



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gobierno electrónico en la simplificación administrativa en una
Municipalidad de Lima, 2022**

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

AUTOR:

Mondragon Aros, Julio Cesar (orcid.org/0000-0001-6029-1506)

ASESORA:

Dra. Cadenillas Albornoz, Violeta (orcid.org/0000-0002-4526-2309)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Para mis padres que siempre están apoyándome constantemente, a mi amada esposa Jannet Olaya y para mis hijos Carlos Raúl y Julio Jesús que me dan la fuerza cada día para poder lograr cumplir mis metas.

Agradecimiento

Primero a nuestro Dios que siempre nos acompaña, por la salud que me brinda día a día, a mis compañeros, mis maestros que me ayudaron para poder terminar con éxito mi tesis, gracias infinitas a todos ellos.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población, muestra y muestreo	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de los datos	18
3.5 Procedimiento	21
3.6 Método de análisis de los datos	21
3.7 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
4.1 Descripción de resultados	23
4.2 Contrastación de Hipótesis	25
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	49

Índice de tablas

Tabla 1	Ciudadanos estimados de la ciudad de Lima	25
Tabla 2	Cantidad de ciudadanos encuestados de la ciudad de Lima	26
Tabla 3	Prueba de KMO de la variable gobierno electrónico	27
Tabla 4	Prueba de KMO de la variable simplificación administrativa	28
Tabla 5	Confiabilidad de Cronbach de la variable gobierno electrónico	28
Tabla 6	Confiabilidad de Cronbach de la simplificación administrativa	29
Tabla 7	Niveles del gobierno electrónico y dimensiones	31
Tabla 8	Niveles de simplificación administrativa y sus dimensiones	32
Tabla 9	Ajuste del modelo Pseudo R ² del gobierno electrónico en la simplificación administrativa	33
Tabla 10	Bondad de ajuste del gobierno electrónico en la simplificación	33
Tabla 11	Estimación de los parámetros del gobierno electrónico en la simplificación administrativa.	34
Tabla 12	Ajuste del modelo y pseudo R ² del gobierno electrónico en dimensión de la utilización plataforma de interoperabilidad	35
Tabla 13	Bondad de ajuste del gobierno electrónico en la dimensión utilización de la plataforma de interoperabilidad	35
Tabla 14	Estimación de los parámetros del gobierno electrónico en la dimensión utilización de la plataforma de interoperabilidad.	36
Tabla 15	Ajuste del modelo y pseudo R ² del gobierno electrónico y la dimensión de mejorar los procesos	36
Tabla 16	Bondad de ajuste del gobierno electrónico en la dimensión de mejorar los procesos	37
Tabla 17	Estimación de los parámetros del gobierno electrónico en la dimensión de mejorar los procesos	37
Tabla 18	Ajuste del modelo y pseudo R ² del gobierno electrónico y la dimensión para mejorar los procesos	38
Tabla 19	Bondad de ajuste del gobierno electrónico en la dimensión del fortalecimiento institucional	39
Tabla 20	Estimación de los parámetros del gobierno electrónico en la dimensión del fortalecimiento institucional	39

Índice de figuras

Figura 1	Distribución en niveles de la variable gobierno electrónico y sus dimensiones	31
Figura 2	Distribución en niveles de la variable simplificación administrativa y sus dimensiones	32

Resumen

En la presente investigación se toma como objetivo determinar cómo incide el gobierno electrónico en la simplificación administrativa en una Municipalidad de Lima, también determinar cómo incide el gobierno electrónico en la utilización de la plataforma de interoperabilidad, mejoramiento de los procesos y el fortalecimiento institucional para promover la simplificación administrativa en una Municipalidad de Lima. De acuerdo a esta investigación y de acuerdo al marco metodológico que se utilizó fue un estudio de enfoque cuantitativo, con una investigación de tipo básica con el diseño de estudio no experimental de tipo transversal y con un alcance correlacional causal, y la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario con las respuestas de tipo Likert. Concluyendo que el gobierno electrónico incide en la simplificación administrativa en un 51.1%, de la misma manera el gobierno electrónico incide en la utilización de la plataforma de interoperabilidad en un 45.4%, de igual forma, incide en el mejoramiento de los procesos un 58.3% y por último también incide un 58.4% en el mejoramiento de los procesos para promover una simplificación administrativa en una Municipalidad de Lima, 2022.

Palabras clave: Gobierno electrónico, simplificación administrativa, plataforma de interoperabilidad, mejorar los procesos, fortalecimiento institucional.

Abstract

In the present investigation, the objective is to determine how electronic government affects administrative simplification in a Municipality of Lima, as well as to determine how electronic government affects the use of the interoperability platform, improvement of processes and institutional strengthening to promote administrative simplification in a Municipality of Lima. According to this research and according to the methodological framework that was used, it was a study with a quantitative approach, with a basic type of research with a non-experimental cross-sectional study design and with a causal correlational scope, and the technique used was the survey and the questionnaire with Likert-type responses was used as an instrument. Concluding that the electronic government affects administrative simplification by 51.1%, in the same way the electronic government affects the use of the interoperability platform by 45.4%, in the same way, it affects the improvement of processes by 58.3%. and finally, it also affects 58.4% in the improvement of processes to promote administrative simplification in a Municipality of Lima, 2022.

Keywords: Electronic government, administrative simplification, interoperability platform, improve processes, institutional strengthening

I. INTRODUCCIÓN

En el 2015, Argentina lanzó un importante proyecto para digitalizar todo el sector público. El resultado de este proceso, tuvo a bien pasar de una gestión en papel, a una gestión pública totalmente digital. Utilizaron la política de simplificación administrativa, esta simplificación permitió al estado argentino obtener ahorros por un aproximado de USD 2.100 millones (Ghersinich, 2020). En América Latina los gobiernos ya comenzaron a implementar la tecnología para poder lograr una simplificación administrativa y combatir los altos costos que afecta más al ciudadano vulnerable (Farias, 2016). A esto se añade, que implementar una plataforma web y utilizar el gobierno electrónico mejora en la simplificación administrativa, esto siempre ayudará a eliminar obstáculos, costos y tiempos que siempre perjudica a la ciudadanía.

En el gobierno mexicano, hay muchos municipios que tienen serios problemas con la tecnología, sistemas de gestión débiles con personal poco capacitado para él, entre otros aspectos. Es por ello que recomiendan el uso del gobierno electrónico como herramientas para fortalecer el rol de los gobiernos municipales, y así, cumplan con sus responsabilidades a beneficio de los ciudadanos (Meléndez y Zamudio 2017). El gobierno colombiano reconoce que el gobierno electrónico es la alternativa más consistente cuando se trata de mejorar el proceso de comunicación entre el gobierno y los ciudadanos (Quintero y Flores 2020). Es claro que se tiene que brindar la ayuda necesaria de este gobierno electrónico, pero a la vez, construir plataformas para que el ciudadano pueda entender muy fácilmente.

Para el ciudadano peruano, no debe ser algo imposible de realizar algún trámite con la entidad estatal, por el contrario, el estado debe de brindar las facilidades al momento de presentar alguna entrega de documentos y otros trámites que desea realizar (Perales, 2019). En ese sentido, es que la simplificación administrativa es una de las principales acciones que deben realizar los organismos públicos para orientar y mejorar la prestación de los servicios que presta el Estado (MTC, 2016). A esto, agrega el diario el peruano que la simplificación también tiene por fin y objetivo de menorar los obstáculos y costos innecesarios que perjudican a la sociedad, ya que esto genera un pésimo funcionamiento en la administración estatal a nivel nacional (Diario el Peruano, 2017).

El avance de las TIC, junto con el crecimiento de Internet, afecta la forma en que los gobiernos administran sus recursos e involucran a sus ciudadanos en todas las esferas políticas. Esto conduce a la percepción del gobierno electrónico como un modelo de administración pública para alcanzar las metas de desarrollo económico y crecimiento económico de los países y sociedades (Moreira y Hidalgo, 2020). En los gobiernos locales de Lima, actualmente vienen trabajando con un portal web donde se puede encontrar una información incompleta, solo una información básica en línea, donde perjudica al ciudadano realizar su consulta. Es por ello que el usuario, no recibe una buena comunicación, que ésta sea de manera fluida y eficiente, y a la vez, la entidad pueda brindar la confianza y seguridad que el ciudadano necesita para poder complementar su gestión de trámite con la entidad correspondiente de manera más rápida.

A ello, continúa la burocracia en la mayoría de las entidades públicas. Además, el uso de los tics es muy beneficioso para poder optimizar procesos actuales que generan pérdida de tiempo al momento que un ciudadano quiera resolver alguna duda de algún trámite en curso. El usuario o ciudadano final siempre busca la buena orientación del personal del estado para poder absolver las dudas, y esto se puede lograr solo capacitando de manera avanzada al personal que labora en cada entidad.

Alinear la tecnología con los incentivos económicos para ayudar a reducir los costos administrativos. El sistema de atención médica de EE. UU. Es complicado, pero puede simplificarse. Para lograr este objetivo, el factor contribuyente más importante es hacer que una administración más simple y menos costosa sea un imperativo de ganancias (Kocher, 2021). Se conoce que se tiene que utilizar a la perfección la tecnología, ello conlleva a que el usuario final se encuentre satisfecho al realizar con rapidez sus trámites pendientes, de la misma manera, los gobiernos locales en algunos casos elaboran mejores estrategias y habilidades, como por ejemplo asumir con rapidez el gobierno electrónico, para una mejor y rápida simplificación administrativa.

El presente estudio tiene la total preocupación de buscar soluciones frente a los muchos procesos burocráticos que cada ciudadano se encuentra al momento de querer realizar algún trámite en alguna jurisdicción municipalidad de su localidad.

Por lo tanto, se formula el problema general: ¿Cómo incide el gobierno electrónico en la simplificación administrativa de una Municipalidad de Lima, 2022? Así mismo, se planteó los problemas específicos: ¿Cómo incide el gobierno electrónico en la utilización de la plataforma de interoperabilidad, mejorar los procesos y el fortalecimiento institucional en la simplificación administrativa en una Municipalidad de Lima 2022?

El enfoque teórico de esta investigación, se encuentra la relación que existe en el sistema del gobierno electrónico en la simplificación administrativa, para brindar un mejor servicio en una Municipalidades de Lima, esta simplificación administrativa se basa en los procesos que cada entidad emplea para lograr el ingreso de los documentos externos, con estos métodos de información se quiere lograr que el gobierno muestre mayor interés en querer utilizar e informar sobre el sistema de gobierno electrónico utilizando la tecnología.

En cuanto al enfoque teórico del gobierno electrónico, mencionaron que: los hallazgos también mostraron el predominio de las ambiciones de los gobiernos por utilizar las TIC para mejorar las relaciones entre los ciudadanos y el Estado (Damascene y Andersson, 2019).

En ese sentido, el proyecto tuvo por objetivo general: Determinar la incidencia del gobierno electrónico en la simplificación administrativa en una Municipalidad de Lima, 2022. Los objetivos específicos respecto a estas dimensiones fueron: Determinar la incidencia del gobierno electrónico en la utilización de la plataforma de interoperabilidad, mejoramiento de los procesos y el fortalecimiento institucional en la simplificación administrativa en una Municipalidad de Lima 2022.

De la misma manera, se estableció la siguiente hipótesis general: El gobierno electrónico incide significativamente en la simplificación administrativa en una Municipalidad de Lima, 2022. También se establece las siguientes hipótesis específicas: El gobierno electrónico incide significativamente en la utilización de la plataforma de interoperabilidad, el mejoramiento de los procesos y el fortalecimiento para promover la simplificación administrativa en una Municipalidad de Lima 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a trabajos nacionales, Torres (2022) determinó en su investigación que, y tiene por objetivo identificar la relación entre la simplificación administrativa y el gobierno electrónico. Es una investigación tipo básica, con el diseño no experimental de corte transversal correlacional. El cuestionario fue utilizado como su herramienta. Los resultados mostraron que el gobierno electrónico es de nivel regular teniendo un 50% y la simplificación administrativa es considerado nivel intermedio teniendo un 63.0%. Entonces, concluyó que simplificación administrativa se relaciona de manera significativamente con el gobierno electrónico, donde el coeficiente de correlación de Spearman $\rho = 0.527$ con un p_valor calculado de 0.000, la hipótesis que planteó, concluyó que la relación es moderadamente positiva entre las dos variables.

Del mismo modo, Guzmán (2021) realizó, como objetivo determinar el nivel de influencia en el gobierno electrónico y la simplificación administrativa de la Municipalidad de Apurímac. Investigación tipo básica descriptiva. Para su investigación con respecto a su población, realizó con los trabajadores de la Municipalidad, donde como muestra estuvo formada por 87 trabajadores de la misma entidad y realizó el uso del software estadístico SPSS para obtener resultados de acuerdo a los datos obtenidos. En cuanto a sus resultados de su investigación determinó que, si influye las dos variables, obteniendo un Chi cuadrado de 38.614. De igual forma, como valor Pseudo cuadrado tiene un coeficiente de Nagelkerke =0.426, en la cual, la variable gobierno electrónico incide con 42.6% en la variable simplificación administrativa.

Pérez (2021) planteó como objetivo en determinar qué grado de efecto hay en la simplificación administrativa en la gestión documental. La investigación es básica, descriptiva y explicativa. Para recolectar su información desarrolló la técnica de encuesta y la herramienta fue un cuestionario. El resultado de la encuesta determinó que la simplificación administrativa incide en la gestión documental, con un Chi cuadrado de 47.811. Seguidamente, el gobierno electrónico tiene una variación del 44.6% en la simplificación administrativa. Concluyó diciendo que utilizando la simplificación administrativa ayuda en la gestión documentaria, simplifica los procesos administrativos teniendo presente la finalidad de brindar mejor atención al ciudadano.

De acuerdo a Rucoba (2020) planteó como objetivo de comprender el impacto que existe del gobierno electrónico en la simplificación administrativa. Su investigación de diseño descriptivo no experimental. Realizó en su investigación una muestra de 35 colaboradores, donde utilizó como herramienta de recolectar datos a dos cuestionarios. Obtuvo como resultado que el 37.4% de los colaboradores mencionaron que el nivel de gobierno electrónico es insuficiente y el 40% de los trabajadores mencionó que la simplificación administrativa no es suficiente, obteniendo un gran impacto entre las dos variables. En conclusión, contar con un buen sistema de información en la entidad claramente mejora los procedimientos administrativos.

Por su parte, Pintado (2020) presentó como objetivo determinar la relación entre la simplificación administrativa y la satisfacción de los usuarios. Investigación aplicada, con un diseño correlacional no empírico. Aplicó técnicas de encuesta, el cuestionario utilizó como herramienta, el juicio de expertos fue validada y el Alfa de Cronbach como confiabilidad. aproximadamente 0.958., fijó un nivel de confianza alto. Obtuvo como resultados que el nivel de simplificación administrativa es bajo y la satisfacción de los usuarios es de nivel bajo. Concluyó que era necesario mejorar el nivel de desarrollo en la simplificación administrativa en el gobierno regional de Piura.

En el contexto internacional se consideró a Dias et al. (2021) indicó que este artículo analiza modelos y estrategias de Gobernanza de la Transformación (t-Gov), buscando contribuir a la clarificación de este concepto. Utilizando una revisión de la literatura sobre el tema, el texto discute qué se entiende por Transformación Digital del gobierno en el contexto de la ampliación conceptual del gobierno electrónico para la gobernanza digital. Los resultados muestran t-Gov como modelo adaptativo compuesto por estrategias que buscan generar condiciones institucionales para posibilitar un proceso de Transformación Digital enfocado en los usuarios. El artículo concluye que la participación ciudadana y la cocreación son los elementos principales de dichas estrategias, y el objetivo del t-Gov es crear mecanismos contextualizados de gobernanza digital para posibilitar tales elementos.

De la misma forma, Shavira et al (2021) manifestó que en su estudio tiene por objetivo examinar y analizar cómo la implementación del gobierno electrónico en la implementación de Jakarta Smart City a través de la aplicación que el autor utiliza la teoría de los resultados de estudios de la Escuela de Gobierno JFK de Harvard que explica los elementos de éxito que se deben poseer en el desarrollo del e-gobierno. Según los resultados del estudio, la implementación del gobierno electrónico en la implementación de Jakarta Smart City a través de la aplicación Qlue aún no es óptima. Esto se debe a que todavía existen algunas deficiencias y obstáculos en la implementación del gobierno electrónico. Por ejemplo, hay informes que están mal dirigidos, informes que no han sido respondidos por el gobierno correspondiente, y la aplicación Qlue que todavía falla con frecuencia.

Por su parte, Colin (2021) presentó en su investigación que los riesgos de la simplificación administrativa en materia de acceso a los derechos: la simplificación administrativa se puede definir como la implementación de reformas, formalidades y procedimientos administrativos estructurales diseñados para mejorar el trato entre la administración pública y el público. Pero aparentemente paradójico, a veces se beneficia más de la administración, que debe dedicarse al "servicio público". El público, que se supone que es el beneficiario, a veces se priva de cualquier ventaja de la simplificación. En algunos casos, demuestra ser contrario al interés público, lo que lo convierte en enfoques más restrictivos, hasta que se dispersen para implementar sus derechos.

Al mismo tiempo, D'Ignazio (2021) describió en su publicación que la simplificación administrativa es particularmente interesante desde una perspectiva comparativa, debido a las especificaciones de los modelos administrativos. El enorme crecimiento de las agencias administrativas ha determinado la necesidad de simplificar los procedimientos administrativos. En la Ley General los procedimientos basados en la transparencia y la participación se utilizan tanto en los procesos de toma de decisiones y adjudicación. En este período particular de emergencia de la salud, debe repensar un nuevo modelo de la administración pública que da prioridad a la simplificación y la participación y es consistente con la tradición del constitucionalismo estadounidense.

Del mismo modo Castillo (2020) donde indicó que para realizar una simplificación administrativa también debe ir acompañada de ayuda en la alfabetización digital a los ciudadanos de la localidad. Para que pueda ayudar a crear una democracia entre el estado y la ciudadanía. Para mejorar y ayudar en la simplificación administrativa, en Ecuador se dio libre acceso a Internet sobre todo en las escuelas públicas. Redes Wi-Fi. En varios puntos del país también ha habilitado una red de 849 centros y oficinas donde la población rural puede acudir para acceder a Internet, donde un funcionario ha asistido para ayudar en la gestión electrónica cuando la ciudadanía lo solicita. Concluyó indicando que se priorice los procesos en la simplificación para realizar los trámites ya simplificados, recomendando que se utilice los canales digitales para que tengan una mayor información.

