



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Simplificación Administrativa y Gobierno Electrónico en una
Municipalidad Distrital, Abancay, 2022.

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

AUTORA:

Sanchez Solis, Jesusa (Orcid.org/0000-0003-1786-0413)

ASESOR:

Mg. Mansilla Antonio, Wilfredo Armando (Orcid.org/0000-0002-5871-3471)

CO-ASESORA:

Mg. Soto Hidalgo, Cinthya Virginia (Orcid.org/0000-0003-4826-8447)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

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

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad Cesar Vallejo, a mis docentes y en especial a mi asesor Dr. Wilfredo Mansilla Antonio, por permitirme concluir con una etapa de mi vida, gracias por la paciencia, orientación y guiarme en el desarrollo de esta investigación.

De igual forma a la Municipalidad Distrital de Tamburco de la provincia de Abancay, a todo el personal que labora en dicha institución, por haberme dado la facilidad de acceder a la información necesaria para el desarrollo de mi investigación.

Índice de contenidos

	Página
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de la investigación	21
3.2. Variables y operacionalización	21
3.3. Población, muestra y muestreo	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.5. Procedimientos	26
3.6. Método de análisis de datos	26
3.7. Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	51

Índice de tablas

	Página
Tabla 1 Consolidado del criterio de expertos	25
Tabla 2 Consolidado del análisis de fiabilidad	25
Tabla 3 Niveles de simplificación administrativa	28
Tabla 4 Niveles de gobierno electrónico	28
Tabla 5 Prueba de normalidad	29
Tabla 6 Prueba de hipótesis general	30
Tabla 7 Prueba de hipótesis específica 1	31
Tabla 8 Prueba de hipótesis específica 2	32
Tabla 9 Prueba de hipótesis específica 3	33
Tabla 10 Prueba de hipótesis específica 4	34
Tabla 11 Operacionalización de la variable simplificación administrativa	54
Tabla 12 Operacionalización de la variable gobierno electrónico	55
Tabla 13 Grados de correlación	56

Índice de figuras

	Página
Figura 1 Hitos de simplificación administrativa en Perú	13
Figura 2 Estructura del reglamento de la Ley de gobierno digital	18

Resumen

La presente tesis se enmarcó en la línea de investigación Reforma y modernización del Estado. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la simplificación administrativa y el gobierno electrónico en una municipalidad distrital, Abancay, 2022. La investigación fue de tipo aplicada, con diseño no experimental, de corte transversal, correlacional. La población estuvo conformada por 95 trabajadores de la entidad. La muestra estuvo conformada por los 55 trabajadores administrativos. La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. El cuestionario para medir la variable simplificación administrativa estuvo compuesta por 19 ítems y el cuestionario para medir la variable gobierno digital por 23 ítems. Se utilizó el software estadístico SPSS versión 25 para procesar los datos. Los resultados de la investigación concluyeron que la relación existente entre las variables es alta determinada por rho de Spearman = 0.831 y es significativa dado que el valor p calculado es 0.000.

Palabras clave: simplificación administrativa, gobierno digital, reforma del Estado.

Abstract

This thesis is part of the line of research Reform and modernization of the State. The objective of the research was to determine the relationship between administrative simplification and electronic government in a district municipality, Abancay, 2022. The research was applied, with a non-experimental, cross-sectional, correlational design. The population consisted of 95 workers of the entity. The sample consisted of 55 administrative workers. The technique used for data collection was the survey and the instrument was the questionnaire. The questionnaire to measure the administrative simplification variable was made up of 19 items and the questionnaire to measure the digital government variable was made up of 23 items. The statistical software SPSS version 25 was used to process the data. The results of the investigation determined that the relationship between the variables is high determined by Spearman's rho = 0.831 and is significant since the calculated p value is 0.000.

Keywords: administrative simplification, digital government, state reform.

I. INTRODUCCIÓN

En los diferentes gobiernos del mundo, los procedimientos administrativos son complicados, demandan mucho tiempo, algunos repetitivos o no son necesarios, lo que representa mayor cantidad de recursos: monetarios, de tiempo, de personal, de energía, entre otros. Lo cual evidencia la necesidad de las entidades de incorporar a la gestión pública a las tecnologías de la información, cuyas bondades permiten la simplificación de los procedimientos administrativos (Azeredo, 2021). En la era de información y la globalización, la gestión pública ha tenido que adaptar sus procesos en los diferentes sectores públicos, crucial para el desarrollo de cualquier país (De-La-Hoz, 2019).

Las tecnologías de la información en el entorno público y privado están presentes todas prácticas sociales es una de las características más llamativas de estos tiempos, de modo que los gobiernos tienen la urgente necesidad de implementar tecnologías digitales en su quehacer, generando modelos adecuados a las necesidades, adoptando nuevas herramientas y procedimientos para ayudar a los gestores públicos a responder a los cambios y requerimientos de sus localidades (Klabi, 2018)

En el ámbito internacional, algunos gobiernos han desarrollado políticas nacionales para la innovación y optimización de procesos en el sector público con el respaldo de las TIC (Arundel, 2019). De esta manera, Twizeyimana y Andersson (2019) agregaron que los gobiernos señalan como principal objetivo brindar una mejor atención al ciudadano, motivo por el cual buscan agilizar sus servicios mediante la simplificación administrativa y democratización del acceso de los ciudadanos a servicios públicos de calidad.

