemas previamente enunciados (Ñaupas et al., 2018). En consonancia con lo detallado, la población estuvo compuesta por 215 administrativos de la municipalidad bajo análisis.

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Dónde:

$$Z = 1.96$$

$$E = 0.05$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$N = 215$$

$$n = \frac{3.8416 * 0.25 * 215}{0.0025 * 214 + 0.9604}$$

$$n = 138$$

Criterios de selección

Criterios de inclusión

- Trabajadores con más de 6 meses con cargos administrativos de la municipalidad bajo análisis.
- Trabajadores que acepten formar parte del estudio.
- Trabajadores que asisten de manera presencial.

Criterios de exclusión

- Trabajadores con menos de 6 meses laborando en la municipalidad.
- Trabajadores que realicen trabajo remoto.
- Trabajadores que lleven procesos legales con la municipalidad.

3.3.2 Muestra: Se concibió como un número de sujetos pertenecientes a una población específica y cuyo tamaño y representatividad dependieron del tipo de muestreo al cual se recurrió (Sánchez et al., 2018). En concordancia con lo precedente, la muestra fueron 138 administrativos de la municipalidad bajo análisis.

3.3.3 Muestreo: Se refiere a una técnica utilizada a fin de precisar la cantidad de participantes que fueron evaluados puede ser probabilística o no probabilística. En esa línea, el muestreo probabilístico consiste en el uso de fórmulas matemáticas; mientras que el muestreo no probabilístico implica

los criterios del investigador (Carhuancho et al., 2019). Para determinar el tamaño de la muestra objeto de estudio en la presente investigación se utilizó un método de muestreo probabilístico.

3.3.4 Unidad de análisis: Fueron los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

La técnica empleada fue la encuesta, el cual es un procedimiento que utilizó un investigador para recopilar datos mediante un cuestionario prediseñado, asimismo, se distingue por ser un recurso que involucra entablar un contacto con los individuos a propósito de formularles consultas que se justifican en la operacionalización de las variables. Así, se obtiene información de forma sencilla y versátil (Arias, 2020).

Instrumentos

Se optó por el cuestionario, que se entiende como un listado de enunciados o interrogantes en formato escrito que se basan en los constructos a medir; teniéndose como consigna que el participante reaccione a los mismos tomando en cuenta la modalidad de respuesta (Sánchez et al., 2018).

Con respecto al cuestionario de la variable gobierno electrónico estuvo conformada por 14 ítems, los cuales se distribuyeron entre sus dos dimensiones: externa (8 ítems) e interna (6 ítems). Por otra parte, el cuestionario de la variable simplificación administrativa estuvo constituida por 30 ítems, distribuidas en dos dimensiones: coordinación front y back office (6 ítems) y adopción de programa integral (24 ítems). Asimismo, para ambos cuestionarios la escala de valoración fue ordinal de tipo Likert, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 es totalmente de acuerdo.

Validez

La validez hace referencia a qué tan bien el instrumento puede reflejar el dominio del tema de lo que se está midiendo, es decir, busca determinar el grado en que las partes constitutivas del instrumento reflejan con precisión las características que se pretende medir (Sánchez et al., 2018). En esa línea, con la ayuda de la prueba Aiken se pudo calcular el coeficiente, lo que permitió estimar cuantitativamente la evidencia de validez basada en el contenido de los elementos de prueba y las calificaciones obtenidas utilizando el método de criterios de jueces (Merino, 2023).

En consecuencia, se solicitó a cinco expertos opiniones sobre los instrumentos para cada variable, que son dos cuestionarios, a fin de que se encargaron de determinar la consistencia y aplicabilidad de los indicadores a la variable. Como muestran los hallazgos, en cuanto a la variable gobierno electrónico, el resultado de la prueba de Aiken obtuvo un valor de 0.98, mientras que para la variable simplificación administrativa se tuvo un 0.97, por tanto, se indica que los instrumentos fueron aplicables para medir el atributo o constructo en cuestión.

Confiabilidad

Hace referencia a la capacidad del cuestionario para producir resultados consistentes, asimismo, puede estar relacionada con los errores, porque a mayor confiabilidad, menores errores (Sánchez et al., 2018). Esta pudo ser determinado por intermedio el coeficiente del Alfa de Cronbach, donde la confiabilidad de dicho instrumento se obtiene mediante un proceso en el cual se utilizó una fórmula que produce un coeficiente de confiabilidad que va de 0 a 1, donde 0 indica cero y 1 indica máxima confiabilidad (Castro et al., 2020).

De igual manera, la credibilidad se logró procesando datos derivados de la prueba de aplicación, por ende, en la presente investigación se empleó la prueba del Alfa de Cronbach garantizando así la confiabilidad de estos. Para la primera variable se halló un Alfa de Cronbach de 0,979 y para la segunda

variable un 0,988, lo que indica que los ítems que componen cada uno de los instrumentos de medición tuvieron una buena consistencia interna.

Asimismo, luego de que el estadístico Alfa de Cronbach y los expertos verificaron las herramientas de recolección de datos para cada variable, los datos fueron analizados para producir los resultados que permitieron emitir las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

3.5. Procedimientos

Con la finalidad de obtener el permiso necesario para acceder a los trabajadores ocupados de las labores administrativas de la municipalidad bajo investigación; se entabló un diálogo con los representantes de la entidad municipal donde se comunicó el objetivo del estudio, su relevancia y otras respuestas que surjan ante las consultas emitidas por los interlocutores. Luego de conseguir la autorización pertinente, se pudieron programar las fechas en que se realizó el proceso del consentimiento informado a los potenciales participantes y se aplicaron los cuestionarios a quienes firmen la hoja confirmando su consentimiento. Así, se prosiguió proporcionando las instrucciones a fin del correcto desarrollo de los cuestionarios, procurando atender las interrogantes de los participantes de la muestra que fue determinado por intermedio de un muestreo probabilístico empleando una fórmula estadística. Cuando acabaron de contestar los cuestionarios, estos fueron recogidos a efecto de llevar a cabo el tratamiento estadístico pertinente.

3.6. Método de análisis de datos

Se procedió con la creación de una base de datos en el programa Microsoft Excel, pudiendo efectuarse el tratamiento estadístico-descriptivo, tomando en cuenta las frecuencias y valores porcentuales de cada variable, siendo distribuidos en tablas y/o figuras dependiendo del caso. Luego, en el programa SPSS se buscó realizar el tratamiento estadístico-inferencial, comenzando por averiguar si los datos cumplan con una distribución normal para poder determinar la prueba correlacional más adecuada. Así, de

ajustarse al criterio de normalidad de acuerdo con los resultados de la prueba Kolmogórov-Smirnov (K-S), se optó por la prueba r de Pearson (paramétrica); mientras que, de lo contrario, se debió utilizar la prueba ρ de Spearman (no paramétrica); con la finalidad de concretar los objetivos enunciados.

3.7. Aspectos éticos

En primer lugar, el proyecto de estudio se redactó contemplando las directrices contenidas en la normativa APA, respetándose los derechos de los autores que fueron citados y referenciados de conformidad con lo dispuesto en el mencionado documento con la finalidad de no incurrir en inadecuadas prácticas. Por otro lado, en materia de los lineamientos éticos que rigieron el desarrollo de la investigación, se consideraron los preceptos de autonomía y beneficencia. Empezando por la autonomía, es el consentimiento informado a fin de comunicar el objetivo del estudio; así como también los derechos de los participantes para velar porque la decisión sea informada y voluntaria. Asimismo, se obedeció al principio de beneficencia, que involucra salvaguardar los datos brindados por el participante, velando por la confidencialidad (Resolución de consejo universitario N° 0262-2020/UCV, 2020).

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

En este apartado, se parte de la interpretación de las tablas correspondientes a cada objetivo formulado, estos se desarrollarán a continuación:

Conforme al primer objetivo específico

Tabla 1

Gobierno electrónico

	Rango		Frecuencia	%
	Desde	Hasta		
Bajo	14	33	78	56.5%
Regular	34	53	41	29.7%
Alto	54	70	19	13.8%
Total			138	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto

Según la tabla 1, el 56.5% de los encuestados consideran que el gobierno electrónico está en un nivel bajo porque las acciones realizadas por el personal administrativo no están encaminadas a objetivos comunes, es decir la mayoría no trabaja de acuerdo a las necesidades específicas que presentan los usuarios, esto debido a que los procesos no se encuentran optimizados y respaldados por la municipalidad. Asimismo, el 29,7% de la muestra opinan que el gobierno electrónico se ubica en un nivel regular y el 13.8% de los administrativos manifestaron que el gobierno electrónico se posiciona en un nivel alto.

Conforme al segundo objetivo específico

Tabla 2

Simplificación administrativa

	Rango		Frecuencia	%
	Desde	Hasta		
Bajo	30	70	80	58.0%
Regular	71	111	32	23.2%
Alto	112	150	26	18.8%
Total			138	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto

Según los resultados de la tabla 2, el 58% de los encuestados consideran que la simplificación administrativa se encuentra en un nivel bajo porque las actividades realizadas no han viabilizado que se prevengan riesgos previamente identificados, además la distribución de áreas administrativas no se realiza de acuerdo con las necesidades de los usuarios y la municipalidad no se enfoca en apostar por la proactividad creativa de cada uno de sus trabajadores. Asimismo, el 23,2% del personal opina que la simplificación administrativa se encuentra en un nivel regular y el 18.8% de los funcionarios indicaron que la simplificación administrativa se posiciona en un nivel alto.

4.2. Resultados inferenciales

H₀: No existe relación significativa (no existe normalidad)

H_i: Existe relación significativa (existe normalidad)

Regla de decisión

Si P valor > α (0.05); se rechaza H_i, se acepta H₀

Si P valor < α (0.05); se rechaza H₀, se acepta H_i

Tabla 3

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno electrónico	,129	138	,000
Dimensión externa	,124	138	,000
Dimensión interna	,140	138	,000
Simplificación administrativa	,142	138	,000
Coordinación	,148	138	,000
Adoptación	,145	138	,000

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto

Conforme con el análisis de normalidad se empleó el análisis por medio del Kolmogorov-Smirnov ya que la muestra es superior a 50 participantes, en esa línea, se obtuvo en las variables (gobierno electrónico y simplificación administrativa) y las dimensiones de estudio (dimensión externa, dimensión interna, coordinación y adoptación) tienen una significancia que es inferior a 0,05, por ende, se acepta la hipótesis alterna, reconociendo que no existe normalidad, optándose por la prueba estadística de Rho de Spearman, permitió establecer la asociación de las variables bajo análisis, de esta manera, se cumplirá con los objetivos trazados.

Conforme al tercer objetivo específico

Tabla 4

Relación entre dimensión externa e interna y simplificación administrativa

			Simplificación administrativa
Rho de Spearman	Dimensión externa	Grado de relación	,572**
		p-valor	,000
		N	138
	Dimensión interna	Grado de relación	,567**
		p-valor	,000
		N	138

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

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto

En la tabla 4 se obtuvo según la prueba de rho Spearman una correlación positiva considerable ($\rho = .572$) y significativa ($p < .01$) entre la dimensión externa y la simplificación administrativa; por lo que se aprueba la hipótesis específica 3; que reconoce la asociación significativa en las ambas, deduciendo que a medida que aumenta la dimensión externa, de igual modo, incrementa la simplificación administrativa, y viceversa. De acuerdo con la prueba de rho Spearman demuestra una correlación positiva considerable ($\rho = .567$) y significativa ($p < .01$) entre la dimensión interna y simplificación administrativa; por lo que se aprueba la hipótesis específica 3; que reconoce la asociación significativa en las ambas, deduciendo que a medida que aumenta la dimensión interna, también, incrementa la simplificación administrativa, y viceversa.

Desarrollo del objetivo general

Tabla 5

Relación entre gobierno electrónico y simplificación administrativa

			Gobierno electrónico	Simplificación administrativa
Rho de Spearman	Gobierno electrónico	Grado de relación	1,000	,572**
		p-valor	.	,000
		N	138	138
	Simplificación administrativa	Grado de relación	,572**	1,000
		p-valor	,000	.
		N	138	138

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

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto

De acuerdo al p-valor se reconoce que existe relación significativa en las variables dado que el p-valor inferior a 0,05, además el coeficiente fue de 0,572, notándose una correlación positiva considerable entre las variables, es decir mientras exista una mejora del gobierno electrónico, entonces se tendrá una mayor simplificación administrativa en la municipalidad. Por ende, se admite la hipótesis general planteada en el estudio.

V. DISCUSIÓN

En relación con el objetivo general, se encontró que existe una correlación significativa y positiva entre las variables de la investigación; a partir de ello se deduce, que, a mayor gobierno electrónico, también será mayor la simplificación administrativa en la municipalidad analizada. Esto implica que la adopción de herramientas y estrategias de gobierno electrónico, como el fomento de la participación de la ciudadanía, así como, el uso de las TICs, incide favorablemente en la agilización de los trámites administrativos.