Y por último tenemos a Carreño y Roberto (2019) analizó en su publicación el impacto de las tecnologías de la información y la comunicación en el desarrollo del gobierno electrónico en el estado de Tachira – Venezuela, con el fin de conocer la evolución en su gestión. De una muestra de veintinueve alcaldías se revisaron sus sitios web para ser analizada la información publicada. Los resultados mostraron que solo 9 municipios cuentan con página web, por lo que aún queda mucho trabajo por hacer para desarrollar el gobierno electrónico. Cabe señalar que a pesar del desarrollo algunas municipalidades aun no cuentan con una página web. En ese sentido finalizó indicando a los alcaldes que utilicen de manera efectiva esta tecnología. Concluyó añadiendo que los alcaldes deben automatizar procesos innecesarios para ahorrar tiempo y dinero, esto reanudaré en una mejor eficiencia administrativa y facilitará los trámites de los ciudadanos.

Las teorías de la variable gobierno electrónico, sinónimo de modernización del Estado, permitirá que el país sea más descentralizado, así como más transparente para transparentar la gestión pública y con ello garantizar una mayor confianza y una mayor participación de los ciudadanos (Honores, 2021). El uso de gobierno electrónico es la implementación y uso de las tecnologías en la administración estatal. Esto tiene como finalidad satisfacer las necesidades de los ciudadanos, además, mejorar la eficiencia, la transparencia y la participación comunitaria (Lauria, 2021). Puedo definir que el uso del gobierno electrónico por

parte de las instituciones ayuda de manera significativa a los trámites que realiza el ciudadano peruano.

De acuerdo a esta variable, tenemos la teoría del conectivismo, esta se integra desde los principios ya explorados por las teorías del caos, la complejidad, la autoorganización y las redes. También es crítica cuando se reconoce que una información cambia el entorno en función a las decisiones ya tomadas anteriormente (Siemens, 2004).

Hoy en día se está usando la tecnología como medio importante para lograr establecer un gobierno transparente. Mediante una buena página web donde se muestre información actualizada y de fácil acceso, donde los ciudadanos puedan crear, analizar, gestionar, procesar y compartir la información, generando así conocimiento que mejore el desarrollo y la sostenibilidad de todos los habitantes (Antoni et al., 2018).

En cuanto a los beneficios del gobierno digital, la adopción de las TIC abre un amplio campo de oportunidades para los pueblos y naciones, ya que contribuye al conocimiento de la diversidad cultural, la riqueza lingüística y la conciencia general de acortar la brecha para que existan mejores oportunidades de promover el desarrollo cultural de los pueblos. Las administraciones públicas son muy conscientes del alcance y los desafíos del gobierno electrónico para proporcionar servicios de alta calidad a los ciudadanos (Honores, 2021).

El gobierno electrónico también tiene como objetivo crear un nuevo modelo de desarrollo, que requiere la creación de nuevas reglas para adaptarse a estos cambios profundos (López, 2016). Del mismo modo, también indica la importancia de la calidad de la información que se brinda en su portal web, para un fácil uso y que el usuario sienta la confianza y seguridad de sus operaciones (Medina et al., 2021). Por supuesto, las medidas de gobierno electrónico, tal como las vemos, colocan a las TIC como una herramienta y un punto de apoyo para el desarrollo de un gobierno eficaz. Esto conducirá a una mejor calidad de los servicios públicos y más información para crear un mejor proceso en las decisiones que se toman, como también otorgar las facilidades en las coordinaciones de las diferentes instituciones públicas (Honores, 2021).

Para finalizar, los beneficios del gobierno electrónico son significativos en muchas áreas. Esta influencia se extiende desde la gobernabilidad y los mandatos gubernamentales hasta la comunidad, incluyendo la transparencia y la integración democrática. Del mismo modo, el gobierno electrónico ofrece el potencial para rentabilizar el gasto público; aumentando la productividad, aumenta la eficiencia y la transparencia del sector público, facilita el acceso a los servicios gubernamentales y la participación en las decisiones públicas (Lauria, 2021).

Los gobiernos, en su búsqueda para servir a los ciudadanos, aprovechan las TIC para racionalizar sus procesos de prestación de servicios. El gobierno electrónico transforma las administraciones en "gobiernos inteligentes" que mejoran la inclusión social, política y la calidad de vida de los habitantes. Entonces, los gobiernos de los países en desarrollo aún enfrentan desafíos con respecto a la transformación debido a una miríada de obstáculos, que incluyen la falta de interoperabilidad del gobierno electrónico, la falta de recursos y la falta de compromiso de gestión (Apleni y Smuts, 2020).

Adicionalmente, a esta variable se le consideró como dimensiones, las siguientes que se nombran a continuación.

En relación a la dimensión presencia: manifiesta que en los gobiernos muestran una línea de información básica. Normalmente, publican normas, resoluciones, leyes y todo tipo de esquemas que sean referidos a la estructura de la institución. (Honores, 2021). El gobierno electrónico en las municipalidades realiza cambios mejorables en las entidades locales y permite la interacción e informa los cambios al ciudadano de manera rápida (Zamora et al., 2018). Las entidades se dedican a mostrar información para informar de los cambios que realiza cada entidad para el conocimiento del público en general mostrando así la transparencia de sus funciones.

Continuando con la dimensión de interacción: En esta etapa, existe un proceso interactivo que permite al público o usuarios mantener una comunicación y un dialogo fluido con las agencias estatales, abrir un canal de comunicación directa con los ciudadanos a través de medios electrónicos y eliminar la burocracia de las oficinas gubernamentales (Honores, 2021). La Secretaría de Gobierno Digital – SGD añade que, las entidades públicas tienen como propósito satisfacer todas las demandas y necesidades de los usuarios, y es el uso del gobierno electrónico

que ayuda a generar valor público, de la interacción mediante la entidad-ciudadano y viceversa (SGD, 2018). A esto. Es necesario mencionar que el uso de las TIC es de vital importancia en todos los gobiernos, ya que por medio de las distintas herramientas digitales que existe, se puede brindar una mejora la comunicación al ciudadano.

En la dimensión de transacción: menciona que es una etapa de mayor complejidad. En este paso se permite realizar pagos virtuales, realizar trámites 100% en línea u otros documentos importantes para los ciudadanos. Para llegar a esta etapa, es necesario mejorar los procesos existentes, ajustar su normativa, capacitar al personal y otros actores que lleven a impulsar este nivel de transacción. Hay una comunicación bidireccional automática entre el gobierno y sus administradores (Honores, 2021). En esta etapa el ciudadano realiza la práctica de la dimensión, puede realizar sus trámites administrativos desde cualquier ubicación, solo utilizando la tecnología, aunque en ocasiones los sistemas presentan fallas.

Finalizando con la dimensión de transformación: que es la fase más alta, donde el gobierno electrónico busca asegurar el bienestar del pueblo, es la comunicación, interacción y máxima satisfacción de sus necesidades. El gobierno despliega las mejores estrategias, habilidades y gestiona el mejor cambio para que los ciudadanos logren beneficiarse de esta transformación. Para su correcto funcionamiento se requiere conocimiento tecnológico y, sobre todo, voluntad política del gobierno para considerar el gobierno electrónico como una estrategia para mejorar la democracia (Honores, 2021).

La simplificación administrativa se dio a finales de los años 80, con la Ley N° 25035, en el mandato de Alan García Pérez (1989), esta es asumida como iniciativa política, donde se debe utilizar en todas las entidades públicas del Perú (Salinas, 2015). Entonces, la simplifica administrativa es un proceso interno por el cual se desea eliminar solicitudes y trámites que son innecesarios en el proceso administrativo, siempre con el propósito de incrementar la calidad de servicio (Municipalidad de Toluca, 2016). En los años 2017 al 2019 los trabajos en la simplificación administrativa en permitieron generar en el Perú un ahorro por USD 87 millones permitiendo un impacto en más de 4.2 millones de solicitudes en

tramites documentarios recibidos por las empresas, organizaciones y los ciudadanos (CAF, 2020).

De acuerdo a esta variable, La teoría general de la gestión ha experimentado su vigorosa y creciente expansión desde la época del enfoque clásico (a través de antropólogos, neoclásicos, estructuralistas) para un enfoque de sistemas. En su momento, el enfoque clásico estuvo influenciado por tres principios intelectuales que dominaron la mayor parte de la ciencia a principios del siglo pasado: el reduccionismo, el pensamiento analítico y el mecanicismo (Chiavenato, 2006).

Este modelo teórico socio técnico, permite a la institución integrar tecnologías para que los sub sistemas social y técnico puedan interactuar y, de esa manera poder mejorar la eficiencia dentro de la institución basadas en la gestión pública, se construyen diversos procesos de para que puedan brindar una mejor atención al público, en el cual el proceso más importante es la simplificación administrativa, que está constituida en un conjunto de procesos ya establecidos por la administración pública basados en reglamentos y es necesario para ajustar y mejorar la atención al ciudadano. (Olavarría, 2010).

En el año 1991 se creó el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA (1991) estableció que solo se deberá cumplir lo indicado en los procedimientos administrativos que consten en dicho documento. Y se tiene como objetivo eliminar las trabas y las distorsiones administrativas que limitan el desarrollo de las actividades económicas y limitan la independencia del sector privado (SGP, 2021). TUPA es el documento rector de los municipios, que contiene los procedimientos administrativos y los servicios exclusivos que prestan a los ciudadanos. Estas acciones y servicios están regulados por el área al que pertenecen y son puestos en formato legalmente establecido (MPP de Piura, 2022).

Hoy en día, la simplificación administrativa tiene como objetivo eliminar obstáculos y costos innecesarios en los que incurre la sociedad causados por el funcionamiento ineficaz de los órganos administrativos del Estado (SGP, 2021). A esto, se añade que la simplificación de los trámites administrativos no es solo un efecto de moda sino una necesidad real; se ha convertido en una herramienta imprescindible para mejorar la eficiencia de la actividad pública y la competitividad

de los sectores privados, liberando así, significativos recursos que se pueden delegar a otros con fines productivos. (Gamero, 2014).

Del mismo modo, la simplificación administrativa responde a un acto justo y eficiente del estado que benéfica al público local (Banco de Desarrollo de América Latina – CAF, 2021). Del mismo modo, el término simplificación equivale a la acción y efecto de simplificar, y simplificar es hacer algo más fácil, más simple y menos complejo. Así, la simplificación administrativa en las administraciones públicas (AAPP) se refiere a los trámites que tienen por objeto hacer más sencillos, fáciles o menos complejos sus trámites. (Revista Digital – CEMCI, 2016).

La simplificación administrativa es importante en la ciudadanía porque este, ocupa un lugar importante en atención al servicio de la ciudadanía. Esto nos ayuda a eliminar solicitudes y tarifas innecesarias, pero también nos ayuda a responder a las necesidades de los ciudadanos de manera rápida y eficiente. (CAF, 2021). Afirma también la importancia con las siguientes preguntas ¿Cuánto tiempo se invierte en el procesamiento de documentos? ¿Utiliza múltiples tipos de procedimientos? Muchos de los trámites que las administraciones públicas realizan a diario pueden simplificarse mediante el uso de nuevas herramientas tecnológicas, como la gestión de operaciones. Con ella podemos movilizar documentos y simplificar la tramitación administrativa, utilizar la gestión electrónica, así como integrar los valores de la sociedad actual: transparencia, participación e información. (Numentí, 2020).

La simplificación administrativa es un avance muy importante en el trabajo que realizan todas las instituciones estatales, siempre trabajan en las atenciones y reducir los costos innecesarios que realiza. El congreso también añadió que las instituciones estatales simplifican los procedimientos administrativos para agilizar los procedimientos administrativos con el fin de eliminar los requisitos innecesarios para una atención eficiente al usuario (Congreso de la República, 2020). La simplificación también conduce a la mejora de los servicios gubernamentales prestados tanto a los ciudadanos como a los inversores. Es una estrategia exploratoria defensiva que involucra múltiples objetivos y procesos y requiere apoyo político, marco institucional y la revisión integral de todas las legislaciones relacionadas, para garantizar la implementación exitosa (Gobba, 2022).

Su importancia de la simplificación administrativa, se entiende como reducción barreras y cargas derivadas de la burocracia. Por lo tanto, se quiere eliminar todo obstáculo y costos innecesarios para que sea beneficiado el ciudadano. Mejorar las funciones inapropiadas de los órganos administrativos del Estado. Representa una de las acciones clave que los administradores deben tomar para dirigir y mejorar la prestación de servicios (Muñoz, 2017).

Adicionalmente, a esta variable de simplificación administrativa se consideró como dimensiones, las siguientes que se nombran a continuación.

La primera dimensión es la utilización de la plataforma de interoperabilidad: Las TIC juegan un papel importante para mejorar la calidad organizacional y simplificar la gestión, como agilizar los trámites para los ciudadanos, facilitar la cooperación entre las instituciones públicas, y reducir tiempos y costosa los tramites que realiza el ciudadano. (SGP, 2021). La plataforma de Interoperabilidad se encuentra bajo la administración de la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital que permite la implementación a los servicios públicos a través del internet utilizando el gobierno electrónico (Plataforma Nacional de Interoperabilidad, 2022). Esta plataforma sería de mucha utilidad y beneficio al ciudadano, ya que nos permitiría realizar con celeridad los tramites que se tenga a bien realizar cuando se depende la aprobación de varias entidades estatales.

En la segunda dimensión, mejorar los procesos para la simplificación administrativa: se crearon otros métodos para superar las fallas de las regulaciones, y los procesos administrativos que fueron elaborados por la entidad estatal distinta a las responsables de los procedimientos administrativos. Cabe recalcar que eran diseñados sin la respectiva coordinación con las entidades referidas (SGP, 2021). De la misma manera, la simplificación administrativa juega un papel muy importante en la atención que se brinda a las personas y ciudadanos. Esto no solo nos ayuda a eliminar exigencias y cargas innecesarias, sino que también nos ayuda a satisfacer las necesidades de las personas de manera oportuna, eficiente y eficaz (CAF, 2021). La simplificación es un método de acelerar los trámites a realizar y ayuda a que el estado pueda complementar en la modernización del estado.

Finalizamos con la dimensión de fortalecimiento institucional para promover la simplificación administrativa: la capacitación continua y el desarrollo de capacidades son necesarios para fomentar una cultura de mejora de la

simplificación administrativa, especialmente para los funcionarios públicos y funcionarios que aún se resisten a dicha mejora (SGP, 2021). Los temas de capacitaciones constantes es un acto de actualización al personal que brinda una atención, ya que ayuda a solucionar temas a la brevedad a la necesidad de cada usuario.

Este artículo explora la burocratización y sus límites en el marco de la desburocratización en la regulación de los procedimientos administrativos. El derecho no es un fin en sí mismo, sino que debe contribuir a unas relaciones previsibles y, por tanto, mejores en la sociedad (Kovac 2020).

Se culmina de conformidad con las cláusulas de los numerales 3.1 y 3.2 del Artículo 3 del Decreto Legislativo N° 1246 (2020). Este DL aprueba diversas medidas de simplificación administrativa, las dependencias de la administración pública poseen y administran información sobre la identificación y estado civil, antecedentes penales, policiales y judiciales y títulos a la vigencia de poderes y designación del representante legal. Estos dispondrán de manera gratuita y permanente a las entidades del Poder Ejecutivo para la interoperabilidad con el fin de promover la simplificación administrativa. (Actualidad Empresarial 2020).

Complementa también la ciencia latina que la gestión de simplificación administrativa tiene un proceso de planificación de políticas internas para mejorar la calidad del servicio, ya que depende del tiempo del servicio, de los procesos administrativos y de los costos, permitiendo a las organizaciones alcanzar sus metas más allá de la competencia, logrando una mayor satisfacción de los usuarios. (Silva y Delgado 2020).

A continuación, se menciona los beneficios que brinda la aceptación de la simplificación administrativa.

Se realizaría de manera efectiva todo trámite que desee realizar el ciudadano. Entonces, la interoperabilidad entre las instituciones de la administración del estado sería de gran ayuda para el ciudadano cuando quiera realizar algún trámite y también, se reduciría los costos a cada institución utilizando solo datos y más funcionalidades.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

En este estudio con un enfoque cuantitativo, y en diferencia de la cualitativa, se encarga de analizar un gran tamaño de datos o información. El estudio de variables cuantitativas, es decir, número. Este adquiere todo su significado en el modo como se relaciona con otros a través de la hipótesis, regresiones o contradicciones. La investigación cuantitativa utiliza métodos cuantitativos y de inferencia estadística con la finalidad de extrapolar los resultados de una muestra a una población (Rus, 2021).

El tipo de investigación fue básica que, siempre tiene como objetivo la busca del conocimiento de la realidad. Este tipo de investigación no busca dar uso práctico al descubrimiento, sino acumula el conocimiento para poder responder preguntas y siempre ponerlos a disposición para otras investigaciones (Rodríguez, 2020). Este tipo de investigación básica pretende estudiar el problema que estamos planteando en las municipalidades.

El nivel de esta investigación fue correlacional causal, donde incluye la evaluación de dos variables cuyo propósito es estudiar el grado de correlación entre ellas (Rus, 2020).

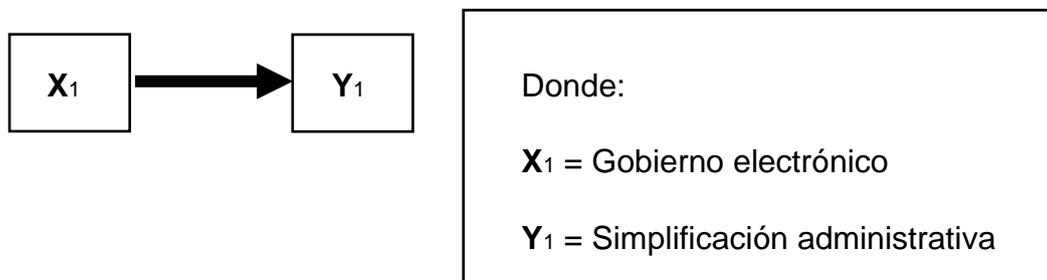
En esta investigación se lleva a cabo todos los pasos de la estrategia metodológica, en donde se deberá hacer y probar las hipótesis planteadas en el nivel descriptivo, entonces, es ahí donde se obtiene un resultado donde nos muestra si el estudio es válido o falso que muestra las hipótesis (Terrones, 2016).

Este diseño no experimental no se modifica nada sobre las relaciones entre variables. Cuando se diseña una investigación transeccional o transversal que recopila datos en un momento específico y tenga como objetivo describir las variables y analizar su ocurrencia e interrelación en un momento dado. (Pérez, 2016).