Así también, Gómez (2016) señaló las diferencias y brechas existente entre los gobiernos dado que no todos tienen acceso a los recursos tecnológicos en el mismo nivel y en consecuencia no todos se han beneficiado de las TIC de la misma manera. Todavía tiene obstáculos para acceder a todos los avances tecnológicos, y solo la mitad del mundo en el mundo ha logrado acceso a Internet. En el mismo sentido, Hilhorst et al. (2022) argumentan que a pesar de los avances tecnológicos, algunos gobiernos ignoran el hecho que la teoría de la gestión pública tiene como

fin la creación de valor de la tecnología de la información en ese sentido, los gobiernos municipales deben realizar estrategias para generar un mayor valor público con TI de modo que la prestación de servicios públicos depende de la reestructuración organizacional del gobierno, así como de políticas, estrategias y acciones que promuevan una mayor participación ciudadana y rendición de cuentas y principalmente en mejorar la eficiencia y calidad de los servicios públicos mediante la incorporación de TIC en la gestión municipal.

De acuerdo con el BID, en el 2017, el Perú alcanzó el segundo puesto entre los países de Latinoamérica con mayor tiempo de espera para completar un trámite. Perú cuenta con normas que simplifican la administración y promueven el gobierno electrónico, pero en la práctica no se aplican estrictamente, lo que genera trámites burocráticos e innecesarios. Los trámites municipales no deben ser trabas burocráticas, por el contrario, deben ser trámites que faciliten el flujo de información (Huamán, 2020). En este sentido, el objetivo de la simplificación administrativa es generar valor público y aumentar la satisfacción de todos los ciudadanos con el objetivo a largo plazo de que las instituciones públicas puedan iniciar cambios e implementar acciones que beneficien a los ciudadanos (Barrutia et al., 2022). Además, en los últimos años el Perú ha impulsado el uso de esta herramienta para construir un Estado eficaz y eficiente (Rucoba, 2020). Por otro lado, las diferentes regiones del país presentan realidades distintas, una de las principales diferencias se aprecia en las municipalidades distritales de zonas urbanas frente a aquellas de zonas rurales, así también en cuanto a tecnologías y conexión a internet, entre otros factores.

A nivel local, la entidad en estudio es una municipalidad distrital ubicada en Abancay, cuya problemática se caracteriza por grandes deficiencias en recursos tecnológicos, evidencia la carencia de equipos tecnológicos adecuados para el trabajo administrativo e interconectado, conexión a internet permanente, interconexión entre los recursos TIC para la optimización de la distribución de recursos, y en el conocimiento y uso de estos recursos por parte del trabajador, entre otros factores que repercuten en la administración pública; haciendo que la simplificación administrativa no alcance sus propósitos, lo cual genera en la población usuaria reclamos y quejas por las demoras en la atención de sus

requerimiento, largas colas para ser atendidos y falta de información pertinente y oportuna. Lo mencionado muestra la necesidad gestionar y propiciar el buen uso de las TIC para la simplificación administrativa que contribuya en el mejoramiento de los servicios para los usuarios, asegurando el gobierno electrónico de forma satisfactoria en la localidad. Por lo expuesto es necesario conocer el nivel de implementación del gobierno electrónico en la municipalidad en estudio, y el nivel de simplificación administrativa alcanzado. Es así que se formula el siguiente problema: ¿Cuál es la relación entre la simplificación administrativa y el gobierno electrónico en una municipalidad distrital, Abancay, 2022? Asimismo, se formulan los problemas específicos: a) ¿Cuál es la relación entre los procesos de simplificación administrativa y el gobierno electrónico en una municipalidad distrital, Abancay, 2022? b) ¿Cuál es la relación entre la incorporación de las tecnologías de información y el gobierno electrónico en una municipalidad distrital, Abancay, 2022? c) ¿Cuál es la relación entre el modelo de atención al ciudadano y el gobierno electrónico en una municipalidad distrital, Abancay, 2022? d) ¿Cuál es la relación entre el fortalecimiento del proceso de simplificación y el gobierno electrónico en una municipalidad distrital, Abancay, 2022?

La investigación posee justificación teórica lo que se da porque contiene un respaldo teórico conformado por fuentes de información bibliográfica cuyo análisis ha permitido conocer la relación entre las variables y sus dimensiones, explicadas por las teorías y enfoque conceptuales y de ese modo alcanzar un aporte al conocimiento existente. En cuanto a su relevancia práctica, analiza una necesidad de simplificación administrativa y el gobierno electrónico, a partir de los resultados obtenidos se contribuirá con las autoridades para la toma de decisiones relacionadas con la implementación de procedimientos internos para reducir tiempo y costos, con el soporte tecnológico necesario. En el aspecto metodológico, la investigación incluye dos instrumentos de recolección de datos, que han sido sometidos a pruebas de fiabilidad y validación por expertos para su aplicación, así como también los modelos de mediciones de las variables y representan un aporte para futuras investigaciones.