Ello presenta similitudes con la investigación de Cho & Rethemeyer (2022) quienes señalan que aquellos países integrantes de las redes globales de gobierno electrónico tienen más posibilidades de fomentar la innovación en los servicios públicos, de esta manera, se encontró que los regímenes políticos pueden actuar como facilitadores u obstáculos para que estos efectos sean percibidos comprometiendo la eficiencia de los servicios administrativos públicos. De la misma manera se encuentra semejanza con el estudio de Flores (2022) pues halló que las herramientas tecnológicas son las más efectivas para dar el valor de usar plataformas en línea a fin de fomentar la participación pública y la comunicación con el gobierno, además, se reconoció que agiliza la comunicación, la gestión de la información y los trámites en línea, ayudando a optimizar los trámites administrativos en el sector educativo. Finalmente, Menacho et al. (2020), En su estudio, enfatizan la importancia de que las autoridades estatales actúen de manera rápida y eficiente en el gobierno electrónico, así como la importancia de modernizar las tecnologías, mejorar el calibre de los servicios y tener en cuenta las necesidades y expectativas de los ciudadanos. Estos factores están relacionados de manera directa con la simplificación administrativa porque utilizan plataformas de gestión administrativa en línea para mejorar la eficiencia, agilizar los trámites y brindar servicios de alta calidad. De la misma manera, Al Mulhim (2023) en su estudio indicó que el gobierno electrónico implica el uso de TIC para mejorar la prestación de servicios y la gestión de actividades gubernamentales. Al implementar sistemas electrónicos de gestión, como plataformas en línea para presentar trámites o realizar pagos, se agilizan los procesos administrativos y se reducen los tiempos de respuesta; por ende, demuestra la relación entre las variables bajo análisis.

Lo encontrado anteriormente está relacionado a Şahnagil et al., (2022), quienes señalan que el gobierno electrónico es la implementación de herramientas digitales de la información y la comunicación en favor de efectivizar la ejecución de las actividades estratégicas atribuidas a las entidades del sector público, identificándose como premisa el otorgar servicios más personalizados a las necesidades de los ciudadanos facilitando una interacción más fiable y cercana con los usuarios a partir del cumplimiento de criterios que ponderan la transparencia, la eficiencia y la participación de la población. De igual modo, Halili & Kukovič (2022), de manera teórica indica que la simplificación administrativa apunta a la disminución de las barreras y cargas procedentes de las faenas burocráticas en el ámbito administrativo que permiten la recopilación de información y la intervención en las decisiones económicas individuales, exigiendo optimizar la calidad de los trámites administrativos de la ciudadanía y las organizaciones del sector público, esta puede ser posible a través del involucramiento de los ciudadanos y garantizar una gestión eficaz y transparente de los servicios públicos.

De acuerdo con el análisis de los resultados discutidos, conllevan a verificar que se destaca la correlación positiva entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en una municipalidad analizada. Se destaca que la adopción de herramientas y estrategias de gobierno electrónico, como la participación ciudadana y el uso de las TIC, incide favorablemente en la agilización de los trámites administrativos. En conjunto, estos estudios y hallazgos respaldan la importancia del gobierno electrónico y su relación directa con la simplificación administrativa. La adopción de tecnologías y estrategias adecuadas en el ámbito gubernamental puede contribuir a mejorar la eficiencia, la transparencia y la satisfacción de los ciudadanos en la prestación de servicios públicos.

Respecto al primer objetivo específico, se estableció que el nivel del gobierno electrónico en la municipalidad es de nivel bajo, de acuerdo a la mayoría de los encuestados, debido a que se señalan que no se han realizado esfuerzos para aumentar la productividad y disminuir la burocracia, además, los diferentes departamentos y divisiones del municipio no suelen coordinar exitosamente sus esfuerzos para ofrecer un servicio integral y satisfacer las demandas de los ciudadanos. Finalmente, no se ha puesto en marcha mecanismos de participación

y consulta ciudadana, fortaleciendo la rendición de cuentas, la transparencia y la legitimidad de las acciones del municipio.

Este hallazgo, se suma a la investigación de Yeng & Phillips (2023), quienes encontraron que aunque existe una actitud favorable hacia la inclusión de servicios electrónicos en las instituciones públicas, se identificaron obstáculos importantes que limitan el avance del gobierno electrónico, entre ellos, figuran la carente estandarización, la moral de los empleados gubernamentales en la gestión de las TIC y la rigidez de los superiores que impiden la eficiencia de los servicios gubernamentales brindados a los ciudadanos. Además, Menacho et al. (2020), en su estudio halló que los usuarios del servicio de centro de empleo del portal del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo sienten que éste no está actualizado, asimismo, se indica que el Estado no pone suficiente énfasis en fomentar mejores relaciones entre ambos, lo que ha llevado a la suspensión de la implantación del gobierno electrónico. De igual manera, González & Aguilar (2023), mencionaron que, un mayor nivel de asignación de recursos financieros por parte de los municipios permite impulsar iniciativas de gobierno electrónico de manera más efectiva. Esto incluye permite que exista un mejoramiento de los procesos y que las actividades realizadas por el personal administrativo este direccionada a cumplir con los objetivos propuestos por la municipalidad. Por otra parte, Ramírez et al. (2022) en su estudio concluyeron que, la adopción de tecnologías de la información y comunicación en el gobierno tiene el potencial de mejorar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana en la administración pública; es decir permite que los servicios gubernamentales sean más accesibles, eficientes y orientados al ciudadano.

Por su parte, los resultados mencionados anteriormente están enmarcados en la teoría que fundamenta el gobierno electrónico partiendo de la postura de Ndou que armoniza las nociones provistas por Heeks' y Grönlund's, concibiéndose que pueden fraccionarse en interna (mejoramiento de la funcionalidad interna), externa (transparencia, difusión y acceso a información) y relacional (interacción entre el gobierno y la población), así como, implica el propicio aprovechamiento de las redes de interrelaciones en tres dominios básicos y son la administración electrónica, los ciudadanos electrónicos y servicios electrónicos, y, finalmente, la e-Sociedad

(Damascene & Andersson, 2019). Esto sugiere que las áreas de transformación del gobierno electrónico en ese caso particular no han sido suficientemente desarrolladas, por ende, es posible que el gobierno y la población no interactúen tanto entre sí, que no haya una funcionalidad interna mejorada o acceso a la información de manera adecuada para los ciudadanos.

Según los resultados discutidos respecto al primer objetivo específico, conllevan a indicar que el nivel de gobierno electrónico en la municipalidad analizada es bajo, debido a la falta de esfuerzos para aumentar la productividad y reducir la burocracia, la falta de coordinación entre los departamentos y divisiones municipales, y la ausencia de mecanismos de participación y consulta ciudadana. Por lo que, dicho resultados coinciden con la teoría del gobierno electrónico y señalan la necesidad de invertir en recursos y esfuerzos para fortalecer el gobierno electrónico y mejorar la prestación de servicios públicos.

De acuerdo con el segundo objetivo específico, se estableció el nivel de la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, posicionándose como bajo en concordancia con la percepción de gran parte de los encuestados. Este resultado se debe a que consideran que los departamentos municipales no suelen intercambiar información útil y comprensible, asimismo, no se distingue por su avance técnico, lo que implica que los funcionarios reciben formación insuficiente en las mejores técnicas de gestión administrativa. Además, no se ha logrado localizar y eliminar actividades inútiles o redundantes, de esta manera se ha impedido agilizar la ejecución de tareas y disminuir la burocracia, finalmente para la información esencial necesaria en los trámites administrativos, el municipio no suele emplear herramientas confiables.

Este resultado, encuentra su semejanza con lo hallado en la investigación de Yeng & Phillips (2023) pues de la información proporcionada se desprende claramente que el desarrollo de los servicios electrónicos en la Región Administrativa Especial de Macao se encuentra en una etapa muy temprana y que existe una necesidad crítica de simplificar los procesos administrativos. Esto implica que existen oportunidades para mejorar y desarrollar servicios electrónicos más sofisticados y efectivos, así como para agilizar los procesos administrativos con el propósito de

brindar a los usuarios una experiencia más flexible y positiva. Por otro lado, se asemeja de manera parcial con el estudio de Medranda et al. (2020) que, en Ecuador, a pesar de tener una población considerable, muy pocos municipios cuentan con sitios web que superen el 50% en términos de calidad y accesibilidad de la información, estos resultados muestran que estos municipios carecen de información suficiente para incentivar la colaboración y participación, así como, un deficiente enfoque en el usuario para la prestación de servicios. Asimismo, Espinoza (2022) indicó en su estudio que la confiabilidad en las herramientas tecnológicas es un elemento crucial para el éxito del gobierno electrónico y la satisfacción ciudadana. Los ciudadanos deben tener confianza en la seguridad y protección de sus datos personales al utilizar los portales en línea de la administración pública peruana. Por otra parte, Valer et al. (2022) la eficiencia en la prestación de los servicios a través de los portales en línea es fundamental para garantizar una buena experiencia para los ciudadanos. Los servicios electrónicos deben ser ágiles, intuitivos y de fácil acceso. Los trámites y procedimientos administrativos deben simplificarse y optimizarse para que los ciudadanos puedan realizar sus gestiones de manera rápida y sin complicaciones.

Dichos hallazgos se encuentran están enmarcados la Teoría Burocrática de la Administración de Weber, la cual postula que la eficiencia en la gestión pública puede conseguirse mediante un diseño racional y científico de la estructura organizacional en aras de aumentar la exactitud en sus actividades orientadas a objetivos. En ese sentido, desde esta perspectiva, la burocracia implica la formalización de las relaciones de poder y autoridad, ilustrándose en organigramas y jerarquías: de modo que potenciar el desempeño constituye un principio ineludible que predomina frente a cualquier interés individual (Byrkjeflot, 2018). A partir de ello, se indica que la simplificación de procesos y la estandarización de técnicas no fueron aplicadas con éxito, debido a la ausencia de adaptación de la teoría burocrática a las necesidades y características únicas del municipio en cuestión o a la falta de aplicación efectiva de dichos principios en entornos del mundo real.

Por último, en respuesta al tercer objetivo específico, se estableció una relación positiva y significativa entre las dimensiones del gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, a

partir de ello se deduce que la relación del servicio público, la mejora de procesos, la promoción de la participación vecinal y ciudadana con la simplificación administrativa sugiere que estos aspectos se refuerzan mutuamente. Ello implica que la administración puede simplificarse y los ciudadanos pueden recibir servicios públicos mejores, más efectivos y más accesibles como resultado.

En esa línea, el estudio se asimila al de Al Mulhim (2023), quién en su investigación concluyó que el empleo de la tecnología de la información y una correcta gestión administrativa son factores clave para el éxito del gobierno electrónico y la gestión del conocimiento, de esta manera, se ha demostrado que el uso de las TIC tiene un impacto significativo en la realización de las actividades administrativas, de esta manera, es necesario que los gerentes y formuladores de políticas desean beneficiarse del uso de tecnologías de administración electrónica a fin de satisfacer las necesidades crecientes y en constante cambio de los beneficiarios. Asimismo, a la luz del estudio realizado por Medranda et al. (2020) a través de los esfuerzos para mejorar las plataformas virtuales, es posible involucrar a los ciudadanos y garantizar la gestión eficiente y abierta a fin de mejorar y optimizar su desempeño, adicionalmente, las plataformas virtuales de Ecuador podrían beneficiarse de estudiar lo que España ha aprendido sobre gobierno electrónico aumentando la eficiencia y transparencia, así como, poniendo en acción las mejores prácticas y metodologías. Por otra parte, Valer et al. (2022) destaca que el gobierno electrónico tiene un impacto directo en el acceso de los ciudadanos a la información. Esto es muy relevante, ya que el acceso a la información es un derecho fundamental para los ciudadanos y es crucial para fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas en la administración pública. Asimismo, Cho & Rethemeyer (2022) el gobierno electrónico ofrece mayores posibilidades de fomentar la innovación en los servicios públicos y promover el desarrollo en este ámbito. Al adoptar tecnologías de la información y la comunicación (TIC), el gobierno puede mejorar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana en la administración pública.

En esa línea, teóricamente la dimensión externa del gobierno electrónico son las acciones destinadas a adecuar los procedimientos institucionales a las metas establecidas para maximizar las ventajas en términos de eficacia y eficiencia. Este aspecto también implica la difusión y el acceso a una amplia gama de datos

recopilados y producidos por el gobierno, lo que permite una mayor transparencia hacia los ciudadanos y las empresas (Pan & Fan, 2023). Por consiguiente, el aspecto externo del gobierno electrónico agiliza los procedimientos, mejora la accesibilidad de los servicios, fomenta la transparencia y aumenta la participación al permitir la relación directa entre la entidad pública y la población a través de plataformas en línea y otros canales electrónicos. ciudadanía en la gestión pública.