Explicando los estudios de esta investigación que fue de tipo básica ya que estudia el problema al realizar cualquier trámite en una municipalidad de Lima. Enfoque cuantitativo, ya que los datos que se obtuvo en la encuesta se validan en el SPSS para obtener un resultado. El nivel de correlacional causal, que sirve para medir que tanta relación existe entre las variables gobierno electrónico y

simplificación administrativa. Es de diseño no experimental, pues no experimenta nada y no se manipula las variables ya indicadas.

Diseño de investigación: Correlacional causal.



3.2 Variables y operacionalización

Definición conceptual de las variables

Variable 1: Gobierno electrónico

De manera puntual, las medidas de gobierno electrónico, tal como las vemos, posicionan a las TIC como un punto de apoyo para el desarrollo de un gobierno efectivo y transparente. Esto conducirá a una mejor calidad de los servicios públicos y más informados para crear un mejor proceso en las decisiones que se toman, como también otorgar las facilidades en las coordinaciones de las diferentes instituciones públicas (Honores, 2021).

Variable 2: Simplificación administrativa

En el 2018 se organizó el sistema administrativo para modernizar la administración pública, identificar los componentes necesarios para asegurar la calidad de los bienes y la prestación de los servicios, promover la simplificación administrativa, mejorar la calidad de las organizaciones administrativas y funcionamiento del estado. Como resultado de este cambio, se ha mejorado la capacidad de la Secretaría de Gestión Pública (SGP) para liderar los cambios aprobados como Administrador del Sistema. (PCM – SGP, 2021).

Definición operacional de las variables

Variable 1: Gobierno electrónico

El gobierno electrónico es la comunicación de la información en línea, mediante boletines de su portal web institucional, para verificar los avances que la institución viene realizando para conocimiento de la ciudadanía.

Variable 2: Simplificación administrativa

Dirigir a los organismos públicos a eliminar y simplificar los trámites administrativos desde un enfoque integral que analiza procesos, legislación, costos, infraestructura, instalaciones y más.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

Con ítems o unidades de análisis accesibles pertenecientes al campo específico donde se está realizando la investigación (Condori, 2020). La cantidad media en el periodo de una semana en horarios de la mañana es de 120 ciudadanos que realizan trámites de cualquier índole en las municipalidades de la ciudad de Lima, en el periodo 2022.

Tabla 1

Cantidad de ciudadanos estimados de la ciudad de Lima

Población	Edades	Cantidad
Ciudadanos de	25 - 65años	ciudadanos
	total	120 ciudadanos

Criterios de inclusión

Se seleccionará a la población de ambos sexos que asistan a realizar algún trámite documentario en un periodo de 06 días entre los horarios de las 07:30 am hasta las 09:00 am y entre las edades de los 25 a 65 años.

Criterios de exclusión

No se seleccionará a la población que no necesite realizar algún trámite documentario y que no esté entre las edades de los 25 a 65 años de edad.

Muestra

Representa a la población, que cuente con las mismas características generales de la población (Condori, 2020). En este proyecto se está considerando una muestra de 59 ciudadanos que realizan diversos trámites en las diversas municipalidades de Lima, en el periodo 2022.

Tabla 2

Cantidad de ciudadanos encuestados de la ciudad de Lima

Población	Edades	Cantidad
Ciudadanos de	25 – 35 años	17 ciudadanos
Ciudadanos de	36 – 45 años	18 ciudadanos
Ciudadanos de	46 – 55 años	12 ciudadanos
Ciudadanos de	56 – 65 años	12 ciudadanos
	total	59 ciudadanos

Muestreo

El muestreo es el proceso mediante el cual se selecciona un conjunto de observaciones pertenecientes a una población. Esto, para un estudio estadístico. En otras palabras, el muestreo es el proceso de tomar un cierto número de individuos de la población para su análisis. El muestreo es necesario porque la población puede ser muy grande y no se pueden recopilar datos de todos los individuos (Westreicher, 2021).

En este trabajo de muestreo no probabilístico, se tomó en cuenta solo a los habitantes mayores de edad que realizan sus trámites en una municipalidad de Lima, 2022.

Unidad de análisis: En esta unidad se obtiene la información que nos brinda el ciudadano mediante la encuesta respecto a la demora de los tramites que realizan los trabajadores de una Municipalidad de Lima, 2022.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de los datos

Técnicas de recolección de los datos

Se utilizó en este proyecto la técnica de la encuesta, se desarrolló una encuesta por cada variable. Este estudio de modo cuantitativo es uno de los más importantes

métodos de investigación científica. En su definición de este método, donde tiene una serie de secuencias, procedimientos de acciones sistemáticos que están diseñados para determinar la validez de la hipótesis. Al igual se añade el uso de la metodología estadística mediante los datos obtenidos para un correcto resultado (Equipo editorial, 2021).

Así mismo, en el procesamiento de datos se ha construido las preguntas para tener una valoración a las respuestas de acuerdo a la escala de Likert y para obtener el procesamiento de información se realizará mediante el software o SPSS 26, con esto, se recoge una respuesta confiable de los datos que se ingresan en el sistema o software mencionado.

El uso del instrumento de recolección de los datos que se utilizó en ese proyecto son las preguntas realizadas con un total de 38 preguntas o ítems, desarrollándose 20 ítems en la variable de gobierno digital y 18 ítems para la variable de simplificación administrativa.

Validez de contenido es una medición que evalúa un adecuado y correcto muestreo, porque este tipo de valor es dado por medio de muchas estimaciones u opiniones (Villasante, 2019).

Con respecto a la fiabilidad del instrumento es válido por que mide lo que pretendemos medir, a la vez se puede medir con margen de error (Santos, 2017).

Respecto a la validez de constructo del gobierno electrónico, se desarrolló de acuerdo al programa estadístico, análisis factorial del spss v.26 y se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 3

Prueba de KMO de la variable gobierno electrónico

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo ,767		
Prueba de esfericidad de	Aprox. Chi-cuadrado	597,808
Bartlett	gl	190
	Sig.	,000

Respecto a la tabla 3 de la variable gobierno electrónico se desarrolló en su constructo de un análisis factorial exploratorio. El KMO fue 0,767 donde hizo posible relacionar el coeficiente de correlación. Del mismo modo, la prueba de esfericidad de Bartlett (Chi cuadrado aproximado = 597,808; gl=190, Sig. = 0.000) mostró que

están correlacionados los ítems entre sí y son de significancia, entonces, es adecuado el modelo factorial. El análisis factorial para medir el constructo del gobierno electrónico de los 20 ítems, dio como resultado una varianza de 67.079% donde el constructo estuvo en la capacidad de medir la variable estudiada.

Siguiendo con la variable simplificación administrativa, también se ejecutó el análisis factorial exploratorio como se indica en la tabla que se muestra a continuación:

Tabla 4

Prueba de KMO de la variable simplificación administrativa

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,830
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	620,972
	gl	153
	Sig.	,000

Respecto a la tabla 4 de la variable simplificación administrativa se desarrolló en su constructo de un análisis factorial exploratorio. El KMO fue 0,830 donde hizo posible relacionar el coeficiente de correlación. Del mismo modo, la prueba de esfericidad de Bartlett (Chi cuadrado aproximado = 620,972; gl=153, Sig. = 0.000) mostró que están correlacionados los ítems entre sí y son de significancia, entonces es adecuado. El análisis factorial para medir el constructo de la variable simplificación administrativa de los 18 ítems, dio como resultado una varianza de 70.998% donde dicho constructo estaba en la capacidad de medir la variable estudiada.

A continuación, se menciona la relación de confiabilidad y los resultados obtenidos.

Tabla 5

Confiabilidad de Cronbach del gobierno electrónico

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.728	20

El instrumento de la variable gobierno electrónico se aprobó con el eficiente de alfa de Cronbach, dando un valor de $\alpha = 0,728$ y está calificado como nivel muy alto.

Tabla 6

Confiabilidad de Cronbach de la variable simplificación administrativa

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.825	18

El instrumento de la variable simplificación administrativa se aprobó con el eficiente de alfa de Cronbach, dando un valor de $\alpha = 0,825$ y está calificado como nivel muy alto.

3.5 Procedimiento

En este proyecto de investigación se efectuó el siguiente modo de recolección de información: tipo encuesta, que se llevaron a cabo en dos cuestionarios que nos sirvió como instrumentos. Ese instrumento se da de manera presencial, ya que es de información general debido a los diferentes tipos de trámites que se realiza en las municipalidades de Lima. Estas preguntas hacen referencia a cada dimensión-indicador de cada variable. Las encuestas obtenidas se mantienen en total privacidad con el anonimato que se les hizo presente a los ciudadanos encuestados, de la misma manera, las encuestas fueron validadas en la validación de instrumentos que se muestra en el anexo 4.

3.6 Método de análisis de los datos

La recolección de datos es el proceso mediante el cual, los investigadores capturan la información que requieren, siendo su fin llevar a cabo un estudio. Es por ello que, la recolección de datos es una etapa muy necesaria cuando se tiene que realizar un estudio estadístico, por el motivo de que estos datos son muy necesarios para el procesamiento de la información (Westreicher, 2021).

En este estudio cuantitativo, se utilizó la aplicación del instrumento con la respectiva toma de datos, estos datos obtenidos fueron trasladados y procesados mediante el programa SPSS V26, en los análisis de los datos procesados de las

variables gobierno electrónico y simplificación administrativa, se tuvo que utilizar estadísticos descriptivos, con la prueba de correlación.

El estadístico inferencia fue mediante la regresión logística ordinal, se utilizó este programa ya que nos brinda resultados óptimos de análisis estadísticos que son apropiados para este estudio.

Resultados descriptivos

El análisis inferencial Regresión logística ordinal nos permite mostrar la dependencia de una respuesta ordinal en un conjunto de predictores. Diseño de la regresión ordinal se basa en la metodología de McCullagh (McCulla 1980, 1998; SPSS, 2021).

3.7 Aspectos éticos

En esta investigación se trabajó con los respectivos parámetros necesarios y siempre respetando lo comentado por los autores, por ello, se respeta el uso de la norma APA 7ma edición, se referenció cada autor en las citas y referencia. También se realizó la absorción de información mediante encuestas realizadas por los ciudadanos, las cuales dichas respuestas brindadas no son divulgadas, se respeta la confidencialidad de la identidad de cada ciudadano que nos facilitó su respuesta a cada encuesta, otro aspecto que se tomó encuesta es que el trabajo realizado es validado por el Software Turnitin, para evadir el plagio o copia que se pueda realizar. Para la realización y aplicación de los instrumentos utilizados, fueron validados de acuerdo a las políticas dispuestas por el vicerrectorado académico de la escuela de posgrado de la UCV.

IV. RESULTADOS

4.1 Descripción de resultados

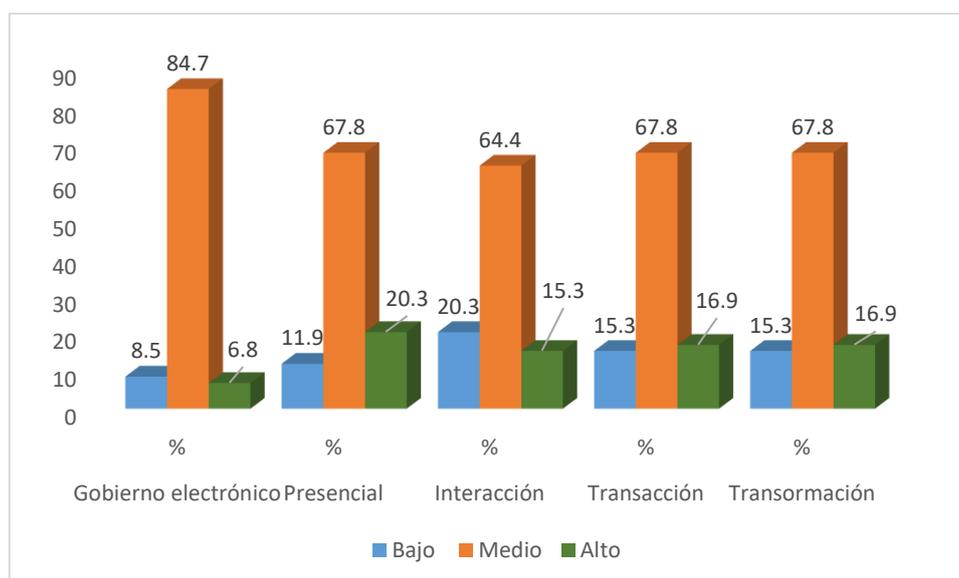
Tabla 7

Distribución de niveles del gobierno electrónico y sus dimensiones

Niveles	Gobierno electrónico		Presencial		Interacción		Transacción		Transformación	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	5	8.5	7	11.9	12	20.3	9	15.3	9	15.3
Medio	50	84.7	40	67.8	38	64.4	40	67.8	40	67.8
Alto	4	6.8	12	20.3	9	15.3	10	16.9	10	16.9
Total	59	100.0	59	100.0	59	100.0	59	100.0	59	100.0

Figura 1

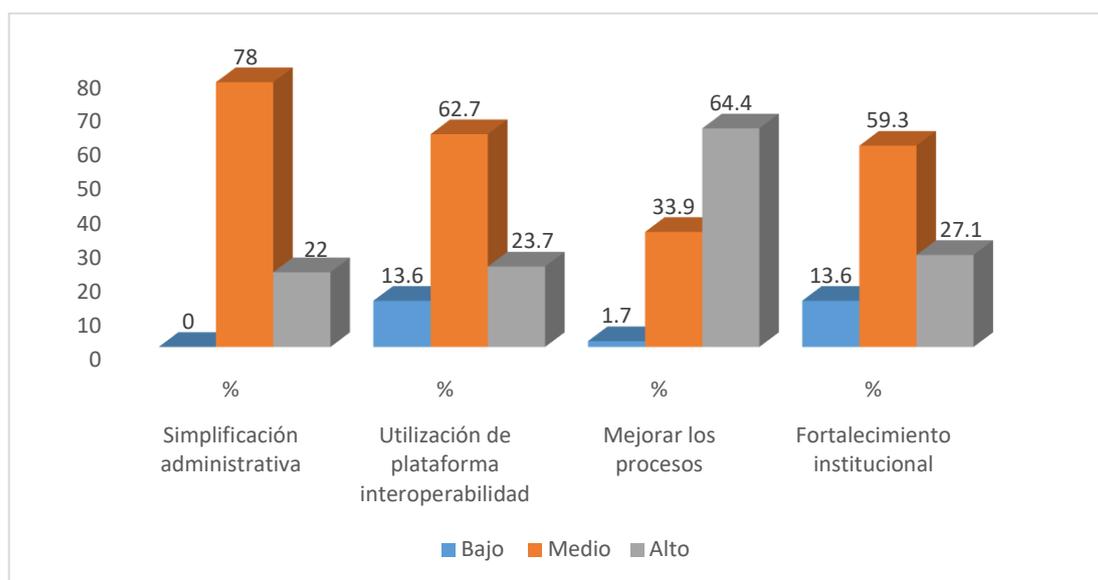
Distribución en niveles de la variable gobierno electrónico y sus dimensiones



En cuanto a la variable de gobierno electrónico, el 8.5% presentó un nivel bajo de gobierno electrónico, el 84.7% mostró un nivel intermedio y el 6.8% presentó un nivel alto. La dimensión presencial el 11.9% presentó un nivel bajo, el 67.8% presentó un nivel medio y el 6.8% presentó un nivel alto. Así mismo, la dimensión de interacción el 20.3% presentó un nivel bajo, el 64.4% presentó un nivel medio y el 20.3% presentó un nivel alto. La dimensión transacción el 15.3% presentó un nivel bajo, el 67.8% presentó un nivel medio y el 16.9% presentó un nivel alto. La última dimensión de transformación el 15.3% dio un nivel bajo, el 67.8% mostró un nivel medio y el 16.9% terminó presentando un nivel alto.

Tabla 8*Niveles de simplificación electrónica y sus dimensiones*

Niveles	Simplificación administrativa		Utilización de plataforma interoperabilidad		de Mejorar los procesos		Fortalecimiento institucional	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	0	0	8	13.6	1	1.7	8	13.6
Medio	46	78	37	62.7	20	33.9	35	59.3
Alto	13	22.0	14	23.7	38	64.4	16	27.1
Total	59	100.0	59	100.0	59	100.0	59	100.0

Figura 2*Distribución de los niveles en la simplificación administrativa con sus dimensiones*

En la tabla 4 y figura 2, en cuanto a la variable de simplificación administrativa, el 0% presentó un nivel bajo de simplificación administrativa, el 78% presentó un nivel medio y el 22% presentó un nivel alto. La dimensión utilización de la plataforma de interoperabilidad el 13.6% presentó un nivel bajo, el 62.7% presentó un nivel medio y el 23.7% presentó un nivel alto. Así mismo, la dimensión de mejorar los procesos el 1.7% presentó un nivel bajo, el 33.9% presentó un nivel medio y el 64.4% presentó un nivel alto. Y la dimensión fortalecimiento institucional el 13.6% presentó un nivel bajo, el 59.3% presentó un nivel medio y el 27.1% presentó un nivel alto.

4.2 Contrastación de hipótesis

Contrastación de la hipótesis general

H₀: En la variable de gobierno electrónico, no incide en la variable simplificación administrativa

H_a: En la variable gobierno electrónico, incide en la variable simplificación administrativa

Tabla 9

Ajuste del modelo y pseudo R del gobierno electrónico en la simplificación administrativa

Modelo	Información de ajuste de los modelos				Pseudo R cuadrado	
	Logaritmo de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Cox y Snell	
Sólo intersección	45.411				Nagelkerke	.511
Final	21.526	23.885	8	.002	McFadden	.384

La prueba de contraste de la razón de verosimilitud señaló que el modelo logístico siendo significativo ($\chi^2=23.885$; $p<0,05$). Ello significa que la variable independiente de gobierno electrónico si incide en la simplificación administrativa. El valor de Pseudo – R cuadrado de Nagelkerke (0.511), indica que la variable independiente de gobierno electrónico incide en un 51.1% de la variable dependiente simplificación administrativa. Así mismo, se establece que el 48.9% de incidencia de otras variables que no son motivo del presente estudio.

Tabla 10

Bondad de ajuste del gobierno electrónico en la simplificación administrativa

	Bondad de ajuste		
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	9.660	11	.561
Desviación	11.842	11	.376

Ya construido el modelo de regresión, es necesario que se compruebe la calidad de ajuste del valor predico por los valores observados. Observemos que la desviación ($\chi^2 = 11.842$) muestra un $p\leq 0,05$; ahora, podemos afirmar que el modelo de regresión en el que se considera la variable gobierno electrónico incide con la variable simplificación administrativa, donde es válida y aceptable.