Adicionalmente, de manera teórica, la dimensión interna del gobierno electrónico se enmarca en incentivar la participación de la población en las decisiones de la municipalidad y optimizar la eficacia de los procesos y operaciones internas. Su objetivo es proporcionar a los ciudadanos las capacidades y la información necesarias para utilizar plenamente los servicios electrónicos y contribuir a su desarrollo continuo (Rojas et al., 2022). Ello contribuye a la simplificación administrativa al facilitar la participación de la ciudadana en los procedimientos administrativos, fomentar la inclusión ciudadana y mejorar la eficiencia de los procedimientos internos. de cuentas y asignar los recursos necesarios para asegurar que los servicios electrónicos funcionen eficazmente.

De acuerdo con el análisis de los resultados discutidos se destaca la importancia del gobierno electrónico en la simplificación administrativa, la participación ciudadana y la mejora de la eficiencia en la gestión pública. Los estudios teóricos y empíricos mencionados respaldan la relación entre la dimensión interna y externa, además enfatizan la necesidad de utilizar tecnologías de la información y la comunicación de manera efectiva para promover un gobierno más transparente, eficiente y orientado al ciudadano.

Por último, es importante señalar que a partir de estos resultados se pueden haber identificado algunas limitaciones metodológicas, como la falta de análisis de la presencia de otros factores pues es posible que otras variables que no se incluyeron en el análisis también puedan afectar los resultados, esto haría que su inclusión en futuras investigaciones se tipificará como una acción necesaria y se lograrían hallazgos que promuevan una mejor comprensión del fenómeno. Asimismo, se presente una generalización limitada, pues las conclusiones basadas en una municipalidad provincial pueden tener condiciones en términos de

aplicabilidad a otros gobiernos locales o regionales pues los resultados pueden variar dependiendo de las especificaciones de cada agencia gubernamental. En suma, resulta importante tener en consideración estos puntos al interpretar lo hallado y comprender que el estudio es una instantánea de un período de la municipalidad bajo investigación.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. El gobierno electrónico se asocia positiva y significativamente con la simplificación administrativa en la municipalidad (ρ de Spearman=.572; $p=.000$). Por ende, implica que la adquisición de herramientas y estrategias de gobierno electrónico, incide favorablemente en la agilización de los trámites administrativos, por consiguiente, se validó la hipótesis general del estudio.
- 6.2. De acuerdo con el 56.5% de los encuestados el gobierno electrónico de la municipalidad se encuentra en un nivel bajo debido a la falta de esfuerzos disminuir la burocracia, coordinar los departamentos y divisiones, y promover la participación ciudadana, lo que afecta la transparencia y la satisfacción de los ciudadanos.
- 6.3. El 58% de los encuestados consideran que la simplificación administrativa se encuentra en un nivel bajo debido a la falta de intercambio de información, avance técnico insuficiente, presencia de actividades innecesarias y falta de herramientas confiables para los trámites administrativos.
- 6.4. Las dimensiones del gobierno electrónico se asociaron positiva y significativamente con la simplificación administrativa en la municipalidad obteniendo valores ρ de Spearman de 0.572 y 0.567, lo que implica que los ciudadanos pueden recibir servicios públicos mejores, más efectivos y más accesibles como resultado de una administración simplificada, por ello, se validó la hipótesis específica.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al alcalde y sus regidores se sugiere promover la adopción y el uso de herramientas de gobierno electrónico en la municipalidad. Para ello primero se debe realizar un análisis de las necesidades y requerimientos de la comunidad, desarrollar las plataformas en línea revisando los procesos para hacerlo más fácil, además, es esencial capacitar a los empleados sobre el uso adecuado de estas herramientas, de esta manera, se optimizará la eficiencia de la prestación de servicios y la satisfacción de los ciudadanos.
- 7.2. Se recomienda al alcalde y sus regidores, implementar estrategias que promuevan la participación ciudadana en la municipalidad, creando espacios en línea, organizando consultas públicas virtuales, garantizando el acceso y comprensión de la información, así como, el desarrollo de una promoción por intermedio de la sensibilización y los medios de comunicación. Estas acciones mejorarán la transparencia y la gobernabilidad.
- 7.3. Se sugiere la eliminación de actividades innecesarias en el proceso de planificación de la municipalidad, para ese fin se debe realizar un estudio exhaustivo de los procesos, identificando los requisitos, simplificando los formularios y procedimientos, así como, estableciendo criterios claros de evaluación y validación de estos promoviendo una cultura de mejora continua. A partir de ello, se podrá simplificar el proceso, reducir la burocracia y mejorar la eficiencia.
- 7.4. Finalmente, es recomendable establecer una comunicación efectiva en la municipalidad, instaurando canales de comunicación claros a fin de responder preguntas y consultas sobre los servicios disponibles, requisitos de procesos y cambios en la estructura organizativa, asimismo, realizar un monitoreo de la efectividad de la comunicación establecida. Ello permitirá a los ciudadanos obtener mejores beneficios de los servicios públicos y una mayor satisfacción.

REFERENCIAS

- Al Mudawi, N., Beloff, N. & White, M. (2020). Issues and challenges: Cloud computing e-government in developing countries. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 11(4), 7-11. doi:10.14569/IJACSA.2020.0110402
- Al Mulhim, A. (2023). The impact of administrative management and information technology on e-government success: The mediating role of knowledge management practices. *Cogent Business & Management*, 10(1). doi:10.1080/23311975.2023.2202030
- Alqudah, H., Amran, N. & Hassan, H. (2019). Factors affecting the internal auditors' effectiveness in the Jordanian public sector: The moderating effect of task complexity. *EuroMed Journal of Business*, 14(3), 251-273. doi:https://doi.org/10.1108/EMJB-03-2019-0049
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Enfoques Consulting EIRL. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2238>
- Arias, J. & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting. https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2260/1/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion.pdf
- Barahona, L., Sánchez, R. & Maldonado, R. (2022). Case study for analysis of constitutional law and administrative procedures in relation to freedom. *Universidad y Sociedad*, 14, 158 – 161.
- Behrendt, C., Nguyen, Q. & Rani, U. (2019). Social protection systems and the future of work: Ensuring social security for digital platform workers. *International Social Security Review*, 72(3), 17-41. doi:https://doi.org/10.1111/issr.12212

- Bishu, S. & Kennedy, A. (2020). Trends and Gaps: A Meta-Review of Representative Bureaucracy. *Review of Public Personnel Administration*, 40(4), 559–588. doi:<https://doi.org/10.1177/0734371X19830154>
- Byrkjeflot, H. (2018). *The Impact and Interpretation of Weber's Bureaucratic Ideal Type in Organisation Theory and Public Administration. Bureaucracy and Society in Transition*. Emerald Publishing Limited. doi:<https://doi.org/10.1108/S0195-631020180000033006>
- Calderaro, M. (2022). The rejection notice at the time of administrative simplification. *Federalismi.it*, 11, 126 – 157. <https://www.federalismi.it/AppIOpenFilePDF.cfm?artid=47015&dpath=document&dfile=06042022185856.pdf&content=Il%2Bpreavviso%2Bdi%2BBrigetto%2Bai%2Btempi%2Bdella%2Bsemplificazione%2Bamministrativa%2B%2D%2Bstato%2B%2D%2Bdottrina%2B%2D%2B>
- Camino, S. & Armijos, G. (2023). Red Tape Reduction, More New Firms? Saving Time and Money: Evidence from an Ecuadorian Reform. *Journal of Development Studies*, 59(5), 691 – 715. doi:[10.1080/00220388.2022.2154149](https://doi.org/10.1080/00220388.2022.2154149)
- Carhuancho, I., Nolzaco, F., Sicheri, L., Guerrero, M. & Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. UÍDE. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodolog%C3%ADa%20para%20la%20investigaci%C3%B3n%20hol%C3%ADstica.pdf>
- Carreño, M., Albornoz, N., Mazuera, R., Cuberos, M. & Vivas, M. (2018). Training for entrepreneurship in e-government in Pacific Alliance Countries. *Espacios*, 39(16). <https://www-scopus-com.ezproxybib.pucp.edu.pe/record/display.uri?eid=2-s2.0-85045730504&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=Gobierno+electr%C3%B3nico++en+per%C3%BA&sid=05502a0bfba15a29ef8bb1ee91275a65&sot=b&sdt=b&sl=44&s=TITLE-ABS-KEY%28Gobierno+elect>

- Castro, A., Parra, E. & Arango, I. (2020). Glosario para metodología de la investigación. *Working Paper ESACE*, 1(8), 1 - 38. <http://doi.org/10.17605/OSF.IO/5ANJB>
- Cho, B. & Rethemeyer, R. (2022). Whom do we learn from? The impact of global networks and political regime types on e-government development. *International Public Management Journal*. doi:10.1080/10967494.2022.2077868
- Choi, H., Chung, C. & Cho, Y. (2023). Changes in planning approach: a comparative study of digital government policies in South Korea and Denmark. *European Planning Studies*, 31(5), 905-924. doi:10.1080/09654313.2022.2132787
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación tecnológica. (Concytec, 2020). *Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (I+D)*. Concytec. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1423550/GU%C3%8DA%20PR%C3%81CTICA%20PARA%20LA%20FORMULACI%C3%93N%20Y%20EJECUCI%C3%93N%20%20DE%20PROYECTOS%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N%20Y%20DESARROLLO-04-11-2020.pdf.pdf?v=1604517771>
- Contreras, L. (2018). El gobierno electrónico municipal en Toluca, Estado de México, desde la perspectiva ciudadana. *Encrucijada, Revista Electrónica Del Centro De Estudios En Administración Pública*, 28, 37–59. <https://doi.org/10.22201/fcpys.20071949e.2018.28.61721>
- Damascene, J. & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government – A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167-178. doi:<https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
- Espinoza, W. (2022). Gobierno electrónico en el Perú: evaluación de los servicios. *Escritura Y Pensamiento*, 21(43), 175–190. doi:<https://doi.org/10.15381/escrypensam.v21i43.22792>

- Flores, Y. (2022). Representaciones sociales del gobierno electrónico. *Revista De Investigaciones*, 9(3), 168 - 180. doi:<https://doi.org/10.26788/riepg.v9i3.1846>
- Gauzin, L. & Cid, G. (2022). Factors of Citizen Adoption of Digital Government Services. *Revista mexicana de análisis político y administración pública*, 11(21), 29-52. doi:10.1371/journal.pone.0264495
- Gil, J., Dawes, S. & Pardo, T. (2018). Digital government and public management research: finding the crossroads. *Public Management Review*, 20(5), 633-646. doi:<https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1327181>
- Gobba, R. (2022). Administrative simplification strategy with reference to the Egyptian case. *Journal of Humanities and Applied Social Sciences*, 4(3), 179-197. doi:<https://doi-org.ezproxybib.pucp.edu.pe/10.1108/JHASS-05-2020-0069>
- González, B. & Aguilar, D. (2023). Patrones territoriales de gobierno electrónico abierto: evidencia de municipios chilenos. *Political Research Exchange*, 5(1). doi:10.1080/2474736X.2023.2194369
- Halili, R. & Kukovič, S. (2022). Organizational and Structural Approaches on Administrative Simplification: The Case of Kosovo. *Administrative Sciences*, 12(1). doi:<https://doi.org/10.3390/admsci12010018>
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Holum, M. (2022). Citizen Participation: Linking Government Efforts, Actual Participation, and Trust in Local Politicians. *International Journal of Public Administration*. doi:10.1080/01900692.2022.2048667
- Huang, X., Meng, X., Chen, M. & Liu, X. (2022). The impact of administrative simplification on outward foreign direct investment: Evidence from a quasi-natural experiment in China. *The Journal of International Trade & Economic Development*, 31(3), 375-393. doi:10.1080/09638199.2021.1981983