Tabla 11

Estimación de los parámetros del gobierno electrónico en la simplificación administrativa

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[SimAdmin = 2]	-2.670	1.216	4.821	1	.028	-5.053	-.287
Ubicación	[PRE=1]	-1.670	1.655	1.018	1	.313	-4.914	1.574
	[PRE=2]	-2.540	1.232	4.248	1	.039	-4.956	-.125
	[PRE=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	[Inter=1]	-1.965	1.634	1.446	1	.229	-5.169	1.238
	[Inter=2]	-2.151	1.193	3.251	1	.071	-4.489	.187
	[Inter=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	[Transa=1]	1.921	2.006	.918	1	.338	-2.010	5.853
	[Transa=2]	1.051	1.435	.537	1	.464	-1.761	3.864
	[Transa=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	[Transf=1]	-19.967	.000	.	1	.	-19.967	-19.967
	[Transf=2]	-1.909	1.135	2.827	1	.093	-4.134	.316
	[Transf=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

La tabla 11 indica que la dimensión trámite presencial (Wald=4.248; $p=0,39 < 0,05$) predice mejor la variable dependiente simplificación administrativa

Comprobación de hipótesis específicas 1

H₀: El gobierno electrónico no incide significativamente en la utilización de la plataforma de interoperabilidad en la simplificación administrativa de una municipalidad Lima, 2022.

H_a: El gobierno electrónico incide significativamente en la utilización de la plataforma de interoperabilidad en la simplificación administrativa de una municipalidad Lima, 2022.

Tabla 12

Ajuste del modelo y pseudo R² del gobierno electrónico en la dimensión de utilización de la plataforma de interoperabilidad.

D1VD						
Información de ajuste de los modelos					Pseudo R cuadrado	
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Cox y Snell	
Sólo intersección	70.429				Nagelkerke	.454
Final	42.234	28.195	8	<.001	McFadden	.264

En la prueba de contraste de la razón de verosimilitud señala que la variable gobierno electrónico es significativo ($\chi^2=28.195$; $p<0,05$). Esto significa que el gobierno electrónico incide en la utilización de la plataforma de interoperabilidad. El valor de Pseudo – R cuadrado de Nagelkerke (0,454), indica que el modelo propuesto explica el 45.4% de la primera dimensión de la variable dependiente. Así mismo, se establece que el 54.6% de incidencia de otras variables que no son motivo del presente estudio.

Tabla 13

Bondad de ajuste del gobierno electrónico en la dimensión utilización de la plataforma

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	21.957	30	.856
Desvianza	25.237	30	.713
Función de enlace: Logit.			

Ya construido el modelo de regresión, se debe hacer la comprobación de la calidad de ajustes de los valores predichos por el modelo de los valores observados. Observemos que la desvianza ($\chi^2 = 25.237$) muestra un $p>0,05$; Ahora podemos afirmar que el modelo de regresión en el que se considera la variable gobierno electrónico incide en la dimensión de la utilización de la plataforma de interoperabilidad de la variable simplificación administrativa, donde es válido y aceptable.

Tabla 14

Estimación de los parámetros del gobierno electrónico en la dimensión utilización de la plataforma de interoperabilidad.

Estimaciones de parámetro								
						Intervalo de confianza al 95%		
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[UtilPlataInter = 1]	-5.992	1.249	23.000	1	<.001	-8.440	-3.543
	[UtilPlataInter = 2]	-1.616	.973	2.756	1	.097	-3.523	.292
Ubicación	[PRE=1]	-1.917	1.390	1.902	1	.168	-4.642	.808
	[PRE=2]	-.451	1.069	.178	1	.673	-2.547	1.645
	[PRE=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	[Inter=1]	-3.292	1.343	6.012	1	.014	-5.924	-.660
	[Inter=2]	-2.120	1.075	3.889	1	.049	-4.227	-.013
	[Inter=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	[Transa=1]	-2.275	1.542	2.177	1	.140	-5.298	.747
	[Transa=2]	-.290	1.168	.062	1	.804	-2.580	1.999
	[Transa=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	[Transf=1]	.386	1.765	.048	1	.827	-3.074	3.846
	[Transf=2]	-.285	.962	.088	1	.767	-2.171	1.601
	[Transf=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

La tabla 14 indica que la interacción con el (Wald=6.012; p=0.014<0,05) predice mejor la dimensión utilización de la plataforma de interoperabilidad

Comprobación de la hipótesis específica 2

H₀: En el gobierno electrónico no incide significativamente en mejorar los procesos para la simplificación administrativa de una municipalidad Lima, 2022.

H_a: En el gobierno electrónico incide significativamente en mejorar los procesos para la simplificación administrativa de una municipalidad Lima, 2022.

Tabla 15

Ajuste del modelo y pseudo R² del gobierno electrónico y la dimensión de mejorar los procesos.

D1VD						
Información de ajuste de los modelos					Pseudo R cuadrado	
	Logaritmo de la				Cox y Snell	.444
Modelo	verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Nagelkerke	.583
Sólo intersección	53.058				McFadden	.409
Final	18.385	34.673	8	<.001		

La prueba de contraste de la razón de verosimilitud señala que la variable gobierno electrónico es significativo ($x^2=34.673$; p<0,05). Ello significa que el gobierno electrónico incide en la dimensión de mejorar los procesos. El valor de Pseudo – R cuadrado de Nagelkerke (0,583), indica que el modelo propuesto explica el 58.3%

de la dimensión de la variable dependiente. Así mismo, se establece que el 41.7% de incidencia de otras variables que no son motivo del presente estudio.

Tabla 16

Bondad de ajuste del gobierno electrónico en la dimensión de mejorar los procesos

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	8.341	30	1.000
Desviación	9.970	30	1.000
Función de enlace: Logit.			

Ya construido el modelo de regresión, es necesario que se compruebe la calidad de ajuste del valor predicho por los valores observados. Se observa que la desviación ($\chi^2 = 9.970$) muestra un $p > 0,05$; entonces, es donde se señala que el modelo de regresión en el que se considera la variable gobierno electrónico incide con la dimensión de mejorar los procesos de la variable administrativa, y es válido y también es aceptable.

Tabla 17

Estimación de los parámetros del gobierno electrónico en la dimensión de mejorar los procesos.

Estimaciones de parámetro								
							Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umb	[MejorPro = 1]	-6.056	1.569	14.896	1	<.001	-9.132	-2.981
ral	[MejorPro = 2]	-1.473	.983	2.243	1	.134	-3.400	.455
Ubic	[PRE=1]	18.162	.000	.	1	.	18.162	18.162
ació	[PRE=2]	-3.393	1.508	5.060	1	.024	-6.350	-.437
n	[PRE=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	[Inter=1]	21.546	.000	.	1	.	21.546	21.546
	[Inter=2]	-.206	1.180	.030	1	.862	-2.519	2.108
	[Inter=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	[Transa=1]	23.618	14051.972	.000	1	.999	-	27564.977
	[Transa=2]	3.108	1.520	4.180	1	.041	.128	6.087
	[Transa=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	[Transf=1]	-23.784	14051.972	.000	1	.999	-	27517.575
	[Transf=2]	-1.698	.962	3.117	1	.077	-3.583	.187
	[Transf=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

La tabla 17 indica que la dimensión de tramites presencial con el (Wald=5.060; $p=0.024 < 0,05$) predice mejor la dimensión de mejorar los procesos.

Comprobación de hipótesis específica 3

H₀: El gobierno electrónico no incide significativamente en el fortalecimiento institucional para promover la simplificación administrativa de una municipalidad Lima, 2022.

H_a: El gobierno electrónico incide significativamente en el fortalecimiento institucional para promover la simplificación administrativa de una Municipalidad Lima, 2022.

Tabla 18

Ajuste del modelo y pseudo R² del gobierno electrónico y la dimensión fortalecimiento institucional

D1VD					Pseudo R cuadrado	
Información de ajuste de los modelos					Cox y Snell	.494
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.		
Sólo intersección	71.971				Nagelkerke	.584
Final	31.831	40.140	8	<.001	McFadden	.364

En esta prueba de contraste de verosimilitud señala que la variable gobierno electrónico es significativo ($x^2=40.140$; $p<0,05$). Esto significa que el gobierno electrónico incide en el fortalecimiento institucional. El valor de Pseudo – R cuadrado de Nagelkerke (0,584), Entonces, el modelo propuesto explica el 58.4% de la dimensión de la variable dependiente. Así mismo, se establece que el 41.6% de incidencia de otras variables que no son motivo del presente estudio.

Tabla 19

Bondad de ajuste del gobierno electrónico en la dimensión del fortalecimiento institucional

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	17.249	30	.969
Desvianza	15.767	30	.985
Función de enlace: Logit.			

Ya construido el modelo de regresión, es necesario que se compruebe la calidad de ajuste del valor predicho por los valores observados. Se observa que la desvianza ($x^2 = 15.767$) muestran un $p>0,05$; Ahora podemos afirmar que el modelo de regresión en el que se considera la variable gobierno electrónico inciden

en la dimensión del fortalecimiento institucional de la variable simplificación administrativa, donde es válido y aceptable.

Tabla 20

Estimación de los parámetros del gobierno electrónico en la dimensión del fortalecimiento institucional.

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[MejorPro = 1]	-24.934	1.521	268.55	1	<.001	-27.916	-21.951
	[MejorPro = 2]	-20.843	1.419	215.85	1	<.001	-23.624	-18.063
Ubicación	[PRE=1]	-1.105	1.677	.434	1	.510	-4.392	2.182
	[PRE=2]	.186	1.457	.016	1	.898	-2.670	3.042
	[PRE=3]	0a	.	.	0	.	.	.
	[Inter=1]	-20.349	.777	685.68	1	<.001	-21.872	-18.826
	[Inter=2]	-20.278	.000	.	1	.	-20.278	-20.278
	[Inter=3]	0a	.	.	0	.	.	.
	[Transa=1]	-2.955	1.938	2.323	1	.127	-6.754	.844
	[Transa=2]	-3.774	1.703	4.913	1	.027	-7.111	-.437
	[Transa=3]	0a	.	.	0	.	.	.
	[Transf=1]	.620	1.932	.103	1	.748	-3.167	4.407
	[Transf=2]	.704	1.075	.428	1	.513	-1.403	2.810
	[Transf=3]	0a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

La tabla 20 indica que la dimensión interacción con el (Wald=685.682; $p=0.001 < 0,05$) predice mejor la dimensión fortalecimiento institucional de la variable dependiente simplificación administrativa.

V. DISCUSIÓN

En cuanto a la hipótesis general que tenemos se encontró que: La variable independiente gobierno electrónico, incide en la variable dependiente simplificación administrativa, debido a Pseudo – R cuadrado de Nagelkerke (0.511), indica que el gobierno electrónico incide en un 51.1% en la simplificación administrativa. Con un mejor uso de gobierno electrónico se obtiene un mejor desarrollo para la simplificación administrativa. Así mismo, la dimensión tramite presencial (Wald=4.248; $p=0,39<0,05$) predice mejor la simplificación administrativa debido a que el usuario al realizar su trámite presencial se siente más seguro en culminar con rapidez al realizar cualquier documentación y mejora la simplificación administrativa.

Coincide con lo determinado por Torres (2022) en sus resultados que obtuvo en la variable de gobierno electrónico se relaciona de manera significativamente con la variable simplificación administrativa, donde el coeficiente de correlación de Spearman $\rho = 0.527$ con un p_valor calculado de 0.000. También en similitud con Guzmán (2021) dando en los resultados el valor pseudo-r cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke =0.426, donde la variable gobierno electrónico incide con 42.6% en la variable simplificación administrativa. En ambos casos, los autores coinciden, de acuerdo a los resultados de esta investigación en una Municipalidad de Lima, la implementación del gobierno electrónico que manifiesta el público y está asociado con mejorar la simplificación administrativa, donde es aceptable el nivel de influencia de las variables mencionados por los autores.

Asimismo, se precisa que la variable gobierno electrónico recae en la modernización del Estado, la cual permite que el país sea más descentralizado y transparente para lograr una buena gestión pública, con ello garantizar una mayor confianza y una participación más activa de los ciudadanos (Honores, 2021) y este a la vez se relaciona directamente con la variable simplificación administrativa la cual tiene busca eliminar costos innecesarios, eliminar obstáculos que es su objetivo para beneficio de la sociedad causados por el funcionamiento ineficaz de los órganos administrativos del Estado (SGP, 2021).

Ante ello se aprecia que en los resultados se obtuvo un nivel medio de relación de la variable gobierno electrónico en la simplificación administrativa debido a una bajo nivel comunicativo e informativo de parte una buena gestión

municipal a través de sus portales web y otros tipos de canales informativos, Es necesario recalcar que el gobierno electrónicos y la simplificación administrativa son muy importantes en este caso en las instituciones municipalidades, ya que su propósito de cada instituciones es prestar o brindar servicios de calidad al ciudadano sin tanta burocracia.

Se comparte también para mayor claridad lo mencionado por Antoni et al. (2018) hoy en día se está usando la tecnología una como una herramienta muy importante para establecer un gobierno completo y transparente, donde se puede lograr una sociedad unida e informatizada. Mediante una buena plataforma tecnológica que esté basada en información actualizada y de fácil acceso, donde los ciudadanos puedan crear, analizar, gestionar, procesar y compartir la información, generando así conocimiento que mejore el desarrollo, la sostenibilidad y también la calidad de vida de todos los habitantes.

A nivel del análisis descriptivo se reflejaron los siguientes niveles en la variable gobierno electrónico del 8.5% de ciudadanos encuestados presento un nivel bajo de gobierno electrónico, el 84.7% presentó un nivel medio y el 6.8% presentó un nivel alto. Coincide con los niveles encontrados por Torres (2022) resultado que el gobierno electrónico es de nivel regular teniendo un 50% de aceptación. En ambos casos refleja un nivel medio del resultado obtenido, llevándonos esto a estar encaminados para un eficiente uso del gobierno electrónico para seguir avanzando en la simplificación administrativa.

Asimismo, el nivel análisis descriptivo reflejó los siguientes niveles en la variable simplificación administrativa, el 0% presentó un nivel bajo de simplificación administrativa, el 78% presentó un nivel medio y el 22% presentó un nivel alto, estos resultados se asemejan a los encontrados por Torres (2022) en la simplificación administrativa considerándolo en un nivel intermedio teniendo un 63.0%. En concordancia con el autor se refleja una similitud en ambos resultados de acuerdo a la variable simplificación administrativa encontrándose en ambos casos en un nivel medio y ello nos lleva a un trabajo de mejorar los procesos que beneficiaran a los usuarios.

Por otra parte, este modelo teórico socio técnico, permite a la institución integrar tecnologías para que los sub sistemas social y técnico puedan interactuar y, de esa manera poder mejorar la eficiencia dentro de la institución basadas en la

gestión pública, se construyen diversos procesos de para que puedan brindar una mejor atención al público, en el cual el proceso más importante es la simplificación administrativa, que está constituida en un conjuntos de procesos establecidos por la administración pública basados en reglamentos y es necesario para ajustar y mejorar la atención al ciudadano (Olavarría, 2010) entonces, Olavarría menciona que la simplificación es un proceso muy importante que presta la institución, es por ello se cree que es necesario reducir procesos innecesarios para una mejor atención al público.

Tengamos en cuenta la importancia de la simplificación administrativa ya que este ocupa un lugar importante en atención al servicio de la ciudadanía. Esto nos ayuda a eliminar solicitudes y tarifas innecesarias, pero también nos ayuda a responder a las necesidades de los ciudadanos de manera rápida y eficiente. (CAF, 2021) del mismo modo, se añade que la simplificación administrativa se puede lograr cada vez mas con la ayuda del uso del gobierno electrónico a la vez, seguir informando y actualizando al ciudadano mediante sus plataformas web.

En relación a la hipótesis específica 1 se encontró que: La variable independiente gobierno electrónico, incide significativamente en la dimensión utilización de la plataforma de interoperabilidad, debido a Pseudo – R cuadrado de Nagelkerke (0.454), indica que el gobierno electrónico incide en un 45.4% la utilización de la plataforma de interoperabilidad. Con un mejor uso de gobierno electrónico se obtiene un mejor desarrollo para la utilización de la plataforma de interoperabilidad. Así mismo, la dimensión interacción (Wald=6.012; $p=0.14 < 0,05$) predice mejor la dimensión de utilización de la plataforma de interoperabilidad, debido a que existe una vinculación entre las entidades públicas para un óptimo resultado para el ciudadano.

En semejanza con Shavira et al (2021) según sus resultados del estudio, la implementación del gobierno electrónico en Jakarta Smart City a través de la aplicación Qlue aún no es óptima. Esto se debe a que todavía existen algunas deficiencias y obstáculos en la implementación del gobierno electrónico. Y se tiene a Carreño y Roberto (2019) con resultados que mostraron que solo 9 municipios cuentan con página web, por lo que aún queda mucho trabajo por hacer para desarrollar el gobierno electrónico. Cabe señalar que a pesar del desarrollo una gran parte de los municipios del estado de Tachira carecen de una página web. En

ese sentido finalizó indicando a los alcaldes que utilicen de manera efectiva esta tecnología. Concluyó añadiendo que los alcaldes deben automatizar procesos innecesarios para ahorrar tiempo y dinero, esto reanudará en una mejor eficiencia administrativa y facilitará los trámites de los ciudadanos.

En ambos resultados se obtuvo un nivel medio de relación de la variable gobierno electrónico en la dimensión utilización de la plataforma de interoperabilidad. A ello es necesario inculcar y seguir promoviendo el desarrollo tecnológico en cada institución municipal para obtener buenos resultados y lograr que el ciudadano se familiarice a utilizar el gobierno electrónico para acelerar sus trámites que tengan a bien de realizar.

La base teórica de la plataforma de interoperabilidad: Las TIC juegan un papel importante en el apoyo a las estrategias para mejorar la calidad organizacional y simplificar la gestión, como agilizar los trámites para los ciudadanos o usuarios, facilitar la cooperación entre las instituciones públicas, independientemente del nivel de desarrollo tecnológico, y reducir tiempos y costosa los tramites que realiza el ciudadano. (SGP, 2021). La plataforma de Interoperabilidad es una herramienta de tecnología que se encuentra bajo la administración de la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital que permite la implementación a los servicios públicos a través del internet utilizando el gobierno electrónico (Plataforma Nacional de Interoperabilidad, 2022).