- Ingrams , A., Manoharan, A., Schmidhuber, L. & Holzer, M. (2020). Stages and Determinants of E-Government Development: A Twelve-Year Longitudinal Study of Global Cities. *International Public Management Journal*, 23(6), 731-769. doi:<https://doi.org/10.1080/10967494.2018.1467987>
- Kaiser, T. & Gadár, L. (2023). Survey data on the attitudes towards digital technologies and the way of managing e-governmental tasks. *Data in Brief*, 46. doi:<https://doi-org.ezproxybib.pucp.edu.pe/10.1016/j.dib.2022.108871>
- Khan, A., Krishnan, S. & Dhir, A. (2021). Electronic government and corruption: Systematic literature review, framework, and agenda for future. *Technological Forecasting and Social Change*, 167. doi:<https://doi-org.ezproxybib.pucp.edu.pe/10.1016/j.techfore.2021.120737>
- Klein, N., Ramos, T. & Deutz, P. (2020). Circular Economy Practices and Strategies in Public Sector Organizations: An Integrative Review. *Sustainability*, 12(10). doi:<https://doi.org/10.3390/su12104181>
- Kocher, B. & Chigurupati, A. (2021). Economic Incentives for Administrative Simplification. *JAMA*, 326(17), 1681–1682. doi:[10.1001/jama.2021.18292](https://doi.org/10.1001/jama.2021.18292)
- Laurenza, E., Quintano, M., Schiavone, F. & Vronti, D. (2018). The effect of digital technologies adoption in healthcare industry: a case based analysis. *Business Process Management Journal*, 24(5), 1124-1144. doi:<https://doi.org/10.1108/BPMJ-04-2017-0084>
- Linos, E. & Riesch, N. (2020). Thick Red Tape and the Thin Blue Line: A Field Study on Reducing Administrative Burden in Police Recruitment. *Public Administration Review*, 80(1), 92-103. doi:<https://doi.org/10.1111/puar.13115>
- Martins, J. & Gonçalves, L. (2022). Digital government as a business facilitator. *Information Economics and Policy*, 60. doi:<https://doi-org.ezproxybib.pucp.edu.pe/10.1016/j.infoecopol.2022.100990>

- Medranda, N., Rodríguez, P. & Palacios, V. (2020). Transparencia de la información pública en las páginas web de municipios de España y Ecuador. *Journal of Iberian and Latin American Research*, 26(3), 427-446. doi:10.1080/13260219.2020.1909873
- Menacho, I., Camarena, J., Fernández, E., Ibarguen, F. & Supo, F. (2020). Gobierno electrónico en las entidades públicas del Perú. *Revista Inclusiones*, 7(Especial), 111-123. <https://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/1201>.
- Merino, C. (2023). Coeficientes V de Aiken: diferencias en los juicios de validez de contenido. *MHSalud: Movimiento Humano y Salud*, 20(1), 1-10. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8734755>
- Mishra, S. (2022). Mediating Roles of Service Innovation and Perceived Corruption in the Relationship between E-government and Citizens' Satisfaction. *International Journal of Public Administration*. doi:10.1080/01900692.2022.2139845
- Molenveld, A., Verhoest, K., Voets, J. & Steen, T. (2020). Images of Coordination: How Implementing Organizations Perceive Coordination Arrangements. *Public Administration Review*, 80(1), 9-22. doi:<https://doi.org/10.1111/puar.13136>
- Moreno, M., Galvis, E. & Gómez, L. (2019). Proceso para la identificación de requisitos de software de aplicaciones móviles que apoyen la gestión de servicios ofrecidos al ciudadano. *Revista Espacios*, 40(7), 23-33. <http://www.revistaespacios.com/a19v40n07/a19v40n07p23.pdf>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa, Cualitativa y Redacción de la Tesis (5ta ed.)*. Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>

- Olivos, L., Borja, W., Olivos, M., Rituay, P. & Campos, J. (2022). Collaborative digital platform to improve electronic government in public entities. *RISTI - Revista Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacao*, 2022(E51), 433 - 442. <https://www-scopus-com.ezproxybib.pucp.edu.pe/record/display.uri?eid=2-s2.0-85153084189&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=Gobierno+electr%c3%b3nico++en+per%c3%ba&sid=05502a0bfba15a29ef8bb1ee91275a65&sot=b&sdt=b&sl=44&s=TITLE-ABS-KEY%28Gobierno+elect>
- Pan, T. & Fan, B. (2023). Institutional Pressures, Policy Attention, and e-Government Service Capability: Evidence from China's Prefecture-Level Cities. *Public Performance & Management Review*, 46(2), 445-471. doi:10.1080/15309576.2023.2169834
- Potěšil, L., Rozsnyai, K., Olszanowski, J. & Horvat, M. (2021). Simplification of Administrative Procedure on the Example of the Czech Republic, Poland, Slovakia, and Hungary (V4 Countries). *Administrative Sciences*, 11(1). doi:<https://doi.org/10.3390/admsci11010>
- Radosa, M. (2022). Simplification and electronisation of administrative proceedings. *Bratislava Law Review*, 6(2), 165 – 168.
- Raja, J., Chakkol, M., Johnson, M. & Beltagui, A. (2018). Organizing for servitization: examining front-and back-end design configurations. *International Journal of Operations & Production Management*, 38(1), 249-271. doi:<https://doi.org/10.1108/IJOPM-03-2016-0139>
- Ramirez, J., Escobar, M., Lans, I. & Montes, J. (2022). Factors influencing citizens' adoption of e-government: an empirical validation in a Developing Latin American Country. *Public Management Review*. doi:10.1080/14719037.2022.2078500
- Resolución de Consejo Universitario N° 0262-2020/UCV. (2020). *Se aprueba la actualización del Código de Ética en Investigación de la universidad*. [45](https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-</p>
</div>
<div data-bbox=)

2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-
%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf

- Roca, S., Molero, M., Montilla, K., Rujano, M. & González, M. (2020). KAVAC: Sistema de gestión de procesos administrativos para la APN. *Conocimiento Libre Y Licenciamiento (CLIC)*, 21, 94-114. <https://convite.cenditel.gob.ve/revistaclic/index.php/revistaclic/article/view/1004>
- Rojas, L., Reyes, M., Espino, D., Arbulú, C. & Gómez, A. (2022). Effectiveness of the Electronic Government of the Public Administration. Case: José Leonardo Ortiz District Municipality – Peru. *Communications in Computer and Information Science*, 1582(1), 411–417. doi:https://doi.org/10.1007/978-3-031-06391-6_52
- Şahnagil, S., Gezici, H. & Kocaoğlu, M. (2022). Evaluation of digital transformation process through the Presidential Government System: Digital transformation office. *Journal of Information and Optimization Sciences*, 43(7), 1693-1707. doi:<https://doi-org.ezproxybib.pucp.edu.pe/10.1080/02522667.2022.2128526>
- Sánchez, H., Reyes, C. & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Silveira, J., Fidalgo, T., Fabião, G. & Assis, M. (2022). The Simplification of Procedures in Portuguese Administrative Law. *Administrative Sciences*, 12(1). doi:<https://doi.org/10.3390/admsci12010009>
- Sklyar, A., Kowalkowski, C., Tronvoll, B. & Sörhammar, D. (2019). Organizing for digital servitization: A service ecosystem perspective. *Journal of Business Research*, 104, 450-460. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.02.012>
- Valer, G., Delgado, R., Delgado, S., Corazao, N. & Farfán, J. (2022). E-Government In The Peruvian Public Management System: A Theoretical Analysis. *Nat.*

Volatiles & Essent. Oils, 9(1), 1789-1796.
<https://www.nveo.org/index.php/journal/article/view/4927/3958>

Valtakoski , A. & Witell, L. (2018). Service capabilities and servitized SME performance: contingency on firm age. *International Journal of Operations & Production Management*, 38(4), 1144-1164.
doi:<https://doi.org/10.1108/IJOPM-06-2016-0328>

Yeng, K. & Phillips, J. (2023). The transformation of government employees' behavioural intention towards the adoption of E-government services: An empirical study. *Social Sciences & Humanities Open*, 7(1). <https://doi-org.ezproxybib.pucp.edu.pe/10.1016/j.ssaho.2023.100485>

Zhu, Y. (2022). Interests driven or socially mobilized? Place attachment, social capital, and neighborhood participation in urban China. *Journal of Urban Affairs*, 44(8), 1136-1153. doi:10.1080/07352166.2020.1773837

ANEXOS

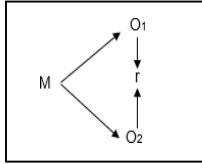
Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gobierno electrónico	Es la implementación de herramientas digitales de la información y la comunicación en favor de efectivizar la ejecución de las actividades estratégicas atribuidas a las entidades del sector público (Şahnagil et al., 2022).	La variable gobierno electrónico se medirá por medio de dimensión externa y dimensión interna.	Dimensión externa	Servicio público	Ordinal
				Mejoramiento de procesos	
			Dimensión interna	Promoción de la Participación vecinal	
				Promoción de la participación ciudadana	
Simplificación administrativa	Es una resolución y compromiso políticos que apuntan a la reducción de las barreras y cargas procedentes de las faenas burocráticas en el ámbito administrativo (Halili & Kukovič, 2022).	La variable simplificación administrativa se medirá por medio de coordinación front y back office y adopción de programa integral.	Coordinación front y back office	Reducir trámites asociados	
				Operaciones internas	
			Adopción de programa integral	Recopilar datos	
				Objetivo Cuantitativo	
				Creación De Unidades	
				Apoyo Político	
				Métodos Técnicos	
				Responsabilidad	
				Foco En El Usuario	
				Innovación	
	Capacitación Y Participación				

Anexo 2. Matriz de consistencia

Formulación de problema	Objetivos	Hipótesis	Técnicas e instrumentos
<p>Problema general ¿Cuál es la relación del gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto – 2023?</p> <p>Problemas específicos PE1: ¿Cuál es el nivel del gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto – 2023?</p> <p>PE2: ¿Cuál es el nivel de la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto – 2023?</p> <p>PE3: ¿Cuál es la relación de las dimensiones del gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto – 2023?</p>	<p>Objetivo general Identificar la relación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto – 2023.</p> <p>Objetivos específicos OE1: Definir el nivel del gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto – 2023.</p> <p>OE2: Definir el nivel de la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto – 2023.</p> <p>OE3: Definir la relación de las dimensiones del gobierno electrónico con la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto – 2023</p>	<p>Hipótesis general El gobierno electrónico se relaciona de manera significativa con la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto - 2023.</p> <p>Hipótesis específicas HE1: El nivel del gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto – 2023, es regular.</p> <p>HE2: El nivel de la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto – 2023, es regular.</p> <p>HE3: Las dimensiones del gobierno electrónico se relacionan de manera significativa con la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto – 2023.</p>	<p>Técnicas La técnica empleada en el estudio fue la encuesta.</p> <p>Instrumentos El instrumento empleado fue el cuestionario.</p>
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	

El estudio de investigación fue de diseño no experimental, con nivel correlacional.



Donde:

M = Trabajadores

O1 = Gobierno electrónico

O2 = Simplificación administrativa

r = relación

Población

Estuvo conformada por 215 trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Alto Amazonas, Loreto.

Muestra

138 trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Alto Amazonas, Loreto.

VARIABLES	DIMENSIONES
Gobierno electrónico	Dimensión externa
	Dimensión interna
Simplificación administrativa	Coordinación front y back office
	Adaptación de programa integral

Anexo 3. Instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de posgrado

Programa académico de Maestría en Gestión pública

Cuestionario de gobierno electrónico

Introducción:

El presente instrumento posee como objetivo conocer el nivel de gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto - 2023.

Instrucción:

Lea atentamente cada ítem y marque una de las alternativas con un aspa, siendo aquella que más concuerde con Usted, considerando la escala de puntuaciones que verá más adelante.

Mencionarle que no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita que responda con honestidad. Finalmente, indicar que las respuestas que brinde serán totalmente confidenciales.

Ahora bien, considere la siguiente escala de calificación:

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

Nº	Dimensión externa	Escala				
		1	2	3	4	5
1	Las acciones realizadas por el personal administrativo están encaminadas a objetivos comunes.					

2	Las funciones de los trabajadores se complementan de acuerdo a las necesidades específicas de los usuarios.					
3	La meta de los servicios públicos ofrecidos consiste en satisfacer las necesidades de los usuarios.					
4	El personal de orienta a proporcionar una atención personalizada a los usuarios.					
	Mejoramiento de procesos	1	2	3	4	5
5	Los procesos están adecuados a criterios de eficacia y eficiencia.					
6	Se supervisa la ejecución de los procesos periódicamente.					
7	Se observa que los procesos se han optimizado.					
8	Los procesos están respaldados en la acción conjunta de la organización.					
Nº	Dimensión interna	Escala				
	Promoción de la participación vecinal	1	2	3	4	5
9	Se logra la inclusión de los miembros de la comunidad vecinal mediante el gobierno electrónico.					
10	Los canales digitales han permitido una comunicación más eficaz con la comunidad vecinal.					
11	La municipalidad toma en cuenta la información brindada por la comunidad vecinal para mejorar los servicios públicos.					
	Promoción de la participación ciudadana	1	2	3	4	5
12	Se ha establecido un contacto más cercano con los ciudadanos de Alto Amazonas gracias a las tecnologías de información y comunicación (TIC).					
13	Las TIC han contribuido con la comprensión de las necesidades de la ciudadanía.					
14	La participación ciudadana ha permitido que los ciudadanos ejerzan mayor control sobre las actividades gubernamentales.					

¡Gracias por su colaboración!



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de posgrado

Programa académico de Maestría en Gestión pública

Cuestionario de simplificación administrativa

Introducción:

El presente instrumento posee como objetivo conocer el nivel de simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto - 2023.

Instrucción:

Lea atentamente cada ítem y marque una de las alternativas con un aspa, siendo aquella que más concuerde con Usted, considerando la escala de puntuaciones que verá más adelante.

Mencionarle que no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita que responda con honestidad. Finalmente, indicar que las respuestas que brinde serán totalmente confidenciales.

Ahora bien, considere la siguiente escala de calificación:

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

Nº	Coordinación front y back office	Escala				
		1	2	3	4	5
	Reducir trámites asociados					
1	El número de procedimientos necesarios para un proceso formal se ha reducido.					
2	Se han efectivizado los tiempos a partir de la simplificación de procesos.					

3	Se ha facilitado la consecución de objetivos institucionales a través de la disminución de procesos implicados.					
	Operaciones internas	1	2	3	4	5
4	Las actividades realizadas han viabilizado que se prevengan riesgos previamente identificados.					
5	La reducción de la incidencia de irregularidades ha permitido mejorar la efectividad de las operaciones.					
6	Se reconoce la importancia de los mecanismos de regulación en la municipalidad.					
Nº	Adoptación de programa integral	Escala				
	Recopilar datos	1	2	3	4	5
7	Se usan instrumentos confiables a fin de obtener información clave para los procesos administrativos.					
8	Los departamentos de la municipalidad comparten información útil y clara las cumplir las funciones administrativas.					
9	Se procura verificar que los datos que se manejan sean válidos.					
	Objetivo cuantitativo	1	2	3	4	5
10	En la municipalidad se definen metas claras y precisas de gestión administrativa.					
11	Los objetivos municipales son susceptibles de medida.					
	Creación de unidades	1	2	3	4	5
12	La distribución de áreas administrativas responde a las necesidades de los usuarios.					
13	Cada área posee una función especializada a desempeñar.					
14	Las áreas administrativas en la municipalidad logran funcionar de forma complementaria.					
	Apoyo político	1	2	3	4	5
15	Las autoridades políticas brindan facilidades para cumplir con los objetivos institucionales.					
16	Las iniciativas políticas permiten reducir las barreras burocráticas.					
17	El respaldo político contribuye con el mejoramiento de la simplificación administrativa.					
	Métodos técnicos	1	2	3	4	5
18	Se emplean recursos tecnológicos para agilizar la consecución de procesos administrativos.					
19	El manejo de las actividades administrativas se logra mediante la implementación de estrategias.					

20	La municipalidad se destaca por su desenvolvimiento técnico.					
	Responsabilidad	1	2	3	4	5
21	El personal está comprometido con sus funciones.					
22	Los trabajadores administrativos asumen la responsabilidad de sus acciones y de sus respectivas consecuencias.					
	Foco en el usuario	1	2	3	4	5
23	El objetivo primordial de las labores administrativas es la satisfacción del usuario.					
24	La calidad del servicio brindado es medida a partir de la percepción de sus usuarios.					
	Innovación	1	2	3	4	5
25	En la municipalidad, se refuerzan las propuestas de innovación.					
26	Parte de la cultura organizacional en la municipalidad es apostar por la proactividad creativa.					
27	En la municipalidad, se busca la actualización constante de los procesos.					
	Capacitación y participación	1	2	3	4	5
28	La municipalidad ofrece oportunidades de capacitación a su personal administrativo.					
29	Las capacitaciones dadas por la municipalidad ayudan a mejorar el desempeño de las funciones administrativas.					
30	Las capacitaciones laborales de la municipalidad empoderan al personal.					

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 4. Consentimiento y/o asentimiento informado



Consentimiento informado (*)

Título de la investigación: Gobierno electrónico y simplificación administrativa en la municipalidad provincial de Alto Amazonas, Loreto – 2023

Investigador (a): **Bach. Bardales Mesia Luiggi Joseph**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gobierno electrónico y simplificación administrativa en la municipalidad provincial de

Alto Amazonas, Loreto – 2023", cuyo objetivo es Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto – 2023. Esta investigación es desarrollada por el estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Municipalidad Provincial de Alto Amazonas.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Describir la relación de ambas variables y como estas repercuten en el escenario de estudio.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gobierno electrónico y simplificación administrativa en la municipalidad provincial de Alto Amazonas, Loreto – 2023". Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Obligatorio a partir de 18 años*

Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador (a) Bardales Mesia Luiggi Joseph email: lugo_109@hotmail.com
y docente asesor: Horna Rodríguez Richard Foster email: rhonar@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

DNI:..... Fecha y hora:

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.



*Obligatorio a partir de 18 años

Anexo 5. Valoración de juicio de expertos



MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS Gobierno electrónico

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión externa/ Servicio Público													
01	Las acciones realizadas por el personal administrativo están encaminadas a objetivos comunes.				X				X					X
02	Las funciones de los trabajadores se complementan de acuerdo a las necesidades específicas de los usuarios.				X				X					X
03	La meta de los servicios públicos ofrecidos consiste en satisfacer las necesidades de los usuarios				X				X					X
04	El personal de orienta a proporcionar una atención personalizada a los usuarios.				X				X					X
	Dimensión externa/ Mejoramiento de procesos													
01	Los procesos están adecuados a criterios de eficacia y eficiencia				X				X					X
02	Se supervisa la ejecución de los procesos periódicamente.				X			X						X
03	Se observa que los procesos se han optimizado			X					X					X
04	Los procesos están respaldados en la acción conjunta de la organización			X				X						X
	Dimensión interna/ Promoción de la participación vecinal													
01	Se logra la inclusión de los miembros de la comunidad vecinal mediante el gobierno electrónico				X				X					X
02	Los canales digitales han permitido una comunicación más eficaz con la comunidad vecinal.				X				X					X
03	La municipalidad toma en cuenta la información brindada por la comunidad vecinal para mejorar los servicios públicos				X				X					X
	Dimensión interna/ Promoción de la participación ciudadana													
01	Se ha establecido un contacto más cercano con los ciudadanos de Alto Amazonas gracias a las tecnologías de información y comunicación (TIC).				X				X					X
02	Las TIC han contribuido con la comprensión de las necesidades de la ciudadanía				X				X					X
03	La participación ciudadana ha permitido que los ciudadanos ejerzan mayor control sobre las actividades gubernamentales				X				X					X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Libro para aplicar instrumentos

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

Apellidos y nombres del juez validador. Carlos Miguel Isuiza Rengifo DNI: 70378177

Especialidad del validador (a): Magister en Gestión Pública

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

19 de mayo de 2023




Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Gobierno electrónico

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión externa/ Servicio Público													
01	Las acciones realizadas por el personal administrativo están encaminadas a objetivos comunes.				X				X					X
02	Las funciones de los trabajadores se complementan de acuerdo a las necesidades específicas de los usuarios.				X				X					X
03	La meta de los servicios públicos ofrecidos consiste en satisfacer las necesidades de los usuarios				X				X					X
04	El personal de orienta a proporcionar una atención personalizada a los usuarios.				X				X					X
	Dimensión externa/ Mejoramiento de procesos													
01	Los procesos están adecuados a criterios de eficacia y eficiencia			X					X					X
02	Se supervisa la ejecución de los procesos periódicamente.				X			X						X
03	Se observa que los procesos se han optimizado				X				X					X
04	Los procesos están respaldados en la acción conjunta de la organización			X					X					X
	Dimensión interna/ Promoción de la participación vecinal													
01	Se logra la inclusión de los miembros de la comunidad vecinal mediante el gobierno electrónico				X				X					X
02	Los canales digitales han permitido una comunicación más eficaz con la comunidad vecinal.				X				X					X
03	La municipalidad toma en cuenta la información brindada por la comunidad vecinal para mejorar los servicios públicos				X				X					X
	Dimensión interna/ Promoción de la participación ciudadana													
01	Se ha establecido un contacto más cercano con los ciudadanos de Alto Amazonas gracias a las tecnologías de información y comunicación (TIC).			X					X					X
02	Las TIC han contribuido con la comprensión de las necesidades de la ciudadanía				X				X					X
03	La participación ciudadana ha permitido que los ciudadanos ejerzan mayor control sobre las actividades gubernamentales				X				X					X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Puede aplicar el instrumento*

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

Apellidos y nombres del juez validador. Marina Peña Ríos DNI: 42536315

Especialidad del validador (a): Magister en Gestión Pública


¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

19 de mayo de 2023



Mg. CPC. MARINA PEÑA RÍOS
MAT. 1932

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
 Gobierno electrónico

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión externa/ Servicio Público													
01	Las acciones realizadas por el personal administrativo están encaminadas a objetivos comunes.				X				X					X
02	Las funciones de los trabajadores se complementan de acuerdo a las necesidades específicas de los usuarios.				X				X					X
03	La meta de los servicios públicos ofrecidos consiste en satisfacer las necesidades de los usuarios				X				X					X
04	El personal de orienta a proporcionar una atención personalizada a los usuarios.				X				X					X
N°	DIMENSIONES / ítems													
	Dimensión externa/ Mejoramiento de procesos													
01	Los procesos están adecuados a criterios de eficacia y eficiencia				X				X					X
02	Se supervisa la ejecución de los procesos periódicamente.			X					X			X		
03	Se observa que los procesos se han optimizado			X					X					X
04	Los procesos están respaldados en la acción conjunta de la organización				X				X					X
N°	DIMENSIONES / ítems													
	Dimensión interna/ Promoción de la participación vecinal													
01	Se logra la inclusión de los miembros de la comunidad vecinal mediante el gobierno electrónico				X				X					X
02	Los canales digitales han permitido una comunicación más eficaz con la comunidad vecinal.				X				X					X
03	La municipalidad toma en cuenta la información brindada por la comunidad vecinal para mejorar los servicios públicos				X				X					X
N°	DIMENSIONES / ítems													
	Dimensión interna/ Promoción de la participación ciudadana													
01	Se ha establecido un contacto más cercano con los ciudadanos de Alto Amazonas gracias a las tecnologías de información y comunicación (TIC).				X				X					X
02	Las TIC han contribuido con la comprensión de las necesidades de la ciudadanía				X				X					X
03	La participación ciudadana ha permitido que los ciudadanos ejerzan mayor control sobre las actividades gubernamentales				X				X					X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia el instrumento mide lo que se pretende medir.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Caján Villanueva Marina

DNI: 16419378

Especialidad del validador (a): Doctora en Educación, Doctor en ciencias de la salud, Maestra En Ciencias Con Mención en Gerencia en Servicios de Salud, Especialista en Gestión Hospitalaria, Especialista en Administración en Servicios de Enfermería

22 de mayo de 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
 Gobierno electrónico

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<i>Dimensión externa/ Servicio Público</i>													
01	Las acciones realizadas por el personal administrativo están encaminadas a objetivos comunes.				X				X					X
02	Las funciones de los trabajadores se complementan de acuerdo a las necesidades específicas de los usuarios.				X				X					X
03	La meta de los servicios públicos ofrecidos consiste en satisfacer las necesidades de los usuarios				X				X					X
04	El personal de orienta a proporcionar una atención personalizada a los usuarios.			X					X					X
	N° DIMENSIONES / ítems													
	<i>Dimensión externa/ Mejoramiento de procesos</i>													
01	Los procesos están adecuados a criterios de eficacia y eficiencia			X					X					X
02	Se supervisa la ejecución de los procesos periódicamente.				X				X					X
03	Se observa que los procesos se han optimizado				X				X					X
04	Los procesos están respaldados en la acción conjunta de la organización				X				X					X
	N° DIMENSIONES / ítems													
	<i>Dimensión interna/ Promoción de la participación vecinal</i>													
01	Se logra la inclusión de los miembros de la comunidad vecinal mediante el gobierno electrónico				X				X					X
02	Los canales digitales han permitido una comunicación más eficaz con la comunidad vecinal.				X				X					X
03	La municipalidad toma en cuenta la información brindada por la comunidad vecinal para mejorar los servicios públicos				X				X					X
	N° DIMENSIONES / ítems													
	<i>Dimensión interna/ Promoción de la participación ciudadana</i>													
01	Se ha establecido un contacto más cercano con los ciudadanos de Alto Amazonas gracias a las tecnologías de información y comunicación (TIC).				X				X					X
02	Las TIC han contribuido con la comprensión de las necesidades de la ciudadanía				X				X					X
03	La participación ciudadana ha permitido que los ciudadanos ejerzan mayor control sobre las actividades gubernamentales				X				X					X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): INSTRUMENTOS APTOS PARA SER APLICADOS

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

Apellidos y nombres del juez validador. Rafael Gaviria del Águila DNI: 05612687

Especialidad del validador (a): Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