Esta plataforma sería de mucha utilidad y beneficio al ciudadano, ya que nos permitiría ejecutar con celeridad los tramites que cada ciudadano realice y que dependa de la aprobación de varias entidades estatales para lograr culminar con éxito su trámite administrativo. Entonces, debido a un buen nivel de comunicación e información de parte una buena gestión municipal a través de sus portales web y otros tipos de canales informativos, también podemos decir que el gobierno electrónico en la simplificación administrativa es de suma importancia en la administración pública, ya que deber del estado es brindar servicios de alta calidad y dejar la burocracia, para el beneficio de la sociedad.

En relación a la hipótesis específica 2 se encontró que: La variable independiente gobierno electrónico, incide significativamente en la dimensión mejorar los procesos, debido a Pseudo – R cuadrado de Nagelkerke (0.583), indica

que el gobierno electrónico incide en un 58.3% mejorar los procesos. Con un mejor uso de gobierno electrónico se obtiene un mejor desarrollo para mejorar los procesos. Así mismo, la dimensión tramite presencial ($Wald=5.060$; $p=0,0.24<0,05$) predice mejor la dimensión de mejorar los procesos, debido a que existe una vinculación entre las entidades públicas para un óptimo resultado a beneficio del ciudadano.

En semejanza con D'Ignazio (2021) describió en su publicación que la simplificación administrativa es particularmente interesante desde una perspectiva comparativa, debido a que en la Ley General los procedimientos basados en la transparencia y la participación se utilizan tanto en los procesos de toma de decisiones y adjudicación. En este período se debe repensar un nuevo modelo de la administración pública que da prioridad a la simplificación. Del mismo modo, se tiene a Pérez (2021) donde manifestó que tiene como objetivo de determinar el efecto de la simplificación administrativa en la gestión documental y concluyó diciendo que la simplificación administrativa ayuda en la gestión documentaria, simplifica los procesos administrativos teniendo presente la finalidad de brindar mejor atención al ciudadano.

En concordancia por los dos autores, se obtuvo un nivel medio de relación de la variable gobierno electrónico en la dimensión de mejorar los procesos. Esto se puede explicar por qué los ciudadanos que realizan sus tramites en estas instituciones municipales, conocen las complejas burocracias que cada municipalidad ejecuta para poder lograr realizar con éxito cada tramite, es por ello que, se realiza esta dimensión para mejorar los procesos y se ayude a simplificar también acciones indebidas que se vienen realizando por muchos años, logrando esta dimensión se estaría mejorando la simplificación administrativa siempre para el beneficio del ciudadano y el crecimiento de cada institución que representa a la modernización del Estado.

También precisa que, mejorar los procesos para la simplificación administrativa, se crearon otros métodos para superar las fallas de las regulaciones, y los procesos administrativos que fueron elaborados por la entidad estatal distinta a las responsables de los procedimientos administrativos. Cabe recalcar que eran diseñados sin la respectiva coordinación con las entidades referidas (SGP, 2021). De la misma manera, la simplificación administrativa juega un papel muy importante

en la atención que se brinda a las personas y ciudadanos. Esto no solo nos ayuda a eliminar exigencias y cargas innecesarias, sino que también nos ayuda a satisfacer las necesidades de las personas de manera oportuna, eficiente y eficaz (CAF, 2021). La simplificación es un método de acelerar los trámites a realizar y ayuda a que el estado pueda complementar en la modernización del estado y la confianza del ciudadano a su estado y funcionarios.

En relación a la hipótesis específica 3 se encontró que: La variable independiente gobierno electrónico, incide significativamente en la dimensión fortalecimiento institucional para promover, debido a Pseudo – R cuadrado de Nagelkerke (0.584), indica que el gobierno electrónico incide en un 58.4% el fortalecimiento institucional para promover. Con un mejor uso de gobierno electrónico se obtiene un mejor desarrollo para fortalecimiento institucional para promover. Así mismo, la dimensión interacción (Wald=685.68; $p=0,001<0,05$) predice mejor la dimensión debido a que existe una vinculación entre las entidades públicas para un óptimo resultado para el ciudadano.

En ambos resultados se obtuvo un nivel medio de relación de la variable gobierno electrónico en la dimensión fortalecimiento institucional para promover la simplificación administrativa. Esto explica a que internamente falta añadir importancia en el crecimiento institucional mediante el fortalecimiento que generaría los funcionarios a través de su labor para la institución y por ende a beneficio del ciudadano para simplificar acciones indebidas administrativas.

En similitud con lo dicho por Castillo (2020) donde indicó que una simplificación administrativa también debe ir acompañada de ayuda en la alfabetización digital a los ciudadanos de la localidad y esto pueda ayudar a crear una democracia entre el estado y la ciudadanía. Donde los funcionarios están comprometidos para la ayudar a utilizar gestión electrónica cuando la ciudadanía lo solicita. Concluyó indicando que se priorice los procesos en la simplificación para realizar los trámites ya simplificados, recomendando que se utilice los canales digitales para que tengan una mayor información. Del mismo modo, Colin (2021) presentó en su investigación que los riesgos de la simplificación administrativa en materia de acceso a los derechos: la simplificación administrativa se puede definir como la implementación de reformas, formalidades y procedimientos administrativos estructurales diseñados para facilitar la relación entre la

administración pública y el público. El público que se supone que es el beneficiario, a veces se priva de cualquier ventaja de la simplificación. En algunos casos, demuestra ser contrario al interés público.

De acuerdo a lo comentado por estos autores, es necesario realizar y generar quizás como un deber, el fortalecimiento institucional, creando programas que conlleven a ello al crecimiento institucional en todos los ámbitos, estos logros beneficiaría a los funcionarios que demostrarían el buen rol que vienen realizando en el cargo para cual fue designado y todo el personal que forma parte de cada institución y así los ciudadanos se sientan confiados al querer realizar algún trámite administrativos en estas entidades municipales.

Encontrando la definición de fortalecimiento institucional para promover la simplificación administrativa: la capacitación continua y el desarrollo de capacidades son necesarios para fomentar una cultura de mejora de la simplificación administrativa, especialmente para los funcionarios públicos y funcionarios que aún se resisten a dicha mejora (SGP, 2021). Los temas de capacitaciones constantes es un acto de actualización al personal que brinda una atención, ya que ayuda a solucionar temas a la brevedad y a la necesidad de cada usuario.

VI. CONCLUSIONES

Primera

El gobierno electrónico incide significativamente en la simplificación administrativa. La prueba de Pseudo R cuadrado señala que el gobierno electrónico incide con un 51.1% en la variable simplificación administrativa. La dimensión tramite presencial (Wald=4.248; $p=0,39<0,05$) es la que incide más en la variable dependiente simplificación administrativa. Asimismo, se puede concluir que, el ciudadano ha encontrado información en el portal web de una municipalidad de Lima, 2022 que le ha favorecido para empezar a realizar y/o culminar su trámite presencial administrativo.

Segunda

El gobierno electrónico incide significativamente en la utilización de la plataforma de interoperabilidad. La prueba de Pseudo R cuadrado señala que el gobierno electrónico incide con un 45.4% de la dimensión utilización de la plataforma de interoperabilidad. La dimensión interacción (Wald=6.012; $p=0.014<0,05$) es la que más incide en la dimensión utilización de la plataforma de interoperabilidad en una Municipalidad de Lima. Asimismo, se puede concluir que los ciudadanos manifiestan que los trabajadores de una Municipalidad en el proceso de atención con el usuario presentan un nivel medio en el trato, ya que no siempre contestan las llamadas o en algunos casos no le brindan una ayuda de manera rápida y eficiente, por lo que creen que no se está eliminando la burocracia en una Municipalidad de Lima, 2022.

Tercero

El gobierno electrónico incide en mejorar los procesos para la simplificación administrativa de una Municipalidad de Lima. La prueba de Pseudo R cuadrado señala que el gobierno electrónico incide con un 58.3% de la dimensión de mejorar los procesos. La dimensión tramites presencial (Wald=5.060; $p=0.024<0,05$) es la que más incide en la dimensión de mejorar los procesos en una Municipalidad de Lima, 2022. Asimismo, se puede concluir que los ciudadanos manifiestan que existe un nivel medio en la atención de los trabajadores de una Municipalidad, por lo que no hay estandarización de procesos que mejore la calidad de servicios que brindan

los trabajadores, no ven que se elimine los procesos burocráticos, por lo tanto, se puede decir que no hay avance en simplificar, reducir los procesos para mejorar la simplificación administrativa de una Municipalidad de Lima, 2022.

Cuarto

El gobierno electrónico incide en el fortalecimiento institucional para promover la simplificación administrativa de una Municipalidad de Lima. La prueba de Pseudo R cuadrado señala que el gobierno electrónico incide con un 58.4% de la dimensión fortalecimiento institucional para promover la simplificación. La dimensión interacción con el (Wald=685.682; $p=0.001 < 0,05$) es la que más incide en la dimensión del fortalecimiento institucional para promover la simplificación administrativa en una Municipalidad de Lima, 2022. Asimismo, se puede concluir que los ciudadanos manifiestan que es necesario invertir para que los trabajadores y/o funcionarios puedan ser capacitados y así puedan brindar una información y trato correcto, coherente e informar al ciudadano los avances que se realice en la simplificación que siempre sería de beneficio al ciudadano con la ayuda de los trabajadores de una Municipalidad de Lima, 2022.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda a la Gerencias de Informática y Administración tomar decisiones dentro de la Municipalidad para desarrollar más el uso del gobierno electrónico mediante sus plataformas web, informando siempre los beneficios que la Municipalidad tiene para sus ciudadanos en lo que respecta a la simplificación administrativa, ya que el ciudadano es el que interactúa constantemente con la entidad y este debe ser claramente beneficiado con el buen servicio.

Segundo

Se recomienda al gerente de Informática con los altos directivos de la Municipalidad trabajar con sus sistemas de manera interconectada, de este modo el usuario tiene mas ventajas de realizar sus tramites en un solo lugar, esto conlleva también a la modernización del estado utilizando los diferentes métodos de tecnología para reducir el tiempo y lograr la simplificación administrativa para que el ciudadano culmine su trámite de manera más rápida en una Municipalidad de Lima, 2022.

Tercero

Se recomienda al Gerente de TI y Administración, que puedan verificar y detectar las áreas que están con procesos antiguos para lograr actualizar y mejorarlas, mediante reuniones concertadas que se pueda determinar, planificar un constante monitoreo al cambio para reducir y mejorar los procesos administrativos con la finalidad de lograr una simplificación administrativa actualizada que beneficia al ciudadano peruano.

Cuarto

Se recomienda al Gerente Municipal, Administración y TI coordinar y lograr el fortalecimiento institucional para promover la simplificación en cada institución, mediante reducción de costos y tiempos, que las entidades también sean responsables y mejoren sus instrumentos de gestión municipal, implementado su gobierno electrónico, esto ayuda a la entidad también lograr que los ciudadanos realicen sus trámites de manera más rápida y ordenada.

REFERENCIAS

- Actualidad Empresarial (2020). *Decreto Supremo N° 016-2020-PCM*.
<https://m.actualidadempresarial.pe/norma/decreto-supremo-016-2020-pcm/a99ed61e-c398-43b5-8c8a-e3eed40f4318>
- Antoni, D., Akbar, M., & Fatoni, F. (2018). Electronic Government Rukun Tetangga Model. *Jurnal Sistem Informasi*, 14(2), 64-73.
<https://doi.org/10.21609/jsi.v14i2.661>
- Apleni, A., Smuts, H. (2020). An e-Government Implementation Framework: A Developing Country Case Study. In: Hattingh, M., Matthee, M., Smuts, H., Pappas, I., Dwivedi, Y.K., Mäntymäki, M. (eds) *Responsible Design, Implementation and Use of Information and Communication Technology*. I3E 2020. *Lecture Notes in Computer Sciences*, 12067.
https://doi.org/10.1007/978-3-030-45002-1_2
- CAF (2020). *Estados ágiles en América Latina: resultados y desafíos de la estrategia de simplificación administrativa del Perú*. Scioteca.caf
https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1644/Estados_agiles_en_America_Latina_resultados_y_desafios_de_la_estrategia_de_simplificacion_administrativa_del_Peru.pdf?sequence=1
- CAF (2021). *La simplificación administrativa responde a una actuación justa y eficiente del Estado en beneficio de la ciudadanía*. Banco de Desarrollo de América Latina.
<https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2021/05/simplificacion-administrativa-responde-a-una-actuacion-justa-y-eficiente-del-estado-en-beneficio-de-la-ciudadania/>
- Casillo, C. (2020). *Simplicidad en la administración pública y mejoramiento de la democracia*. *Revistas uazua*. Pp. 101-115, e-ISSN 2014-5039.
https://revistas.uazuay.edu.ec/html/revistas/ODIGITAL/19/es/articulo06/uazuay_e_tudo_o_digital_democratizou_usos_digitais_em_periodo.html
- CEMCI (2016). La simplificación administrativa y la reducción de cargas. *Revista Digital*. *Revista CEMCI - Números 30 y 31*. <https://revista.cemci.org/numero->

30/tribuna-3-proyecto-de-simplificacion-administrativa-eficacia-y-eficiencia-en-los-procesos-administrativos-locales

- Colin, F. (2021). Los riesgos de la simplificación administrativa en términos de acceso a los derechos. *DPCE Online*, 47(2). <http://www.dpceonline.it/index.php/dpceonline/article/view/1341>
- Condori, P. (2020). *Universo, población y muestra*. Academia. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18>
- Congreso de la República del Perú, (2020). *Simplificación administrativa*. Congreso de la República del Perú. https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Proyectos_de_Ley_y_de_Resoluciones_Legislativas/PL05511_20200615.pdf
- Cruz, C. y Zamudio, A. (2017). *Municipios Y Gobierno Abierto, Más Allá Del Gobierno Electrónico (Open Government and Municipalities: Beyond E-Government)*. <https://ssrn.com/abstract=3114492>
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la Administración. *Enfoque sistémico de la administración*. Capítulo 15 (7). <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- D'Ignazio, G. (2021). La simplificación administrativa en los Estados Unidos de América entre la transparencia y la participación. *DPCE Online*, 47(2). <http://193.205.23.57/index.php/dpceonline/article/view/1337>
- Diario el Peruano (2017). *Normas Legales. Aprueban el Plan de Simplificación Administrativa del Ministerio del Interior 201*. Normas legales. <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/aprueban-el-plan-de-simplificacion-administrativa-del-minist-resolucion-ministerial-n-410-2017-in-1523177-1>
- Dias, R. & Gomes, M. (2021). *From Electronic Government to Digital Governance: Transformation Governance Models and Strategies*. *lic Scie*, 119. <https://bit.ly/3zISVAp>

- Equipo editorial (2021). *Método cuantitativo*. Lifeder.
<https://www.lifeder.com/metodo-cuantitativo/>.
- Farias, P. (2016). *La complejidad de simplificar*. BID Mejorando vidas.
<https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/la-complejidad-de-simplificar/>
- Ghersinich, J. (2020). *Estados ágiles en América Latina: la transformación digital y la simplificación de trámites del sector público de Argentina*. Caracas: CAF.
<http://scioteca.caf.com/handle/123456789/1658>
- Gobba, R.M. (2022). Administrative simplification strategy with reference to the Egyptian case. *Journal of Humanities and Applied Social Sciences*, 4(3), 179-197. <https://doi.org/10.1108/JHASS-05-2020-0069>
- Guzmán, Z. (2021). *Gobierno electrónico en la simplificación administrativa en una Municipalidad Provincial de Apurímac – Perú 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/70578>
- Honores, J. (2021). *Gobierno electrónico hacia una tecnología humana, democrática y transparente*. Universidad Continental.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10499/2/UC_Li_Gobierno_electronico_2021.pdf
- Huancas, H. y Johon, J. (2020). *Gobierno electrónico y la gestión administrativa financiera en el Gobierno Regional de San Martín, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49958>
- Damascene, J. y Twizeyimana, Andersson, A. (2019). The public value of E-Government – A literature review, *Government Information Quarterly*, Volume 36, Issue 2 2019, Pages 167-178. ISSN 0740-624X
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
- Kocher B, y Chigurupati A. (2021). *Economic Incentives for Administrative Simplification*. JAMA Network.
<https://jamanetwork.com/journals/jama/fullarticle/2785478>

- Kovač, P. (2021). Debureaucratization Limits in Administrative Procedures Codification: Lessons from Slovenia. *Administrative Sciences*, 11(1), 1. <https://doi.org/10.3390/admsci11010001>
- Lauria, G. (2021). *Gobierno Electrónico: Cómo Impulsar la Transformación Digital en el Sector Público*. Debmedia. <https://debmedia.com/blog/gobierno-electronico/>
- López-De Castro, S. y García, R. (2016). Ciudadanos y gobierno electrónico: la orientación al ciudadano de los sitios web municipales en Colombia para la promoción de la participación. *Universitas Humanística*, 82, 279-304. <http://www.scielo.org.co/pdf/unih/n82/n82a11.pdf>
- López, J. (2016). El gobierno electrónico y los servicios públicos del marco legal español. *Revistas URP* Vol. 12(12) perfiles de ingeniería. https://doi.org/10.31381/perfiles_ingenieria.v12i12.813
- Medina, J., Ábrego, D., y Echeverría, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación administrativa*, 50(127), 12704. <https://doi.org/10.35426/iav50n127.04>
- Moreira, M. y Hidalgo, A. (2020). Gobierno electrónico en Ecuador. *Ciencias Económicas y Empresariales*. (Edición núm. 47) Vol. 5, No 07 Julio 2020, pp. 520-542 ISSN: 2550 - 682X DOI: 10.23857/pc.v5i7.1533
- MTC (2016). *Guía de simplificación administrativa*. Dirección General de Concesiones y Comunicaciones DGCC. Cdn.gob.pe https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/410999/Guia_simplificacion_administrativa.pdf
- Municipalidad de Toluca (2016). *Programa de simplificación administrativa*. Programa de Simplificación en los Trámites y Servicios de la Administración Pública Municipal. https://ipomex2.ipomex.org.mx/recursos/ipo/files_ipo/2016/8/6/2b90d66145d2ff622689241c25c1542d.pdf
- Municipalidad Provincial de Piura (2022). *Texto único de Procedimientos Administrativos TUPA*. Municipalidad de Piura.