22 de mayo de 2023



RAFAEL GAVIRIA DEL ÁGUILA
DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA
Y GOBERNABILIDAD

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
 Gobierno electrónico

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión externa/ Servicio Público													
01	Las acciones realizadas por el personal administrativo están encaminadas a objetivos comunes.				X				X				X	
02	Las funciones de los trabajadores se complementan de acuerdo a las necesidades específicas de los usuarios.				X				X				X	
03	La meta de los servicios públicos ofrecidos consiste en satisfacer las necesidades de los usuarios.				X				X				X	
04	El personal se orienta a proporcionar una atención personalizada a los usuarios.				X				X				X	
	Dimensión externa/ Mejoramiento de procesos													
01	Los procesos están adecuados a criterios de eficacia y eficiencia				X				X				X	
02	Se supervisa la ejecución de los procesos periódicamente.				X				X				X	
03	Se observa que los procesos se han optimizado				X				X				X	
04	Los procesos están respaldados en la acción conjunta de la organización				X				X				X	
	Dimensión interna/ Promoción de la participación vecinal													
01	Se logra la inclusión de los miembros de la comunidad vecinal mediante el gobierno electrónico				X				X				X	
02	Los canales digitales han permitido una comunicación más eficaz con la comunidad vecinal.				X				X				X	
03	La municipalidad toma en cuenta la información brindada por la comunidad vecinal para mejorar los servicios públicos				X				X				X	
	Dimensión interna/ Promoción de la participación ciudadana													
01	Se ha establecido un contacto más cercano con los ciudadanos de Alto Amazonas gracias a las tecnologías de información y comunicación (TIC).				X				X				X	
02	Las TIC han contribuido con la comprensión de las necesidades de la ciudadanía				X				X				X	
03	La participación ciudadana ha permitido que los ciudadanos ejerzan mayor control sobre las actividades gubernamentales				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se considera la perspectiva de los autores para la escala de medición de la hipótesis positivamente

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

Apellidos y nombres del juez validador. Luis Del Águila Valencia DNI: 05616820

Especialidad del validador (a): Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

22 de mayo de 2023


PROF. LUIS DEL ÁGUILA VALENCIA
DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA
Y GOBERNABILIDAD

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Simplificación Administrativa

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Coordinación front y back office/ Reducir trámites asociados													
01	El número de procedimientos necesarios para un proceso formal se ha reducido.				X				X					X
02	Se han efectivizado los tiempos a partir de la simplificación de procesos				X				X					X
03	Se ha facilitado la consecución de objetivos institucionales a través de la disminución de procesos implicados.				X				X					X
N°	DIMENSIONES / ítems													
	Coordinación front y back office/ Operaciones internas													
01	Las actividades realizadas han viabilizado que se prevengan riesgos previamente identificados.				X				X					X
02	La reducción de la incidencia de irregularidades ha permitido mejorar la efectividad de las operaciones.				X				X					X
03	Se reconoce la importancia de los mecanismos de regulación en la municipalidad.				X				X					X
N°	DIMENSIONES / ítems													
	Adoptación de programa integral / Recopilar datos													
01	Se usan instrumentos confiables a fin de obtener información clave para los procesos administrativos			X					X				X	
02	Los departamentos de la municipalidad comparten información útil y clara las cumplir las funciones administrativas.				X				X					X
03	Se procura verificar que los datos que se manejan sean válidos.				X				X					X
N°	DIMENSIONES / ítems													
	Adoptación de programa integral / Objetivo cuantitativo													
01	En la municipalidad se definen metas claras y precisas de gestión administrativa.				X				X					X
02	Los objetivos municipales son susceptibles de medida.			X					X					X
N°	DIMENSIONES / ítems													
	Adoptación de programa integral / Creación de unidades													
01	La distribución de áreas administrativas responde a las necesidades de los usuarios.				X				X					X
02	Cada área posee una función especializada a desempeñar.				X				X					X
03	Las áreas administrativas en la municipalidad logran funcionar de forma complementaria				X				X					X

N°	DIMENSIONES / ítems												
	Adoptación de programa integral / Apoyo político												
02	Las autoridades políticas brindan facilidades para cumplir con los objetivos institucionales			X				X				X	
02	Las iniciativas políticas permiten reducir las barreras burocráticas			X				X				X	
03	El respaldo político contribuye con el mejoramiento de la simplificación administrativa.			X				X				X	
N°	DIMENSIONES / ítems												
	Adoptación de programa integral / Métodos técnicos												
01	Se emplean recursos tecnológicos para agilizar la consecución de procesos administrativos.			X				X				X	
02	El manejo de las actividades administrativas se logra mediante la implementación de estrategias.			X				X				X	
03	La municipalidad se destaca por su desenvolvimiento técnico.			X				X				X	
N°	DIMENSIONES / ítems												
	Adoptación de programa integral / Responsabilidad												
01	El personal está comprometido con sus funciones			X				X				X	
02	Los trabajadores administrativos asumen la responsabilidad de sus acciones y de sus respectivas consecuencias.			X				X				X	
N°	DIMENSIONES / ítems												
	Adoptación de programa integral / Foco en el usuario												
01	El objetivo primordial de las labores administrativas es la satisfacción del usuario.			X				X				X	
02	La calidad del servicio brindado es medida a partir de la percepción de sus usuarios.			X				X				X	
N°	DIMENSIONES / ítems												
	Adoptación de programa integral / Innovación												
01	En la municipalidad, se refuerzan las propuestas de innovación.			X				X				X	
02	Parte de la cultura organizacional en la municipalidad es apostar por la proactividad creativa.			X				X				X	
03	En la municipalidad, se busca la actualización constante de los procesos.			X				X				X	
N°	DIMENSIONES / ítems												
	Adoptación de programa integral / Capacitación y participación												
01	La municipalidad ofrece oportunidades de capacitación a su personal administrativo.			X				X				X	
02	Las capacitaciones dadas por la municipalidad ayudan a mejorar el desempeño de las funciones administrativas.			X				X				X	
03	Las capacitaciones laborales de la municipalidad empoderan al personal.			X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Ítem para aplicar instrumento*

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

Apellidos y nombres del juez validador. Carlos Miguel Isuiza Rengifo DNI: 70378177

Especialidad del validador (a): Magister en Gestión Pública

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

19 de mayo de 2023


Mg. CARLOS MIGUEL ISUIZA RENGIFO
CPC. MAT. 19-1853

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Simplificación Administrativa

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Coordinación front y back office/ Reducir trámites asociados													
01	El número de procedimientos necesarios para un proceso formal se ha reducido.				X				X				X	
02	Se han efectivizado los tiempos a partir de la simplificación de procesos				X				X				X	
03	Se ha facilitado la consecución de objetivos institucionales a través de la disminución de procesos implicados.				X				X				X	
N°	DIMENSIONES / ítems													
	Coordinación front y back office/ Operaciones internas													
01	Las actividades realizadas han viabilizado que se prevengan riesgos previamente identificados.				X				X				X	
02	La reducción de la incidencia de irregularidades ha permitido mejorar la efectividad de las operaciones.				X				X				X	
03	Se reconoce la importancia de los mecanismos de regulación en la municipalidad.				X				X				X	
N°	DIMENSIONES / ítems													
	Adoptación de programa integral / Recopilar datos													
01	Se usan instrumentos confiables a fin de obtener información clave para los procesos administrativos			X					X				X	
02	Los departamentos de la municipalidad comparten información útil y clara las cumplir las funciones administrativas.				X				X				X	
03	Se procura verificar que los datos que se manejan sean válidos.				X				X				X	
N°	DIMENSIONES / ítems													
	Adoptación de programa integral / Objetivo cuantitativo													
01	En la municipalidad se definen metas claras y precisas de gestión administrativa.			X					X				X	
02	Los objetivos municipales son susceptibles de medida.				X			X					X	
N°	DIMENSIONES / ítems													
	Adoptación de programa integral / Creación de unidades													
01	La distribución de áreas administrativas responde a las necesidades de los usuarios.				X			X					X	
02	Cada área posee una función especializada a desempeñar.				X			X					X	
03	Las áreas administrativas en la municipalidad logran funcionar de forma complementaria			X				X					X	

Nº	DIMENSIONES / ítems												
	Adoptación de programa integral / Apoyo político												
02	Las autoridades políticas brindan facilidades para cumplir con los objetivos institucionales			X				X				X	
02	Las iniciativas políticas permiten reducir las barreras burocráticas			X				X				X	
03	El respaldo político contribuye con el mejoramiento de la simplificación administrativa.			X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems												
	Adoptación de programa integral / Métodos técnicos												
01	Se emplean recursos tecnológicos para agilizar la consecución de procesos administrativos.			X				X				X	
02	El manejo de las actividades administrativas se logra mediante la implementación de estrategias.			X				X				X	
03	La municipalidad se destaca por su desenvolvimiento técnico.			X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems												
	Adoptación de programa integral / Responsabilidad												
01	El personal está comprometido con sus funciones			X				X				X	
02	Los trabajadores administrativos asumen la responsabilidad de sus acciones y de sus respectivas consecuencias.			X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems												
	Adoptación de programa integral / Foco en el usuario												
01	El objetivo primordial de las labores administrativas es la satisfacción del usuario.			X				X				X	
02	La calidad del servicio brindado es medida a partir de la percepción de sus usuarios.			X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems												
	Adoptación de programa integral / Innovación												
01	En la municipalidad, se refuerzan las propuestas de innovación.			X				X				X	
02	Parte de la cultura organizacional en la municipalidad es apostar por la proactividad creativa.			X				X				X	
03	En la municipalidad, se busca la actualización constante de los procesos.			X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems												
	Adoptación de programa integral / Capacitación y participación												
01	La municipalidad ofrece oportunidades de capacitación a su personal administrativo.			X				X				X	
02	Las capacitaciones dadas por la municipalidad ayudan a mejorar el desempeño de las funciones administrativas.			X				X				X	
03	Las capacitaciones laborales de la municipalidad empoderan al personal.			X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Puedo aprobar el instrumento

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Marina Peña Ríos DNI: 42536315

Especialidad del validador (a): Magister en Gestión Pública

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

19 de mayo de 2023



Mg. CPC. MARINA PEÑA RÍOS
MAT. 1932

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Simplificación Administrativa

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ¹				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Coordinación <u>front</u> y back office/ Reducir trámites asociados													
01	El número de procedimientos necesarios para un proceso formal se ha reducido.				X				X				X	
02	Se han efectivizado los tiempos a partir de la simplificación de procesos				X				X				X	
03	Se ha facilitado la consecución de objetivos institucionales a través de la disminución de procesos implicados.				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems													
	Coordinación <u>front</u> y back office/ Operaciones internas													
01	Las actividades realizadas han viabilizado que se prevengan riesgos previamente identificados.				X				X				X	
02	La reducción de la incidencia de irregularidades ha permitido mejorar la efectividad de las operaciones.				X				X				X	
03	Se reconoce la importancia de los mecanismos de regulación en la municipalidad.				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems													
	Adoptación de programa integral / Recopilar datos													
01	Se usan instrumentos confiables a fin de obtener información clave para los procesos administrativos				X				X				X	
02	Los departamentos de la municipalidad comparten información útil y clara las cumplir las funciones administrativas.				X				X				X	
03	Se procura verificar que los datos que se manejan sean válidos.				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems													
	Adoptación de programa integral / Objetivo cuantitativo													
01	En la municipalidad se definen metas claras y precisas de gestión administrativa.			X					X				X	
02	Los objetivos municipales son susceptibles de medida.			X					X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems													
	Adoptación de programa integral / Creación de unidades													
01	La distribución de áreas administrativas responde a las necesidades de los usuarios.				X				X				X	
02	Cada área posee una función especializada a desempeñar.				X				X				X	
03	Las áreas administrativas en la municipalidad logran funcionar de forma complementaria				X				X				X	