<https://www.gob.pe/institucion/munipiura/informes-publicaciones/1896506-texto-unico-de-procedimientos-administrativos-tupa>

Muñoz, R. (2017). *A propósito de la simplificación administrativa*. La opinión de Murcia. <https://www.laopiniondemurcia.es/opinion/2017/03/17/proposito-simplificacion-administrativa-31921477.html>

Numentí, (2020). *Importancia de simplificar y agilizar trámites en la AAPP*. Numentí. <https://numenti.grupocibernos.com/blog/importancia-de-simplificar-y-agilizar-tramites-en-la-aapp>

Olavarría, M. (2010). Efectividad en la gestión pública chilena. *Convergencia*, 17(52), 11-37. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-14352010000100001&lng=es&tlng=es.

Perales, F. (2019). *Administrative Simplification: a Regulatory Improvement tool for Government Efficiency*. Smart Regulación Perú. <https://www.smartreg.pe/en/reports/item/182-administrative-simplification-a-regulatory-improvement-tool-for-government-efficiency-eng#>

Pérez, J. (2021). *Simplificación administrativa en la gestión documentaria en una Municipalidad Distrital de Abancay, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/72881>

Pérez, K. (2016). *Concepción o elección del diseño de investigación: Diseños no experimentales*. Blog del Grupo EMAR. <https://racionalidadltda.wordpress.com/2016/05/31/concepcion-o-eleccion-del-diseno-de-investigacion-disenos-no-experimentales/>

Pintado, Y. (2020). *Simplificación administrativa y satisfacción de los usuarios en el Gobierno Regional de Piura*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49526>

Plataforma Nacional de Interoperabilidad (2022). *Descripción de Plataforma Nacional de Interoperabilidad*. Gob.pe. <https://www.gob.pe/741-plataforma-de-interoperabilidad-del-estado>

- Quintero M. & Flores, P. (2020). *Evolución del e-government en Colombia: el caso del Departamento del Atlántico*. brapci.inf.br
<https://brapci.inf.br/index.php/res/download/155620>
- Ríos, M. C., & Pérez, C. R. (2019). Gestión del gobierno electrónico en las alcaldías. *Gestión y Desarrollo Libre*, 4(8).
https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion_libre/article/view/8125
- Rodríguez, D. (2020). Investigación básica: características, definición, ejemplos. Lifereder. <https://www.lifereder.com/investigacion-basica/>.Copi
- Rucoba, M. (2019). *Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DIGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019*. [Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo, Lima]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40747>
- Rus, A. (2020). *Investigación correlacional*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/investigacion-correlacional.html>
- Rus, E. (2021). *Investigación cuantitativa*. Econopedia.com.
<https://economipedia.com/definiciones/investigacion-cuantitativa.html>
- Santos, G. (2017). *Validez y confiabilidad del cuestionario de calidad de vida SF-36 en mujeres con*. [Tesis de Maestría, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, México].
<https://www.fcfm.buap.mx/assets/docs/docencia/tesis/ma/GuadalupeSantosSanchez.pdf>
- SGD – PCM (2018). *Lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital – PGD* (p 20.)
https://www.peru.gob.pe/normas/docs/anexo_i_lineamientos_pgd.pdf
- SGP y PCM (2021). *Simplificación Administrativa en el Perú, avances y agenda futura*. Documento de Política
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1979797/Simplificacion%20Administrativa.pdf.pdf>
- Shavira, A., Rudiana, R. y Lesmana, A. (2021). Implementación del Gobierno Electrónico Utilizando la Aplicación que como un esfuerzo de ciudad

inteligente de Yakarta en 2020. *Dki provincia de comunicación, información y estadísticas de Yakarta*. 1(2), 174-183.
<http://jurnal.unpad.ac.id/janitra/article/view/38250>

Siemens, G. (2004). *Conectivismo: Una teoría de aprendizaje para la era digital*. Conectivismo.

https://ateneu.xtec.cat/wikiform/wikiexport/_media/cursos/tic/s1x1/modul_3/conectivismo.pdf

Silva, E. y Delgado, J. (2020). *Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas*. Ciencia latina.
<https://bit.ly/3cM6IZG>

SPSS Statistics (2021). *Regresión ordinal*. IBM. https://www.ibm.com/docs/es/spss-statistics/25.0.0?topic=SSLVMB_25.0.0/spss/advanced/idh_plum.html

Terrones, E. (2016). *Nivel explicativo de la investigación científica*. Eudoroterrones.
<https://eudoroterrones.blogspot.com/2016/05/nivel-explicativo-de-la-investigacion.html>

Torres, R. (2022). *Simplificación administrativa y gobierno electrónico en una entidad regional, Apurímac, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83160>

Villasante, P. (2019). *Tipos de validez en investigación: validez de contenido*. La mente es maravillosa. <https://lamenteesmaravillosa.com/tipos-de-validez-en-investigacion-validez-de-contenido/>

Westreicher, G. (2021). *Recolección de datos*. Economipedia.com.
<https://economipedia.com/definiciones/recoleccion-de-datos.html>

Westreicher, G. (2021). *Muestreo*. Economipedia.com.
<https://economipedia.com/definiciones/muestreo.html>

Zamora, C., Arrobo, N. y Cornejo, G. (2018). El Gobierno Electrónico en Ecuador: *La innovación en la administración pública*. Vol. 39 (Nº 06) Año 2018. Pág. 15. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p15.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
TITULO: Gobierno electrónico en la simplificación administrativa en una Municipalidad de Lima, 2022.							
AUTOR: Julio Cesar Mondragón Aros							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema General</p> <p>¿Cómo incide el gobierno electrónico en la simplificación administrativa en una Municipalidad de Lima, 2022?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cómo incide el gobierno electrónico en la utilización de la plataforma de interoperabilidad en la simplificación administrativa en una Municipalidad de Lima 2022?</p> <p>¿Cómo incide el gobierno electrónico en el mejoramiento de los procesos para la simplificación administrativa en una Municipalidad de Lima 2022?</p> <p>¿Cómo incide el gobierno electrónico para el fortalecimiento institucional para promover la</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la incidencia del gobierno electrónico en la simplificación administrativa en una Municipalidad de Lima, 2022.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar la incidencia del gobierno electrónico en la utilización de la plataforma de interoperabilidad en la simplificación administrativa en una Municipalidad de Lima 2022.</p> <p>Determinar la incidencia del gobierno electrónico para mejorar los procesos en la simplificación administrativa en una Municipalidad de Lima 2022.</p> <p>Determinar la incidencia del gobierno electrónico para el fortalecimiento institucional de gobierno electrónico en la</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>El gobierno electrónico incide significativamente en la simplificación administrativa en una Municipalidad de Lima, 2022.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>El gobierno electrónico incide significativamente en la utilización de la plataforma de interoperabilidad en la simplificación administrativa en una Municipalidad de Lima 2022.</p> <p>El gobierno electrónico incide significativamente en el mejoramiento de los procesos para la simplificación administrativa en una Municipalidad de Lima 2022.</p> <p>El gobierno electrónico incide significativamente en el fortalecimiento para</p>	Variable Independiente: Gobierno electrónico				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
			Presencial	<ul style="list-style-type: none"> • Información básica en línea. • Publicitar la información en la web del municipio 	0 - 0	TIPO ORDINAL Escala de LIKERT 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Básico Intermedio Avanzado
			Interacción	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación fluida y eficiente • Brindar confianza y seguridad • Eliminar la burocracia de las entidades 			
			Transacción	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de las TICs • Optimizar procesos actuales • Resolución de tramites. • Capacitar el personal 			
Transformación	<ul style="list-style-type: none"> • Bienestar para el ciudadano. • Saber utilizar la tecnología • Satisfacer sus necesidades • Mejores estrategias y habilidades. • Asumir el gobierno electrónico. 						

simplificación administrativa en una Municipalidad de Lima 2022?	simplificación administrativa en una Municipalidad de Lima 2022.	promover la simplificación administrativa en una Municipalidad de Lima 2022.	Variable Dependiente: Simplificación administrativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
			Utilización de la plataforma de interoperabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Agiliza la realización de trámites del ciudadano. • Facilita la cooperación entre las instituciones. • Reduce los tiempos y costos de los trámites • Optimizar la utilización de los recursos. 		TIPO ORDINAL 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Básico Intermedio Avanzado
			Mejoramiento de los procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Formular la estandarización de procesos administrativos • Eliminar procesos burocráticos • Implementar procesos optimizados 			
Fortalecimiento institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar a funcionarios. • Elaborar y proponer planes de simplificación administrativa. • Mayor producción. 						
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS		ESTADÍSTICAS A UTILIZAR		
TIPO: Investigación básica NIVEL: Explicativo DISEÑO: No Experimental, transversal ALCANCE: Correlacional causal		Población: Trabajadores de las Municipalidades de Lima, 2022. Muestra: Trabajadores de 02 Municipalidades – 120 trabajadores Muestreo: No probabilístico	Ficha técnica – variable 1 “Cuestionario Gobierno electrónico” Nombre: Cuestionario para medir la importancia de gobierno electrónico Autores: Ciudadanos de a pie de la ciudad de Lima Adaptación: Simple Administración: Individual Tiempo de aplicación: 15 minutos aproximadamente		DESCRIPTIVA: Gráficos con los histogramas de frecuencia por cada variable con sus dimensiones. INFERENCIAL: Con frecuencia, porcentaje y pruebas no paramétricas de regresión logística ordinal		

MÉTODO: Cuantitativo			<p>Número de ítems: 20 preguntas Descripción de la escala: Escala de Likert</p> <p>Ficha técnica – variable 2 Cuestionario Simplificación administrativa Nombre: Cuestionario para medir la importancia de la simplificación administrativa en la municipalidad de Lima. Autores: Ciudadanos de a pie de la ciudad de Lima Adaptación: Simple Administración: Individual Tiempo de aplicación: 15 minutos aproximadamente Número de ítems: 18 preguntas Descripción de la escala: Escala de Likert</p>	
-----------------------------	--	--	--	--

Anexo 2: Operacionalización de las variables

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Preguntas - ITEMS	Escala de Medición
Variable - Gobierno Electrónico					
De manera puntual, el gobierno electrónico sitúa a las TIC como herramienta y punto de apoyo para el desarrollo de un gobierno eficiente. Ello significará una mayor calidad de los servicios públicos y más información para establecer un mejor proceso en las decisiones tomadas; así como para otorgar facilidades en las coordinaciones entre las diferentes instancias de gobierno (Honores, 2021).	El gobierno electrónico es la comunicación de la información en línea, mediante boletines de su portal web institucional, para verificar los avances que la institución viene realizando para conocimiento de la ciudadanía.	Presencial	Información básica en línea	1. ¿Ha encontrado información muy importante en su portal web de la municipalidad?	Escala de Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				2. ¿Le ha favorecido la información básica encontrada en línea de la municipalidad?	
			Publicitar información en la web del municipio	3. ¿Es de fácil acceso navegar en su portal web para buscar la información que necesita?	
				4. ¿Cree usted que las revistas y/o afiches publicados en su portal web es de importancia?	
				5. ¿Cuándo busca alguna información en línea o su portal web de la municipalidad, es de fácil acceso para ubicar el documento que usted requiere?	
		Interacción	Comunicación fluida y eficiente	6. ¿Contestan las llamadas cuando tiene una duda sobre como tramitar virtualmente un documento?	
				7. ¿La persona que lo atiende vía telefónicamente, lo ayuda de manera rápida y eficiente a solucionar su duda?	
			Brindar confianza y seguridad	8. ¿La persona que lo atiende vía telefónicamente, lo atiende de manera educada?	
				9. ¿Después de la atención solicitada por cualquier trámite a realizar, está de acuerdo con el trato que brinda el personal de la municipalidad?	
			Eliminar la burocracia de las entidades	10. ¿En algunas ocasiones cree usted que se está eliminando la burocracia en la municipalidad para mejorar los procesos de los tramites?	
		Transacción	Uso de las TICs	11. ¿Usted maneja correctamente las tecnologías para hacer uso de los tramites en una municipalidad?	
				12. ¿El personal de la municipalidad le ha brindado una rápida atención utilizando la tecnología?	
			Optimizar procesos actuales	13. ¿Cuándo ha tenido alguna emergencia, le han ayudado a optimizar algunos procesos para terminar de realizar su trámite?	
			Resolución de trámites	14. ¿En varias ocasiones le han dado solución rápida a la solicitud que realizó?	

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Preguntas - ITEMS	Escala de Medición
			Capacitar al personal	15. ¿El personal de la municipalidad le da una rápida solución a los tramites que usted realiza?	
		Transformación	Bienestar para el ciudadano	16. ¿Usted puede realizar con normalidad sus trámites virtuales por web de la municipalidad?	
			Saber utilizar la tecnología	17. ¿Ha tenido alguna dificultad usted al utilizar la tecnología para tramitar algún documento virtual?	
			Satisfacer sus necesidades	18. ¿La información y la ayuda que le brinda la municipalidad, le ayuda a satisfacer sus necesidades?	
			Mejorar estrategias y habilidades	19. ¿Siente que la municipalidad hizo cambios en su portal web para ayudar a informar al ciudadano?	
			Asumir el gobierno electrónico	20. ¿Siente que el gobierno utiliza en muchas ocasiones ayuda con el uso del gobierno electrónico?	
Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Preguntas - ITEMS	Escala de Medición
Variable – Simplificación Administrativa					
En 2018, se reglamenta el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública definiendo los componentes necesarios para velar por la calidad de la prestación de bienes y servicios, propiciar la Simplificación Administrativa y mejorar la calidad de las regulaciones y el funcionamiento del Estado. A partir de este cambio, se fortalece la competencia normativa de la Secretaría de Gestión Pública (SGP) para liderar los cambios y hacer el seguimiento de las acciones que se adopten, como rector del sistema (PCM – SGP, 2021).	Dirigir a los organismos públicos a eliminar y simplificar los trámites administrativos desde un enfoque integral que analiza procesos, legislación, costos, infraestructura, instalaciones y más.	Utilización de la plataforma de interoperabilidad	Agiliza la realización de trámites del ciudadano.	1. ¿Se concreta rápidamente su solicitud de trámite en la municipalidad? 2. ¿Le ha servido el uso virtual para realizar los trámites en la pandemia?	Escala de Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Facilita la cooperación entre las instituciones.	3. ¿Le ha facilitado la cooperación entre las instituciones para una rápida solicitud de algún documento?	
			Reduce los tiempos y costos de los trámites	4. ¿En ocasiones a usted le ha reducido tiempos y costos al realizar un trámite?	
			Optimizar la utilización de los recursos.	5. ¿Usted cree que optimizar la utilización de recursos en la municipalidad le sería beneficiosos para usted?	
		Mejorar los procesos para la simplificación administrativa	Formular la estandarización de procesos administrativos	6. ¿Estaría de acuerdo que se formule una estandarización de procesos para mejorar la calidad de servicio al realizar un trámite administrativo?	
				7. ¿Cuándo se mejore algunos procesos le ayudaría para mejorar la simplificación administrativa?	
			Eliminar procesos burocráticos	8. ¿Con estos procesos de simplificación administrativa, acelera el resultado para el usuario final?	
				9. ¿Usted ha realizado algún trámite en la municipalidad que le ha tomado mucho tiempo en resolver o terminarlo?	
		Implementar procesos optimizados		10. ¿Estaría de acuerdo que se elimine procesos burocráticos de la municipalidad?	
				11. ¿Cree usted que sería bueno que implementen nuevos y mejores procesos?	
		Fortalecimiento institucional para promover la	Capacitar a funcionarios.	12. ¿En ocasiones ha visto que haya mejoras en los procesos cuando usted ha realizado algún trámite?	
				13. ¿Estaría de acuerdo que se les capacite a los funcionarios de la municipalidad?	
				14. ¿cree usted que es necesario invertir en sus capacitaciones?	

		simplificación administrativa	Elaborar y proponer planes de simplificación administrativa.	15. ¿La municipalidad le ha informado que elabora y propone planes para una simplificación administrativa?	
					16. ¿La municipalidad le ha informado en ocasiones sobre los planes para mejorar los tramites que usted realiza?
			Mayor producción	17. ¿Siente usted que el personal que ayuda tiene mayor producción en la tramitación que beneficia al usuario final?	
					18. ¿En los dos últimos años ha resuelto más rápido sus trámites documentales en la municipalidad?

Anexo 3: Ficha técnica de los instrumentos de investigación

- **Ficha técnica del cuestionario de gobierno electrónico**

Cuestionario: Variable 1

- Nombre: Gobierno electrónico
- Autores: Mondragón Aros, Julio Cesar
- Adaptación: Original
- Administración: Directa
- Tiempo de aplicación: 10 minutos
- Número de ítems: 20
- Descripción de la escala: Likert Politémica

Tabla de Baremos

Variable	Dim1	Dim2	Dim3	Dim4	Niveles
74 - 100	19 - 25	19 - 25	19 - 25	19 - 25	Alto
47 - 83	12 - 18	12 - 18	12 - 18	12 - 18	Medio
20 - 46	5 - 11	5 - 11	5 - 11	5 - 11	Bajo

- **Ficha técnica del cuestionario de simplificación administrativa**

Cuestionario: Variable 1

- Nombre: Simplificación administrativa
- Autores: Mondragón Aros, Julio Cesar
- Adaptación: Original
- Administración: Directa
- Tiempo de aplicación: 10 minutos
- Número de ítems: 18
- Descripción de la escala: Likert Politémica

Tabla de Baremos

Variable	Dim1	Dim2	Dim3	Niveles
66 - 89	19 - 25	27 - 36	22 - 29	Alto
42 - 65	12 - 18	17 - 26	14 - 21	Medio
18 - 41	5 - 11	7 - 16	6 - 13	Bajo

Anexo 4: Instrumentos de investigación

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA VARIABLE INDEPENDIENTE

GOBIERNO ELECTRÓNICO

Señor ciudadano (a), por medio del presente cuestionario, se pretende conocer que tanta relación tiene el uso y buen uso del gobierno electrónico en la simplificación administrativa en una Municipalidad de Lima. Ante ello, se le solicita llenar una encuesta anónima, marcando la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

ÍTEMS		1	2	3	4	5
Gobierno Electrónico		EDAD				
Presencial						
1	¿Ha encontrado información muy importante en su portal web de la municipalidad?					
2	¿Le ha favorecido la información básica encontrada en línea de la municipalidad?					
3	¿Es de fácil acceso navegar en su portal web para buscar la información que necesita?					
4	¿Cree usted que las revistas y/o afiches publicados en su portal web es de importancia?					
5	¿Cuándo busca alguna información en línea o su portal web de la municipalidad, es de fácil acceso para ubicar el documento que usted requiere?					
Interacción						
6	¿Contestan las llamadas cuando tiene una duda sobre como tramitar virtualmente un documento?					
7	¿La persona que lo atiende vía telefónicamente, lo ayuda de manera rápida y eficiente a solucionar su duda?					
8	¿La persona que lo atiende vía telefónicamente, lo atiende de manera educada?					