N°	DIMENSIONES / ítems													
	Adoptación de programa integral / Apoyo político													
02	Las autoridades políticas brindan facilidades para cumplir con los objetivos institucionales			X				X					X	
02	Las iniciativas políticas permiten reducir las barreras burocráticas			X				X					X	
03	El respaldo político contribuye con el mejoramiento de la simplificación administrativa.			X				X					X	
N°	DIMENSIONES / ítems													
	Adoptación de programa integral / Métodos técnicos													
01	Se emplean recursos tecnológicos para agilizar la consecución de procesos administrativos.			X				X					X	
02	El manejo de las actividades administrativas se logra mediante la implementación de estrategias.			X				X					X	
03	La municipalidad se destaca por su desenvolvimiento técnico.			X				X					X	
N°	DIMENSIONES / ítems													
	Adoptación de programa integral / Responsabilidad													
01	El personal está comprometido con sus funciones			X				X					X	
02	Los trabajadores administrativos asumen la responsabilidad de sus acciones y de sus respectivas consecuencias.			X				X					X	
N°	DIMENSIONES / ítems													
	Adoptación de programa integral / Foco en el usuario													
01	El objetivo primordial de las labores administrativas es la satisfacción del usuario.			X				X					X	
02	La calidad del servicio brindado es medida a partir de la percepción de sus usuarios.			X				X					X	
N°	DIMENSIONES / ítems													
	Adoptación de programa integral / Innovación													
01	En la municipalidad, se refuerzan las propuestas de innovación.			X				X					X	
02	Parte de la cultura organizacional en la municipalidad es apostar por la proactividad creativa.			X				X					X	
03	En la municipalidad, se busca la actualización constante de los procesos.			X				X					X	
N°	DIMENSIONES / ítems													
	Adoptación de programa integral / Capacitación y participación													
01	La municipalidad ofrece oportunidades de capacitación a su personal administrativo.			X				X					X	
02	Las capacitaciones dadas por la municipalidad ayudan a mejorar el desempeño de las funciones administrativas.			X				X					X	
03	Las capacitaciones laborales de la municipalidad empoderan al personal.			X				X					X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia el instrumento mide lo que se pretende medir.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Caján Villanueva Marina

DNI: 16419378

Especialidad del validador (a): Doctora en Educación, Doctor en ciencias de la salud, Maestra En Ciencias Con Mención en Gerencia en Servicios de Salud, Especialista en Gestión Hospitalaria, Especialista en Administración en Servicios de Enfermería

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Firma del experto informante

22 de mayo de 2023

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Simplificación Administrativa

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Coordinación front y back office/ Reducir trámites asociados													
01	El número de procedimientos necesarios para un proceso formal se ha reducido.				X				X				X	
02	Se han efectivizado los tiempos a partir de la simplificación de procesos				X				X				X	
03	Se ha facilitado la consecución de objetivos institucionales a través de la disminución de procesos implicados.				X				X				X	
N°	DIMENSIONES / ítems													
	Coordinación front y back office/ Operaciones internas													
01	Las actividades realizadas han viabilizado que se prevengan riesgos previamente identificados.				X				X				X	
02	La reducción de la incidencia de irregularidades ha permitido mejorar la efectividad de las operaciones.				X				X				X	
03	Se reconoce la importancia de los mecanismos de regulación en la municipalidad.				X				X				X	
N°	DIMENSIONES / ítems													
	Adoptación de programa integral / Recopilar datos													
01	Se usan instrumentos confiables a fin de obtener información clave para los procesos administrativos				X				X				X	
02	Los departamentos de la municipalidad comparten información útil y clara las cumplir las funciones administrativas.				X				X				X	
03	Se procura verificar que los datos que se manejan sean válidos.				X				X				X	
N°	DIMENSIONES / ítems													
	Adoptación de programa integral / Objetivo cuantitativo													
01	En la municipalidad se definen metas claras y precisas de gestión administrativa.				X				X				X	
02	Los objetivos municipales son susceptibles de medida.				X				X				X	
N°	DIMENSIONES / ítems													
	Adoptación de programa integral / Creación de unidades													
01	La distribución de áreas administrativas responde a las necesidades de los usuarios.			X					X				X	
02	Cada área posee una función especializada a desempeñar.				X				X				X	
03	Las áreas administrativas en la municipalidad logran funcionar de forma complementaria				X				X				X	

Nº	DIMENSIONES / ítems												
	Adoptación de programa integral / Apoyo político												
02	Las autoridades políticas brindan facilidades para cumplir con los objetivos institucionales			X				X				X	
02	Las iniciativas políticas permiten reducir las barreras burocráticas			X				X				X	
03	El respaldo político contribuye con el mejoramiento de la simplificación administrativa.			X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems												
	Adoptación de programa integral / Métodos técnicos												
01	Se emplean recursos tecnológicos para agilizar la consecución de procesos administrativos.			X				X				X	
02	El manejo de las actividades administrativas se logra mediante la implementación de estrategias.			X				X				X	
03	La municipalidad se destaca por su desenvolvimiento técnico.			X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems												
	Adoptación de programa integral / Responsabilidad												
01	El personal está comprometido con sus funciones		X					X				X	
02	Los trabajadores administrativos asumen la responsabilidad de sus acciones y de sus respectivas consecuencias.		X					X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems												
	Adoptación de programa integral / Foco en el usuario												
01	El objetivo primordial de las labores administrativas es la satisfacción del usuario.			X				X				X	
02	La calidad del servicio brindado es medida a partir de la percepción de sus usuarios.			X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems												
	Adoptación de programa integral / Innovación												
01	En la municipalidad, se refuerzan las propuestas de innovación.			X				X				X	
02	Parte de la cultura organizacional en la municipalidad es apostar por la proactividad creativa.			X				X				X	
03	En la municipalidad, se busca la actualización constante de los procesos.			X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems												
	Adoptación de programa integral / Capacitación y participación												
01	La municipalidad ofrece oportunidades de capacitación a su personal administrativo.			X				X				X	
02	Las capacitaciones dadas por la municipalidad ayudan a mejorar el desempeño de las funciones administrativas.			X				X				X	
03	Las capacitaciones laborales de la municipalidad empoderan al personal.			X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): INSTRUMENTOS APTOS PARA SER APLICADOS

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Rafael Gaviria del Águila** DNI: 05612687

Especialidad del validador (a): **Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

22 de mayo de 2023



RAFAEL GAVIRIA DEL ÁGUILA
DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA
Y GOBERNABILIDAD

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Simplificación Administrativa

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Coordinación front y back office/ Reducir trámites asociados													
01	El número de procedimientos necesarios para un proceso formal se ha reducido.				X				X				X	
02	Se han efectivizado los tiempos a partir de la simplificación de procesos				X				X				X	
03	Se ha facilitado la consecución de objetivos institucionales a través de la disminución de procesos implicados.				X				X				X	
	Nº DIMENSIONES / ítems													
	Coordinación front y back office/ Operaciones internas													
01	Las actividades realizadas han viabilizado que se prevengan riesgos previamente identificados.				X				X				X	
02	La reducción de la incidencia de irregularidades ha permitido mejorar la efectividad de las operaciones.				X				X				X	
03	Se reconoce la importancia de los mecanismos de regulación en la municipalidad.				X				X				X	
	Nº DIMENSIONES / ítems													
	Adoptación de programa integral / Recopilar datos													
01	Se usan instrumentos confiables a fin de obtener información clave para los procesos administrativos				X				X				X	
02	Los departamentos de la municipalidad comparten información útil y clara las cumplir las funciones administrativas.				X				X				X	
03	Se procura verificar que los datos que se manejan sean válidos.				X				X				X	
	Nº DIMENSIONES / ítems													
	Adoptación de programa integral / Objetivo cuantitativo													
01	En la municipalidad se definen metas claras y precisas de gestión administrativa.				X				X				X	
02	Los objetivos municipales son susceptibles de medida.				X				X				X	
	Nº DIMENSIONES / ítems													
	Adoptación de programa integral / Creación de unidades													
01	La distribución de áreas administrativas responde a las necesidades de los usuarios.				X				X				X	
02	Cada área posee una función especializada a desempeñar.				X				X				X	
03	Las áreas administrativas en la municipalidad logran funcionar de forma complementaria				X				X				X	

N°	DIMENSIONES / ítems												
	Adoptación de programa integral / Apoyo político												
02	Las autoridades políticas brindan facilidades para cumplir con los objetivos institucionales			X				X				X	
02	Las iniciativas políticas permiten reducir las barreras burocráticas			X				X				X	
03	El respaldo político contribuye con el mejoramiento de la simplificación administrativa.			X				X				X	
N°	DIMENSIONES / ítems												
	Adoptación de programa integral / Métodos técnicos												
01	Se emplean recursos tecnológicos para agilizar la consecución de procesos administrativos.			X				X				X	
02	El manejo de las actividades administrativas se logra mediante la implementación de estrategias.			X				X				X	
03	La municipalidad se destaca por su desenvolvimiento técnico.			X				X				X	
N°	DIMENSIONES / ítems												
	Adoptación de programa integral / Responsabilidad												
01	El personal está comprometido con sus funciones			X				X				X	
02	Los trabajadores administrativos asumen la responsabilidad de sus acciones y de sus respectivas consecuencias.			X				X				X	
N°	DIMENSIONES / ítems												
	Adoptación de programa integral / Foco en el usuario			X				X				X	
01	El objetivo primordial de las labores administrativas es la satisfacción del usuario.			X				X				X	
02	La calidad del servicio brindado es medida a partir de la percepción de sus usuarios.			X				X				X	
N°	DIMENSIONES / ítems												
	Adoptación de programa integral / Innovación												
01	En la municipalidad, se refuerzan las propuestas de innovación.			X				X				X	
02	Parte de la cultura organizacional en la municipalidad es apostar por la proactividad creativa.			X				X				X	
03	En la municipalidad, se busca la actualización constante de los procesos.			X				X				X	
N°	DIMENSIONES / ítems												
	Adoptación de programa integral / Capacitación y participación												
01	La municipalidad ofrece oportunidades de capacitación a su personal administrativo.			X				X				X	
02	Las capacitaciones dadas por la municipalidad ayudan a mejorar el desempeño de las funciones administrativas.			X				X				X	
03	Las capacitaciones laborales de la municipalidad empoderan al personal.			X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se considera la perspectiva de los autores para la escala de medición de la hipótesis positivamente

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

Apellidos y nombres del juez validador. Luis Del Águila Valencia DNI: 05616820

Especialidad del validador (a): Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

22 de mayo de 2023



PROF. LUIS DEL ÁGUILA VALENCIA
DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA
Y GOBERNABILIDAD
Firma del experto informante

Anexo 6. Prueba de confiabilidad

Análisis de confiabilidad: Gobierno electrónico

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,979	14

Análisis de confiabilidad: Simplificación administrativa

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,988	30

Anexo 7. Prueba de AIKEN

Análisis de Prueba de AIKEN: Gobierno electrónico

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P6	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
	P7	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P8	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D2	P9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P12	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

MINIMO	1
MAXIMO	4
(K)=N ³ CAT. -1	3
(n)= Jueces	5
NC% (Z)	95 1.96

DIMENSIONES	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
D1	0.93	0.70	0.99	0.98	0.76	1.00	0.98	0.77	1.00
D2	0.99	0.78	1.00	1.00	0.80	1.00	1.00	0.80	1.00
Instrumento por Criterio	0.96	0.73	0.99	0.99	0.77	1.00	0.99	0.78	1.00
Instrumento Global	0.98	0.762	0.998						

V de Ayken	0.98
------------	------

Análisis de Prueba de AIKEN: Simplificación administrativa

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D2	P7	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	P8	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P9	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P10	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P11	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	P12	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	P13	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	P14	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	P15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P16	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P18	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	P19	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	P20	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P21	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4
	P22	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
	P23	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
	P24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
	P25	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
	P27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

MINIMO	1
MAXIMO	4
(K)=Nº CAT. -1	3
(n)= Jueces	5
NC% (Z)	95 1.96

DIMENSIONES	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
D1	1.00	0.80	1.00	1.00	0.80	1.00	1.00	0.80	1.00
D2	0.95	0.73	0.99	0.95	0.73	0.99	0.98	0.76	1.00
Instrumento por Criterio	0.96	0.74	1.00	0.96	0.74	1.00	0.98	0.77	1.00
Instrumento Global	0.97	0.750	0.997						

V de Ayken	0.97
------------	------

Anexo 8. Autorización de entidad para aplicar instrumentos



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

CARTA DE AUTORIZACION PARA APLICAR INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

Yurimaguas, 26 de mayo de 2023

En Respuesta a la solicitud presentada ante este despacho con fecha 22 de Mayo de 2023 Se expide el presente documento de autorización para aplicar los instrumentos de la investigación titulada: "GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ALTO AMAZONAS, LORETO - 2023" para el programa académico de: MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA del autor: LUIGGI JOSEPH BARDALES MESIA; documento que deberá presentar en las oficinas y le permitirá la aplicación de una encuesta que le tomará aproximadamente 20 minutos. Cabe resaltar que la participación de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas en la investigación es completamente voluntaria y puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. El autor tendrá en cuenta que la información obtenida será únicamente utilizada para la elaboración del trabajo de investigación.

Sin otro particular me despido cordialmente Augurándole éxitos en su investigación.


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
ALTO AMAZONAS
WILLIAM ROY SALDANA REYES
ALCALDE

Anexo 9. Base de datos estadísticos

GOBIERNO ELECTRÓNICO

	Dimensión externa								Dimensión interna					
	PRG.1	PRG.2	PRG.3	PRG.4	PRG.5	PRG.6	PRG.7	PRG.8	PRG.9	PRG.10	PRG.11	PRG.12	PRG.13	PRG.14
Trabajador 1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2
Trabajador 2	3	5	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4
Trabajador 3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2
Trabajador 4	3	3	3	3	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4
Trabajador 5	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3
Trabajador 6	5	3	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	5	3
Trabajador 7	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1
Trabajador 8	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3
Trabajador 9	5	3	3	3	4	3	3	5	3	3	5	4	5	4
Trabajador 10	5	5	4	4	5	5	3	5	5	4	5	5	4	4
Trabajador 11	3	4	5	5	3	5	5	4	4	4	5	3	4	5
Trabajador 12	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3
Trabajador 13	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2
Trabajador 14	4	2	3	3	2	4	3	2	2	3	4	3	2	3
Trabajador 15	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
Trabajador 16	3	2	2	4	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4
Trabajador 17	4	4	5	5	5	3	3	4	3	5	5	5	5	5
Trabajador 18	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2
Trabajador 19	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1
Trabajador 20	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2
Trabajador 21	4	3	3	4	2	4	4	2	2	3	3	3	3	4
Trabajador 22	3	4	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2
Trabajador 23	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4

Trabajador 24	4	5	3	3	3	4	4	2	2	2	3	3	3	4
Trabajador 25	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
Trabajador 26	5	3	3	3	4	5	3	4	3	3	5	3	4	3
Trabajador 27	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2
Trabajador 28	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2
Trabajador 29	4	3	4	4	3	3	4	4	2	4	3	4	4	3
Trabajador 30	2	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	2	2	2
Trabajador 31	2	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4
Trabajador 32	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
Trabajador 33	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3
Trabajador 34	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2
Trabajador 35	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1
Trabajador 36	4	4	3	4	4	3	5	4	5	4	3	4	4	3
Trabajador 37	5	3	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	5	5
Trabajador 38	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2
Trabajador 39	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
Trabajador 40	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2
Trabajador 41	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4
Trabajador 42	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
Trabajador 43	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1
Trabajador 44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
Trabajador 45	4	3	3	4	3	3	4	4	2	3	4	5	4	3
Trabajador 46	5	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4
Trabajador 47	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	4
Trabajador 48	2	4	4	2	4	2	4	3	4	4	3	3	3	4
Trabajador 49	1	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2
Trabajador 50	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
Trabajador 51	5	3	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5

Trabajador 52	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4
Trabajador 53	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5
Trabajador 54	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Trabajador 55	3	3	3	3	3	3	2	4	4	2	3	3	2	2
Trabajador 56	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4
Trabajador 57	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2
Trabajador 58	2	3	2	4	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3
Trabajador 59	4	3	3	4	3	3	4	3	2	4	4	3	4	4
Trabajador 60	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2
Trabajador 61	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1
Trabajador 62	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2
Trabajador 63	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2
Trabajador 64	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2
Trabajador 65	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2
Trabajador 66	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3
Trabajador 67	4	3	4	3	5	5	3	3	5	4	5	4	5	4
Trabajador 68	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	4
Trabajador 69	3	2	3	2	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3
Trabajador 70	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	2
Trabajador 71	5	3	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4
Trabajador 72	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	3	2	5	3
Trabajador 73	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	5	3	4	5
Trabajador 74	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	2	4	4	4
Trabajador 75	4	4	5	3	3	4	4	4	3	3	4	5	3	3
Trabajador 76	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3
Trabajador 77	5	4	5	4	5	4	4	3	5	3	4	5	4	3
Trabajador 78	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
Trabajador 79	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2

Trabajador 80	5	4	4	5	4	3	3	5	5	4	5	5	4	5
Trabajador 81	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Trabajador 82	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2
Trabajador 83	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2
Trabajador 84	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1
Trabajador 85	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
Trabajador 86	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3
Trabajador 87	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2
Trabajador 88	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Trabajador 89	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
Trabajador 90	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2
Trabajador 91	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1
Trabajador 92	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
Trabajador 93	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
Trabajador 94	2	3	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3
Trabajador 95	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
Trabajador 96	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2
Trabajador 97	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2
Trabajador 98	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
Trabajador 99	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2
Trabajador 100	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Trabajador 101	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1
Trabajador 102	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
Trabajador 103	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Trabajador 104	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Trabajador 105	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1
Trabajador 106	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Trabajador 107	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2

Trabajador 108	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
Trabajador 109	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2
Trabajador 110	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1
Trabajador 111	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2
Trabajador 112	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Trabajador 113	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2
Trabajador 114	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
Trabajador 115	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Trabajador 116	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Trabajador 117	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Trabajador 118	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Trabajador 119	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Trabajador 120	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1
Trabajador 121	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1
Trabajador 122	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1
Trabajador 123	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2
Trabajador 124	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Trabajador 125	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3
Trabajador 126	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2
Trabajador 127	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Trabajador 128	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2
Trabajador 129	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2
Trabajador 130	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1
Trabajador 131	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1
Trabajador 132	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1
Trabajador 133	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1
Trabajador 134	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1
Trabajador 135	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2

Trab 25	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	
Trab 26	3	3	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5	4	5	3	3	5	3	3	5	5	3	5	5	3	5	4	
Trab 27	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	
Trab 28	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	
Trab 29	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2
Trab 30	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	
Trab 31	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	
Trab 32	3	4	5	3	3	5	3	3	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	4	3	3	5	5	5	4	4	3	3	3	5	
Trab 33	5	5	5	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4
Trab 34	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	
Trab 35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Trab 36	5	3	4	3	5	5	5	4	4	5	3	4	3	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4
Trab 37	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	4	3	5	4	4	5	3	
Trab 38	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
Trab 39	4	3	5	5	3	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	4	5	4	3	4	3	4	5	4	5	5	4	
Trab 40	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2
Trab 41	5	3	5	5	3	3	5	4	5	3	5	5	3	5	4	3	5	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	5	4	4	
Trab 42	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4
Trab 43	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3
Trab 44	4	4	3	2	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
Trab 45	3	2	3	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	2	4	3	4	4	4	
Trab 46	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3
Trab 47	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	
Trab 48	4	4	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	2	3	2	
Trab 49	4	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	
Trab 50	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Trab 51	5	5	4	3	5	4	4	3	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	5	5	4	5	3	5	5	5	5	3	
Trab 52	3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	2	3	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	

Trab 53	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	
Trab 54	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	
Trab 55	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	3	4	3	2	4	3	4	3	
Trab 56	4	4	4	2	3	2	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	
Trab 57	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	
Trab 58	4	3	2	3	3	3	4	2	2	3	4	2	4	2	4	4	3	2	2	4	3	2	3	2	2	4	3	4	4	4	
Trab 59	2	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	
Trab 60	2	3	2	2	2	4	4	3	4	2	2	3	3	4	2	4	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	
Trab 61	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2
Trab 62	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1
Trab 63	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	1	
Trab 64	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	
Trab 65	4	3	4	3	4	2	2	2	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	2	4	2	3	3	3	2	4	4	2	3
Trab 66	3	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	
Trab 67	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Trab 68	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	2	4	
Trab 69	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	
Trab 70	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	2	3	2	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	
Trab 71	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	
Trab 72	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	
Trab 73	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	2	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	
Trab 74	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	
Trab 75	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	
Trab 76	4	4	4	2	4	4	2	4	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	
Trab 77	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	
Trab 78	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	
Trab 79	2	2	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
Trab 80	3	3	3	3	2	3	2	4	2	2	3	2	3	3	4	4	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	

Trab 81	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	
Trab 82	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	
Trab 83	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	
Trab 84	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
Trab 85	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	
Trab 86	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	1	
Trab 87	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	
Trab 88	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Trab 89	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	
Trab 90	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	
Trab 91	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	
Trab 92	2	2	2	3	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2
Trab 93	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	3	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	
Trab 94	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Trab 95	2	2	3	2	1	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Trab 96	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Trab 97	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	
Trab 98	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
Trab 99	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	
Trab 100	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	
Trab 101	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	
Trab 102	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	
Trab 103	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	
Trab 104	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	2	2	3	2	3	4	4	3	3	
Trab 105	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	
Trab 106	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	
Trab 107	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	
Trab 108	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	

Trab 109	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	
Trab 110	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	
Trab 111	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	
Trab 112	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	
Trab 113	3	2	2	4	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
Trab 114	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	
Trab 115	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Trab 116	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3
Trab 117	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	
Trab 118	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Trab 119	4	2	4	4	3	4	5	3	3	2	4	3	4	3	4	4	2	5	3	4	3	3	3	3	5	4	4	3	3	4	
Trab 120	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	
Trab 121	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	
Trab 122	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Trab 123	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	
Trab 124	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1
Trab 125	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Trab 126	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	
Trab 127	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	
Trab 128	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Trab 129	2	2	1	2	2	1	1	3	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	
Trab 130	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	2	3	3	
Trab 131	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	
Trab 132	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Trab 133	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	
Trab 134	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	
Trab 135	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Trab 136	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	

Trab 137	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2		
Trab 138	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	3	4	2	3	4
TOTAL	343	328	348	327	333	343	331	330	330	338	335	327	336	334	329	346	336	337	332	330	346	326	335	343	337	329	347	342	337	341
MODA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
MEDIA	2.49	2.38	2.52	2.37	2.41	2.49	2.4	2.39	2.39	2.45	2.43	2.37	2.43	2.42	2.38	2.51	2.43	2.44	2.41	2.39	2.51	2.36	2.43	2.49	2.44	2.38	2.51	2.48	2.44	2.47
MEDIANA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Total mente en des acuerdo TD	32	30	30	35	33	35	36	32	33	34	32	33	37	38	38	33	32	33	37	38	34	39	30	37	36	36	31	32	39	33
En des Acuerdo ED	53	61	54	51	54	49	49	53	55	48	53	56	41	48	47	48	55	51	47	48	50	50	59	48	45	49	53	52	43	48
Indi Ferente IN	21	18	22	27	24	21	29	27	21	29	25	22	33	23	22	23	23	27	28	24	20	20	22	20	29	27	21	22	28	25
De acuerdo DA	18	23	16	16	15	18	10	19	21	14	18	19	17	14	24	22	15	14	13	16	18	18	14	15	16	16	18	20	12	23
Total mente de acuerdo TA	14	6	16	9	12	15	14	7	8	13	10	8	10	15	7	12	13	13	13	12	16	11	13	18	12	10	15	12	16	9
Total	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
Total mente en des acuerdo TD %	23.2 %	21.7 %	21.7 %	25.4 %	23.9 %	25.4 %	26.1 %	23.2 %	23.9 %	24.6 %	23.2 %	23.9 %	26.8 %	27.5 %	27.5 %	23.9 %	23.2 %	23.9 %	26.8 %	27.5 %	24.6 %	28.3 %	21.7 %	26.8 %	26.1 %	26.1 %	22.5 %	23.2 %	28.3 %	23.9 %
En des Acuerdo ED %	38.4 %	44.2 %	39.1 %	37.0 %	39.1 %	35.5 %	35.5 %	38.4 %	39.9 %	34.8 %	38.4 %	40.6 %	29.7 %	34.8 %	34.1 %	34.8 %	39.9 %	37.0 %	34.1 %	34.8 %	36.2 %	36.2 %	42.8 %	34.8 %	32.6 %	35.5 %	38.4 %	37.7 %	31.2 %	34.8 %
Indi Ferente IN %	15.2 %	13.0 %	15.9 %	19.6 %	17.4 %	15.2 %	21.0 %	19.6 %	15.2 %	21.0 %	18.1 %	15.9 %	23.9 %	16.7 %	15.9 %	16.7 %	16.7 %	19.6 %	20.3 %	17.4 %	14.5 %	14.5 %	15.9 %	14.5 %	21.0 %	19.6 %	15.2 %	15.9 %	20.3 %	18.1 %

Anexo 10. Carta de autorización para publicar resultados



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC:
Municipalidad Provincial de Alto Amazonas	20177662446
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos	DNI:
William Roy Saldaña Reyes	45891402

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gobierno electrónico y simplificación administrativa en la municipalidad provincial de alto amazonas, Loreto – 2023	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Luigi Joseph Bardales Mesia	44603979

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

Lugar y Fecha: Yurimaguas 22 de mayo de 2023


Firma:  WILLIAM ROY SALDAÑA REYES
ALCALDE
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
ALTO AMAZONAS
(Titular o Representante legal de la Institución)

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, HORNA RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Gobierno electrónico y simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto – 2023", cuyo autor es BARDALES MESIA LUIGGI JOSEPH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 04 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HORNA RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER DNI: 42445436 ORCID: 0000-0001-5055-9222	Firmado electrónicamente por: RHORNAR el 04-08-2023 20:08:37
SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 00974279 ORCID: 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 04-08-2023 20:14:41

Código documento Trilce: TRI - 0641314