9	¿Después de la atención solicitada por cualquier trámite a realizar, está de acuerdo con el trato que brinda el personal de la municipalidad?					
10	¿En algunas ocasiones cree usted que se está eliminando la burocracia en la municipalidad para mejorar los procesos de los tramites?					
Transacción						
11	¿Usted maneja correctamente las tecnologías para hacer uso de los tramites en una municipalidad?					
12	¿El personal de la municipalidad le ha brindado una rápida atención utilizando la tecnología?					
13	¿Cuándo ha tenido alguna emergencia, le han ayudado a optimizar algunos procesos para terminar de realizar su trámite?					
14	¿En varias ocasiones le han dado solución rápida a la solicitud que realizó?					
15	¿El personal de la municipalidad le da una rápida solución a los tramites que usted realiza?					
Transformación						
16	¿Usted puede realizar con normalidad sus trámites virtuales por web de la municipalidad?					
17	¿Ha tenido alguna dificultad usted al utilizar la tecnología para tramitar algún documento virtual?					
18	¿La información y la ayuda que le brinda la municipalidad, le ayuda a satisfacer sus necesidades?					
19	¿Siente que la municipalidad hizo cambios en su portal web para ayudar a informar al ciudadano?					
20	¿Siente que el gobierno utiliza en muchas ocasiones ayuda con el uso del gobierno electrónico?					

**CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA VARIABLE DEPENDIENTE:
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA**

Señor ciudadano (a), por medio del presente cuestionario, se pretende conocer que Tantos procesos obstaculizan la simplificación administrativa en un Municipalidad de Lima. Ante ello, se le solicita llenar una encuesta anónima, marcando la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

ÍTEMS		1	2	3	4	5
Gobierno Electrónico		EDAD				
Utilización de la plataforma de interoperabilidad						
1	¿Se concreta rápidamente su solicitud de trámite en la municipalidad?					
2	¿Le ha servido el uso virtual para realizar los trámites en la pandemia?					
3	¿Le ha facilitado la cooperación entre las instituciones para una rápida solicitud de algún documento?					
4	¿En ocasiones a usted le ha reducido tiempos y costos al realizar un trámite?					
5	¿Usted cree que optimizar la utilización de recursos en la municipalidad le sería beneficiosos para usted?					
Mejorar los procesos						
6	¿Estaría de acuerdo que se formule una estandarización de procesos para mejorar la calidad de servicio al realizar un trámite administrativo?					
7	¿Cuándo se mejore algunos procesos le ayudaría para mejorar la simplificación administrativa?					
8	¿Con estos procesos de simplificación administrativa, acelera el resultado para el usuario final?					
9	¿Usted ha realizado algún tramiten la municipalidad que le ha tomado mucho tiempo en resolver o terminarlo?					

10	¿Estaría de acuerdo que se elimine procesos burocráticos de la municipalidad?					
11	¿Cree usted que sería bueno que implementen nuevos y mejores procesos?					
12	¿En ocasiones ha visto que haya mejoras en los procesos cuando usted ha realizado algún trámite?					
Fortalecimiento institucional para promover la simplificación administrativa						
13	¿Estaría de acuerdo que se les capacite a los funcionarios de la municipalidad?					
14	¿cree usted que es necesario invertir en sus capacitaciones?					
15	¿La municipalidad le ha informado que elabora y propone planes para una simplificación administrativa?					
16	¿La municipalidad le ha informado en ocasiones sobre los planes para mejorar los tramites que usted realiza?					
17	¿Siente usted que el personal que ayuda tiene mayor producción en la tramitación que beneficia al usuario final?					
18	¿En los dos últimos años ha resuelto más rápido sus trámites documentales en la municipalidad?					

Anexo 4: Validación de instrumentos



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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Utilización de la plataforma de interoperabilidad		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	¿Se concreta rápidamente su solicitud de trámite en la municipalidad?	X		X		X		
2	¿Le ha servido el uso virtual para realizar los trámites en la pandemia?	X		X		X		
3	¿Le ha facilitado la cooperación entre las instituciones para una rápida solicitud de algún documento?	X		X		X		
4	¿En ocasiones a usted le ha reducido tiempos y costos al realizar un trámite?	X		X		X		
5	¿Usted cree que optimizar la utilización de recursos en la municipalidad le sería beneficiosos para usted?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Mejorar los procesos		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	¿Estaría de acuerdo que se formule una estandarización de procesos para mejorar la calidad de servicio al realizar un trámite administrativo?	X		X		X		
7	¿Cuándo se mejore algunos procesos le ayudaría para mejorar la simplificación administrativa?	X		X		X		
8	¿Con estos procesos de simplificación administrativa, acelera el resultado para el usuario final?	X		X		X		

9	¿Usted ha realizado algún trámite en la municipalidad que le ha tomado mucho tiempo en resolver o terminarlo?	X		X		X		
	¿Estaría de acuerdo que se elimine procesos burocráticos de la municipalidad?	X		X		X		
	¿Cree usted que sería bueno que implementen nuevos y mejores procesos?	X		X		X		
10	¿En ocasiones ha visto que haya mejoras en los procesos cuando usted ha realizado algún trámite?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Fortalecimiento institucional para promover la simplificación administrativa		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
11	¿Estaría de acuerdo que se les capacite a los funcionarios de la municipalidad?	X		X		X		
12	¿cree usted que es necesario invertir en sus capacitaciones?	X		X		X		
13	¿La municipalidad le ha informado que elabora y propone planes para una simplificación administrativa?	X		X		X		
14	¿La municipalidad le ha informado en ocasiones sobre los planes para mejorar los trámites que usted realiza?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Mayor producción		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
16	¿Siente usted que el personal que ayuda tiene mayor producción en la tramitación que beneficia al usuario final?	X		X		X		
17	¿En los dos últimos años ha resuelto más rápido sus trámites documentales en la municipalidad?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Lisbet Rosa Carrillo Bermudez

DNI: 46106532

Especialidad del validador: Docente temático

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

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

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

26 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Utilización de la plataforma de interoperabilidad								
1	¿Se concreta rápidamente su solicitud de trámite en la municipalidad?	X		X		X		
2	¿Le ha servido el uso virtual para realizar los trámites en la pandemia?	X		X		X		
3	¿Le ha facilitado la cooperación entre las instituciones para una rápida solicitud de algún documento?	X		X		X		
4	¿En ocasiones a usted le ha reducido tiempos y costos al realizar un trámite?	X		X		X		
5	¿Usted cree que optimizar la utilización de recursos en la municipalidad le sería beneficiosos para usted?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Mejorar los procesos								
6	¿Estaría de acuerdo que se formule una estandarización de procesos para mejorar la calidad de servicio al realizar un trámite administrativo?	X		X		X		
7	¿Cuándo se mejore algunos procesos le ayudaría para mejorar la simplificación administrativa?	X		X		X		
8	¿Con estos procesos de simplificación administrativa, acelera el resultado para el usuario final?	X		X		X		

9	¿Usted ha realizado algún trámite en la municipalidad que le ha tomado mucho tiempo en resolver o terminarlo?	X		X		X		
	¿Estaría de acuerdo que se elimine procesos burocráticos de la municipalidad?	X		X		X		
	¿Cree usted que sería bueno que implementen nuevos y mejores procesos?	X		X		X		
10	¿En ocasiones ha visto que haya mejoras en los procesos cuando usted ha realizado algún trámite?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Fortalecimiento institucional para promover la simplificación administrativa		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
11	¿Estaría de acuerdo que se les capacite a los funcionarios de la municipalidad?	X		X		X		
12	¿Cree usted que es necesario invertir en sus capacitaciones?	X		X		X		
13	¿La municipalidad le ha informado que elabora y propone planes para una simplificación administrativa?	X		X		X		
14	¿La municipalidad le ha informado en ocasiones sobre los planes para mejorar los trámites que usted realiza?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Mayor producción		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
16	¿Siente usted que el personal que ayuda tiene mayor producción en la tramitación que beneficia al usuario final?	X		X		X		
17	¿En los dos últimos años ha resuelto más rápido sus trámites documentales en la municipalidad?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Existe

suficiencia _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Carrión Pérez Erber Jaider

DNI: 42318801

Especialidad del validador: Docente temático

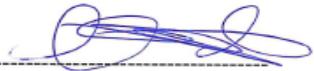
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

27 .de mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítem	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1: Presencial								
1	¿Ha encontrado información muy importante en su portal web de la municipalidad?	x		x		x		
2	¿Le ha favorecido la información básica encontrada en línea de la municipalidad?	x		x		x		
3	¿Es de fácil acceso navegar en su portal web para buscar la información que necesita?	x		x		x		
4	¿Cree usted que las revistas y/o afiches publicados en su portal web es de importancia?	x		x		x		
5	¿Cuándo busca alguna información en línea o su portal web de la municipalidad, es de fácil acceso para ubicar el documento que usted requiere?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Interacción								
6	¿Contestan las llamadas cuando tiene una duda sobre como tramitar virtualmente un documento?	x		x		x		
7	¿La persona que lo atiende vía telefónicamente, lo ayuda de manera rápida y eficiente a solucionar su duda?	x		x		x		
8	¿La persona que lo atiende vía telefónicamente, lo atiende de manera educada?	x		x		x		
9	¿Después de la atención solicitada por cualquier trámite a realizar, está de acuerdo con el trato que brinda el personal de la municipalidad?	x		x		x		
10	¿En algunas ocasiones cree usted que se está eliminando la burocracia en la municipalidad para mejorar los procesos de los trámites?	x		x		x		

DIMENSIÓN 3: Transacción								
11	¿Usted maneja correctamente las tecnologías para hacer uso de los trámites en una municipalidad?	x		x		x		
12	¿El personal de la municipalidad le ha brindado una rápida atención utilizando la tecnología?	x		x		x		
13	¿Cuándo ha tenido alguna emergencia, le han ayudado a optimizar algunos procesos para terminar de realizar su trámite?	x		x		x		
14	¿En varias ocasiones le han dado solución rápida a la solicitud que realizó?	x		x		x		
15	¿El personal de la municipalidad le da una rápida solución a los trámites que usted realiza?	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: Transformación								
16	¿Usted puede realizar con normalidad sus trámites virtuales por web de la municipalidad?	x		x		x		
17	¿Ha tenido alguna dificultad usted al utilizar la tecnología para tramitar algún documento virtual?	x		x		x		
18	¿La información y la ayuda que le brinda la municipalidad, le ayuda a satisfacer sus necesidades?	x		x		x		
19	¿Siente que la municipalidad hizo cambios en su portal web para ayudar a informar al ciudadano?	x		x		x		
20	¿Siente que el gobierno utiliza en muchas ocasiones ayuda con el uso del gobierno electrónico?	x		x		x		

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

Nº	DIMENSIONE 3 / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION 1: Utilización de la plataforma de Interoperabilidad								
1	¿Se concreta rápidamente su solicitud de trámite en la municipalidad?	x		x		x		
2	¿Le ha servido el uso virtual para realizar los trámites en la pandemia?	x		x		x		
3	¿Le ha facilitado la cooperación entre las instituciones para una rápida solicitud de algún documento?	x		x		x		
4	¿En ocasiones a usted le ha reducido tiempos y costos al realizar un trámite?	x		x		x		
5	¿Usted cree que optimizar la utilización de recursos en la municipalidad le sería beneficiosos para usted?	x		x		x		
DIMENSION 2: Mejorar los procesos								
6	¿Estaría de acuerdo que se formule una estandarización de procesos para mejorar la calidad de servicio al realizar un trámite administrativo?	x		x		x		
7	¿Cuándo se mejore algunos procesos le ayudaría para mejorar la simplificación administrativa?	x		x		x		
8	¿Con estos procesos de simplificación administrativa, acelera el resultado para el usuario final?	x		x		x		
9	¿Usted ha realizado algún trámite en la municipalidad que le ha tomado mucho tiempo en resolver o terminarlo?	x		x		x		
10	¿Estaría de acuerdo que se elimine procesos burocráticos de la municipalidad?	x		x		x		

11	¿Cree usted que sería bueno que implementen nuevos y mejores procesos?	x		x		x		
12	¿En ocasiones ha visto que haya mejoras en los procesos cuando usted ha realizado algún trámite?	x		x		x		
DIMENSION: Fortalecimiento Institucional para promover la simplificación administrativa								
13	¿Estaría de acuerdo que se les capacite a los funcionarios de la municipalidad?	x		x		x		
14	¿Cree usted que es necesario invertir en sus capacitaciones?	x		x		x		
15	¿La municipalidad le ha informado que elabora y propone planes para una simplificación administrativa?	x		x		x		
16	¿La municipalidad le ha informado en ocasiones sobre los planes para mejorar los trámites que usted realiza?	x		x		x		
17	¿Siente usted que el personal que ayuda tiene mayor producción en la tramitación que beneficia al usuario final?	x		x		x		
18	¿En los dos últimos años ha resuelto más rápido sus trámites documentales en la municipalidad?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____Existe suficiencia_____

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

Apellidos y nombres del juez validador. ~~Dx/~~ Mg: **Dra. Violeta Cadenillas Albornoz**

DNI:09748659

Especialidad del validador: Metodóloga

29 de mayo del 2022

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

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

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

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



Dra. Violeta Cadenillas Albornoz
CPE: 1009748659

Firma del Experto Informante.

Anexo 5: Base de datos de confiabilidad de los instrumentos

VARIABLE DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	3	3	2	2	3	2	5	5	2	2	2	3	4	3	2	4	2	3	2
3	2	3	2	3	2	2	3	2	5	5	2	5	1	4	2	3	1	3	1
2	2	3	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	2	2	2	5	3	2	3	4	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2
1	3	1	1	3	1	3	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	3	5
1	1	2	1	2	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	1	2	2	3	5
2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	1	4	3	2	3
2	5	2	5	2	5	2	5	3	5	3	5	2	5	2	3	5	3	3	5
2	3	2	3	2	3	2	5	34	3	3	3	5	2	3	5	3	2	5	3
3	1	4	4	3	5	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	4	2	3	4
1	3	3	2	2	3	2	5	5	2	2	2	1	4	3	2	4	2	3	2
3	2	3	2	3	2	2	3	2	5	5	2	5	1	4	2	3	1	3	1
2	2	3	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1	3	1	1	3	1	3	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	3	3	5
1	1	2	1	2	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	1	2	2	3	5
2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	1	4	3	2	3
2	5	2	5	2	5	2	5	3	5	3	5	2	5	2	3	5	3	2	5
4	3	4	4	3	2	2	2	3	1	3	3	4	2	3	3	3	2	3	2
2	3	2	3	2	3	2	5	3	4	3	3	3	5	3	3	5	3	3	5
3	1	4	4	3	5	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	4	2	3	4

VARIABLE DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

P1_A	P2_A	P3_A	P4_A	P5_A	P6_A	P7_A	P8_A	P9_A	P10_A	P11_A	P12_A	P13_A	P14_A	P15_A	P16_A	P17_A	P18_A
4	2	3	4	3	3	2	2	2	4	3	2	4	3	1	5	5	2
2	2	2	1	4	3	1	2	2	4	2	2	4	3	5	5	5	2
5	5	5	5	5	2	5	5	3	5	3	3	5	5	2	1	5	5
2	3	2	3	1	1	2	1	2	2	2	2	3	1	1	2	1	2
5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	2	5	2	5	2	5	5	5
3	1	2	3	2	5	5	5	5	5	2	2	3	2	3	2	3	2
1	2	2	2	2	3	2	3	3	1	3	2	2	1	3	2	3	5
1	3	5	3	3	5	2	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3
5	3	3	4	5	1	4	3	2	3	1	3	2	3	2	2	1	3
2	2	5	4	2	3	2	3	4	1	3	2	1	3	5	2	5	5
4	2	3	4	3	3	2	2	2	4	3	2	4	3	1	5	5	2
2	2	2	1	4	3	1	2	2	4	2	2	4	3	5	5	5	2
5	5	5	5	5	2	5	1	3	5	3	3	5	5	2	1	5	5
2	3	2	3	1	1	2	1	2	2	2	2	3	1	1	2	1	2
5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	2	5	2	5	2	5	5	5
3	1	2	3	2	5	5	5	5	5	2	2	3	2	3	2	3	2
1	2	2	2	2	3	2	3	3	1	3	2	2	1	3	2	3	5
1	3	5	3	3	5	2	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3
5	3	3	4	5	1	4	3	2	3	1	3	2	3	2	2	1	3
2	2	5	4	2	3	2	3	4	1	3	2	1	3	5	2	5	5

Anexo 6: Tablas de resultados

CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS – VARIABLE DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	20	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.728	20

CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS – VARIABLE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	20	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.825	18

Anexo 7. Base de datos de la investigación

GOBIERNO ELECTRÓNICO

*Sin título7 [ConjuntoDatos8] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

N°	Edad	P1	P2	P3	P4	P5	D1	P6	P7	P8	P9	P10	D2	P11	P12	P13	P14	P15	D3	P16	P17	P18	P19	P20	D4	V1	
1	1	57	3	3	2	3	2	13	2	3	4	5	1	15	2	4	3	3	5	17	1	5	3	5	5	19	64
2	2	46	2	3	3	4	3	15	3	3	3	3	2	14	3	3	4	4	4	18	3	4	4	4	4	19	66
3	3	40	3	3	3	3	3	15	2	2	4	4	1	13	3	3	2	2	2	12	3	2	3	4	4	16	56
4	4	52	2	2	2	3	1	10	1	1	1	1	8	1	4	3	2	3	13	1	3	4	2	3	13	44	
5	5	62	1	3	1	1	1	7	3	3	4	5	1	16	1	3	3	2	2	11	1	5	3	3	3	15	49
6	6	39	5	3	3	2	3	16	1	3	3	3	1	11	4	3	3	3	2	15	3	2	3	4	4	16	58
7	7	38	3	3	2	4	3	15	2	2	3	3	2	12	4	3	3	2	2	14	3	2	3	4	4	16	57
8	8	35	4	3	4	3	4	18	4	3	3	4	3	17	3	4	2	2	3	14	2	3	4	4	3	16	65
9	9	62	1	1	1	1	1	5	3	3	3	2	1	12	1	2	3	2	2	10	1	5	3	1	1	11	38
10	10	39	3	2	2	3	2	12	3	2	3	3	2	13	4	3	3	3	2	15	34	4	3	3	2	46	86
11	11	55	2	2	2	3	2	11	2	1	3	3	4	13	2	3	2	2	2	11	2	4	3	3	3	15	50
12	12	29	2	3	2	3	3	13	3	3	4	3	3	16	3	4	4	3	4	18	3	4	3	4	3	17	64
13	13	29	5	4	3	4	4	20	3	4	3	4	3	17	4	4	5	4	4	21	4	4	4	5	4	21	79
14	14	28	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	3	18	2	3	4	4	3	16	3	3	4	3	2	15	67
15	15	50	4	3	3	3	3	16	3	4	4	4	3	18	1	2	2	2	7	2	2	1	2	1	2	8	49
16	16	39	4	3	3	3	2	15	2	3	3	3	2	13	5	4	3	2	2	16	4	4	4	2	3	17	61
17	17	40	5	4	3	4	3	19	2	3	4	4	4	17	2	3	2	3	2	12	2	2	3	3	2	12	60
18	18	55	4	3	4	4	3	18	2	2	2	3	1	10	3	3	4	2	3	15	3	3	2	3	2	13	56
19	19	39	5	4	3	4	3	19	3	4	3	4	3	17	2	3	2	3	4	14	2	4	3	4	3	16	66
20	20	25	4	4	3	4	4	19	4	4	5	3	4	20	4	4	5	3	4	20	4	4	3	3	4	18	77
21	21	30	5	3	3	3	4	18	3	4	4	4	4	19	3	4	3	3	3	16	3	3	3	4	4	17	70
22	22	29	2	3	3	4	3	15	4	2	3	3	4	16	4	3	4	4	4	19	3	4	4	3	3	17	67
23	23	28	4	3	4	3	2	16	3	2	3	3	3	14	3	3	4	3	4	17	3	4	3	4	3	17	64
24	24	29	4	5	4	5	3	21	3	4	3	4	4	18	4	4	3	4	4	19	3	4	4	4	3	18	76
25	25	45	4	3	3	3	3	17	3	4	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	4	3	3	4	4	18	70
26	26	48	2	2	2	3	3	12	3	2	3	2	3	13	3	3	4	4	3	17	3	4	3	2	3	15	57
27	27	44	3	4	3	3	4	17	4	3	4	3	3	17	3	3	3	3	4	16	4	4	3	4	3	19	68
28	28	55	3	4	3	4	4	18	3	4	3	2	3	15	3	4	4	4	3	18	3	4	3	4	3	17	68
29	29	25	4	3	3	3	3	16	4	3	4	3	2	16	3	3	4	4	3	17	2	3	3	3	2	13	62
30	30	63	3	4	3	3	4	17	3	4	3	2	3	15	2	3	2	3	2	12	3	2	3	2	3	13	57

*Sin título7 [ConjuntoDatos8] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

N°	Edad	P1	P2	P3	P4	P5	D1	P6	P7	P8	P9	P10	D2	P11	P12	P13	P14	P15	D3	P16	P17	P18	P19	P20	D4	V1		
31	31	27	4	3	2	3	3	15	3	2	3	2	3	13	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	2	12	53	
32	32	26	2	3	2	3	3	13	4	3	4	3	2	16	2	3	2	3	2	12	2	3	3	2	3	13	54	
33	33	38	2	3	4	3	4	16	4	3	4	3	4	18	4	4	3	3	4	18	3	4	3	4	3	17	69	
34	34	60	4	3	4	3	3	17	4	4	4	4	4	19	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	75	
35	35	50	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	3	20	4	4	4	4	5	4	21	80
36	36	30	5	4	4	4	4	21	4	4	5	4	4	21	5	4	4	4	4	21	4	5	5	4	4	22	85	
37	37	55	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	84	
38	38	29	5	4	4	4	4	21	4	5	4	3	4	20	5	4	4	5	4	22	5	4	4	4	4	21	84	
39	39	30	4	4	4	4	4	20	4	5	3	3	4	19	4	5	3	3	18	4	4	4	3	3	3	17	74	
40	40	43	3	3	4	4	3	17	3	3	3	2	1	12	3	3	2	3	2	13	3	2	4	4	4	17	59	
41	41	42	3	2	2	4	3	14	2	2	4	3	2	13	4	4	2	2	1	13	3	2	2	3	2	12	52	
42	42	61	2	3	2	2	1	10	3	3	2	2	1	11	2	3	2	2	3	12	2	4	3	2	4	15	48	
43	43	55	4	3	2	4	1	14	2	3	3	2	1	11	2	3	1	1	2	9	2	4	3	4	3	16	50	
44	44	48	3	2	1	2	2	10	2	3	2	3	2	12	3	3	2	2	2	12	3	4	3	3	2	15	49	
45	45	56	4	3	2	3	2	14	1	3	4	2	2	12	2	3	2	2	2	11	3	4	3	2	1	13	50	
46	46	49	2	2	2	3	3	12	3	3	3	2	14	2	2	3	2	2	11	3	2	4	2	2	2	13	50	
47	47	63	4	3	2	2	2	13	2	2	2	2	2	10	1	1	1	1	5	1	5	4	1	2	2	13	41	
48	48	37	2	3	3	4	3	15	1	1	1	1	1	5	5	4	3	2	2	16	4	3	3	2	3	15	51	
49	49	56	4	3	2	4	3	16	3	2	3	2	1	11	2	3	2	2	3	12	2	4	3	2	3	14	53	
50	50	40	3	2	3	3	1	12	2	2	1	1	2	8	3	3	2	3	3	14	1	3	4	2	2	12	46	
51	51	60	5	5	1	5	1	17	1	1	1	5	2	10	1	3	1	1	2	8	1	1	2	1	1	6	41	
52	52	33	5	5	5	5	4	24	4	4	5	4	2	19	5	4	3	2	3	17	4	2	4	4	4	18	78	
53	53	27	3	2	3	3	2	13	2	1	1	3	2	9	5	3	2	2	3	15	2	4	3	2	2	13	50	
54	54	42	4	4	3	3	3	17	2	3	3	2	13	3	3	2	3	3	14	2	4	3	2	4	15	59		
55	55	61	3	2	2	3	2	12	3	3	4	3	1	14	1	4	3	3	3	14	1	5	3	4	4	17	57	
56	56	39	3	3	4	3	4	17	2	3	3	3	3	14	5	4	3	3	3	18	4	4	3	4	4	19	68	
57	57	65	4	3	2	4	1	14	2	2	3	3	1	11	1	3	2	3	3	12	2	5	4	3	2	16	53	
58	58	41	3	4	4	5	4	20	3	4	4	3	2	16	3	4	4	4	4	19	3	3	4	4	3	17	72	
59	59	38	3	2	1	2	2	10	3	2	2	3	2	12	4	3	2	3	3	15	5	2	3	2	4	16	53	

SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Sin titulo7 [ConjuntoDatos8] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

10 : P2_B

	N°_A	P1_A	P2_A	P3_A	P4_A	P5_A	D1_A	P6_A	P7_A	P8_A	P9_A	P10_A	P11_A	P12_A	D2_A	P13_A	P14_A	P15_A	P16_A	P17_A	P18_A	D3_A	V2
1	1	2	1	1	1	5	10	5	5	5	4	4	5	2	30	5	5	4	4	4	4	26	66
2	2	2	2	3	2	5	14	4	5	5	5	5	5	2	31	5	4	2	2	3	2	18	63
3	3	3	4	3	2	4	16	4	5	5	5	5	5	1	30	5	5	1	1	3	2	17	63
4	4	3	2	4	1	5	15	5	5	5	5	5	5	1	31	5	5	2	3	2	2	19	65
5	5	2	1	3	2	4	12	5	5	4	5	5	5	1	30	5	5	1	1	1	1	14	56
6	6	2	4	3	2	2	13	5	5	4	4	5	5	3	31	4	4	2	2	3	2	17	61
7	7	5	4	4	5	5	23	5	5	5	2	5	5	5	32	5	5	1	1	4	5	21	76
8	8	3	3	4	3	4	17	5	4	4	5	4	3	2	27	2	3	2	3	2	3	15	59
9	9	1	1	1	1	3	7	4	4	4	4	5	5	2	29	5	5	2	2	2	2	18	54
10	10	4	5	4	5	4	22	4	5	4	4	4	1	2	24	2	2	1	2	2	1	10	56
11	11	2	3	3	3	5	16	4	4	5	4	5	5	3	30	5	5	2	2	3	3	20	66
12	12	4	2	3	2	3	14	3	3	2	2	3	2	3	18	3	3	2	3	2	3	16	48
13	13	4	3	4	3	4	18	3	2	3	3	3	3	4	21	3	3	3	4	3	3	19	58
14	14	4	4	5	4	4	21	5	4	4	4	4	2	3	26	2	3	2	1	2	2	12	59
15	15	3	4	3	3	3	16	4	4	3	4	4	2	2	23	3	3	2	3	2	3	16	55
16	16	3	4	3	4	3	17	3	4	3	4	4	1	2	21	1	2	2	1	2	2	10	48
17	17	4	5	4	4	5	22	4	5	4	4	5	3	4	29	3	4	3	4	4	3	21	72
18	18	2	1	1	1	5	10	4	4	3	4	5	5	2	27	1	2	1	1	3	2	10	47
19	19	2	3	2	3	5	15	5	4	4	4	5	5	2	29	5	4	2	2	3	2	18	62
20	20	5	4	4	5	3	21	3	2	3	3	3	4	3	21	4	4	3	4	4	3	22	64
21	21	4	3	4	4	3	18	3	4	4	3	4	4	3	25	4	4	3	4	4	3	22	65
22	22	3	4	3	3	4	17	4	3	4	3	4	3	3	24	4	4	3	3	4	4	22	63
23	23	3	4	3	4	3	17	4	3	4	4	4	3	4	26	4	4	3	3	4	4	22	65
24	24	4	3	3	4	4	18	3	4	3	4	3	4	4	25	3	4	3	4	4	4	22	65
25	25	4	4	3	4	4	19	3	4	3	4	4	3	4	25	3	4	3	4	3	3	20	64
26	26	3	4	2	4	3	16	3	2	3	3	3	3	2	19	2	3	3	2	2	2	14	49
27	27	2	3	2	3	3	13	3	4	3	3	4	3	4	24	4	3	4	4	3	4	22	59
28	28	3	4	3	2	2	14	3	4	3	2	3	4	3	22	4	3	4	3	4	3	21	57
29	29	2	4	3	3	4	16	3	4	3	4	4	3	4	25	3	4	3	3	4	3	20	61
30	30	5	4	2	3	2	16	3	2	3	3	4	3	2	20	3	2	3	2	2	3	15	51

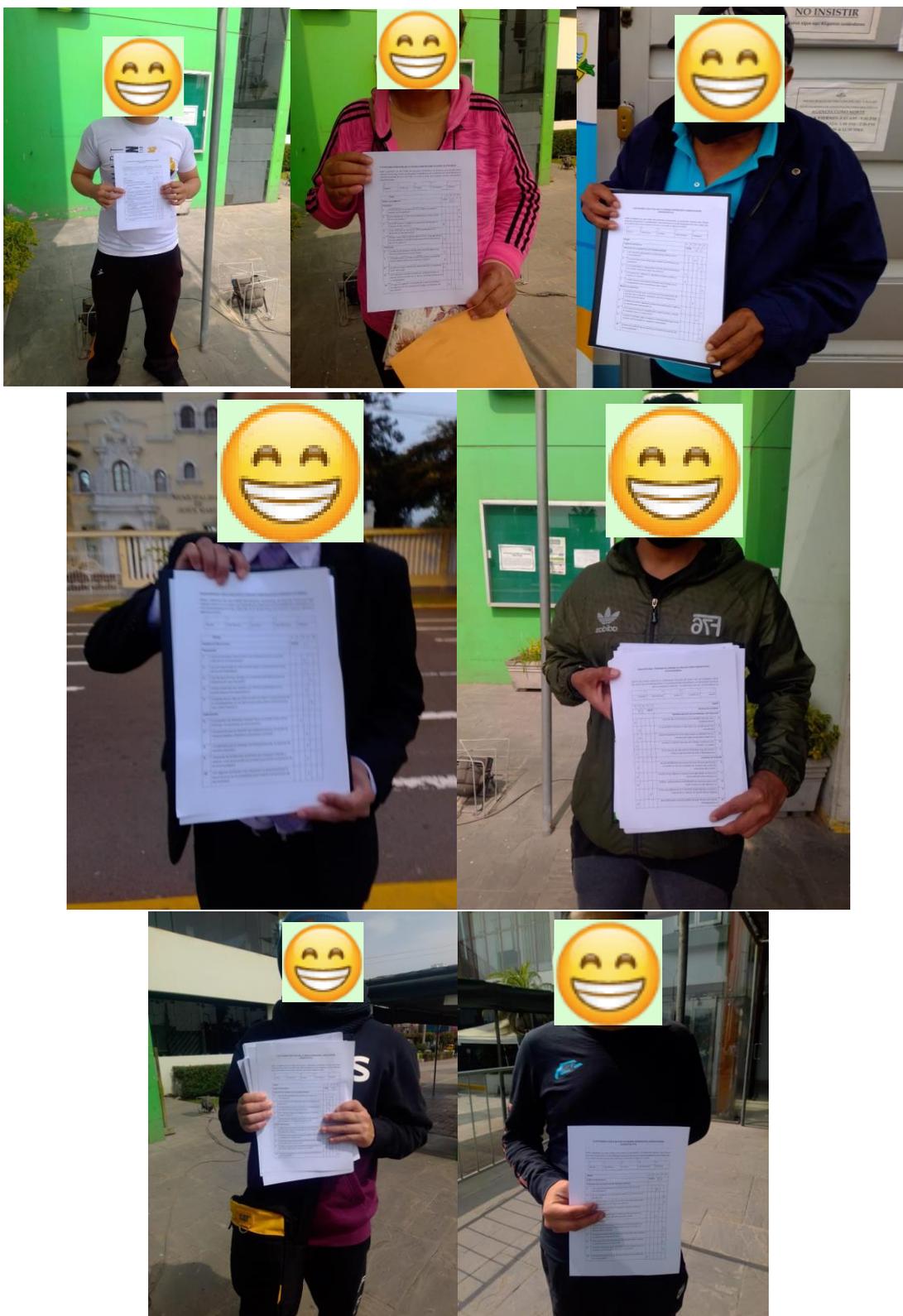
Sin titulo7 [ConjuntoDatos8] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

10 : P2_B

	N°_A	P1_A	P2_A	P3_A	P4_A	P5_A	D1_A	P6_A	P7_A	P8_A	P9_A	P10_A	P11_A	P12_A	D2_A	P13_A	P14_A	P15_A	P16_A	P17_A	P18_A	D3_A	V2
31	31	4	3	4	3	3	17	2	3	2	3	2	2	2	16	1	2	3	2	2	2	12	45
32	32	3	3	2	3	2	13	3	2	3	2	3	2	2	17	1	2	1	3	3	4	14	44
33	33	4	5	3	4	3	19	3	3	4	3	3	3	3	22	3	4	3	3	4	3	20	61
34	34	5	4	3	3	4	19	4	4	3	4	4	4	3	26	4	3	4	4	4	5	24	69
35	35	5	4	5	4	3	21	4	5	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	24	74
36	36	5	4	5	4	4	22	4	5	4	4	4	5	4	30	4	4	4	5	5	5	27	79
37	37	5	4	4	5	4	22	5	4	5	4	4	4	4	30	4	5	5	4	4	4	26	78
38	38	5	4	5	4	5	23	4	5	4	5	4	4	4	30	5	4	4	4	4	5	26	79
39	39	3	4	3	4	4	18	4	4	5	3	4	5	3	28	4	4	3	4	4	4	23	69
40	40	3	4	3	2	5	17	5	5	4	5	5	5	1	30	2	3	2	2	2	3	14	61
41	41	3	3	2	2	5	15	5	4	4	5	5	5	1	29	4	4	2	2	2	3	17	61
42	42	2	2	1	1	5	11	4	5	5	5	5	5	1	30	3	2	1	1	2	2	11	52
43	43	2	2	1	1	5	11	3	5	5	5	5	5	1	29	5	3	1	1	4	3	17	57
44	44	2	3	2	3	4	14	5	4	4	5	5	4	2	29	5	3	2	2	3	2	17	60
45	45	1	2	2	1	4	10	5	4	4	4	5	5	2	29	3	2	1	1	3	2	12	51
46	46	3	2	2	3	4	14	5	5	3	4	5	5	3	30	5	4	3	2	2	2	18	62
47	47	2	1	1	2	5	11	5	5	3	4	4	4	2	27	4	5	4	3	4	3	23	61
48	48	2	2	3	2	4	13	5	5	5	5	5	5	1	31	5	5	1	1	1	2	15	59
49	49	2	2	2	3	5	14	5	5	4	4	5	5	2	30	4	4	2	2	3	3	18	62
50	50	2	3	2	3	5	15	5	5	5	4	3	5	2	29	4	4	2	1	3	2	16	60
51	51	2	2	2	3	4	13	4	5	5	4	5	5	2	30	4	4	3	2	3	2	18	61
52	52	3	4	4	5	5	21	5	5	5	5	5	5	3	33	5	5	2	3	4	3	22	76
53	53	3	5	5	4	3	20	5	5	5	5	1	5	3	29	5	5	1	2	2	2	17	66
54	54	3	2	2	1	4	12	5	5	5	3	5	5	3	31	5	5	1	1	3	1	16	59
55	55	3	2	2	3	5	15	5	5	4	5	5	5	3	32	4	3	2	3	2	3	17	64
56	56	1	3	2	2	5	13	4	4	5	4	5	5	4	31	4	4	2	2	3	4	19	63
57	57	3	4	1	1	5	14	3	5	4	5	5	5	3	30	4	4	2	3	3	4	20	64
58	58	3	4	3	3	4	17	5	5	4	3	5	5	3	30	5	5	3	3	3	3	22	69
59	59	3	2	2	1	1	9	5	5	4	4	5	5	1	29	2	1	1	1	2	3	10	48

Anexo 8: Imágenes de algunos ciudadanos de la encuesta realizada





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CADENILLAS ALBORNOZ VIOLETA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno electrónico en la simplificación administrativa en una Municipalidad de Lima, 2022", cuyo autor es MONDRAGON AROS JULIO CESAR, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 06 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CADENILLAS ALBORNOZ VIOLETA DNI: 09748659 ORCID 0000-0002-4526-2309	Firmado digitalmente por: CADEALBO el 12-08- 2022 00:11:36

Código documento Trilce: TRI - 0396838