Se formuló el objetivo general que enuncia: determinar la relación entre la simplificación administrativa y el gobierno electrónico en una municipalidad distrital,

Abancay, 2022. En cuanto a los objetivos específicos se plantearon: a) Calcular el grado de relación entre el proceso de simplificación administrativa y el gobierno electrónico en una municipalidad distrital, Abancay, 2022, b) Medir el nivel de relación de la incorporación de las tecnologías de información y el gobierno electrónico en una municipalidad distrital, Abancay, 2022, c) Estimar el grado de relación el modelo de atención al ciudadano y el gobierno electrónico en una municipalidad distrital, Abancay, 2022, d) Precisar el grado de relación del fortalecimiento del proceso de simplificación y el gobierno electrónico en una municipalidad distrital, Abancay, 2022.

Las hipótesis que se plantearon en el siguiente estudio fueron, a nivel general: La simplificación administrativa se relaciona de forma directa con el gobierno electrónico en una municipalidad distrital, Abancay, 2022. Las hipótesis específicas formuladas fueron: a) El proceso de simplificación administrativa se relaciona de forma directa con el gobierno electrónico en una municipalidad distrital, Abancay, 2022. b) La incorporación de las tecnologías de información se relaciona de forma directa con el gobierno electrónico en una municipalidad distrital, Abancay, 2022, c) El modelo de atención al ciudadano se relaciona de forma directa con el gobierno electrónico en una municipalidad distrital, Abancay, 2022 y d) El fortalecimiento del proceso de simplificación se relaciona de forma directa con el gobierno electrónico en una municipalidad distrital, Abancay, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En la investigación se incluyeron antecedentes internacionales, como el estudio de Gobba (2022) sobre el efecto de las cargas administrativas en la satisfacción tanto de los ciudadanos como de los inversionistas. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, descriptivo explicativo, especificando las características básicas de diferentes recursos en 295 departamentos del gobierno. Para el caso egipcio se estudiaron los esfuerzos del gobierno egipcio para simplificar los procedimientos administrativos en las últimas décadas y el contenido de las decisiones ministeriales disponibles, decretos presidenciales. Mediante el uso de una Estrategia de Simplificación Administrativa (ASS) destacando los beneficios de las tecnologías en los gobiernos, y los esfuerzos del gobierno egipcio para simplificar los procedimientos administrativos y adoptar ASS. Concluyendo que el ASS conduce a la mejora de los servicios gubernamentales dado que incluye varios proyectos de simplificación en todos los niveles de las unidades gubernamentales.

Silveira et al. (2022) investigaron los avances en el marco normativo de las políticas de simplificación administrativa implementadas en Portugal durante los últimos 20 años. A lo largo de estas décadas, se ha integrado los recursos tecnológicos, el primero de ellos, fue el programa Simplex creado en 2006, la primera política robusta de simplificación transversal; su lema es “cuanto más simple, mejor” y abarcó reformas en todas las áreas de gobierno con el objetivo de reducir los trámites burocráticos, promover la eficiencia administrativa y facilitar la vida de los ciudadanos y las empresas en sus relaciones con el Estado. El nuevo Código de Procedimiento Administrativo aprobado en 2015, trajo soluciones normativas específicas para simplificar los trámites, a saber, las comunicaciones previas, la asistencia administrativa, las conferencias procesales y la ventanilla única electrónica. Finalmente, la legislación COVID-19 se hizo necesaria por la pandemia y por el hecho de que las restricciones de salud pública imposibilitaron a los ciudadanos establecer contacto personal con la administración en muchos casos.

El estudio realizado por Viana (2021) investigó el efecto de la revolución digital en la gestión pública. La autora describe el proceso de transformación de las actividades estatales y los desafíos que enfrenta al implementar tecnologías en

constante mejora. Se presentan los fundamentos del e-Gobierno, que incluyen sus características, sus formas de interacción, su uso en los programas y proyectos y la fundamentación teórica del gobierno digital con sus temas claves para el proceso de transformación en el Estado.

Shin et al. (2020) destacaron la influencia de los recursos tecnológicos y el cambio social en el gobierno electrónico de la nación de Uzbekistan. El gobierno presenta limitaciones en la solución de problemas cuya complejidad aumenta cada vez, requiriendo de nuevas formas de gestión con el apoyo tecnológico, es así que implementa la Política de Transformación Digital mediante estrategias que involucren el mejoramiento en infraestructura, capacitación en recursos humanos, ecosistemas y servicios públicos con la visión del desarrollo sostenible, gobierno transparente y sin papel, procesos digitales y virtuales, además de una gestión que propicie la economía digital. Esto requiere, una planificación estratégica para la implementación progresiva del e-Government.

Ferney y Gallo (2019) señalan que para alcanzar estándares de calidad en los procesos implicados en la simplificación administrativa se requiere de una herramienta conformada por un conjunto de elementos y recomendaciones regulatorias a implementarse en las dependencias gubernamentales. Es decir, estas consideraciones deben incorporarse en las legislaciones de los países para fortalecer la institucionalidad de los procesos regulatorios.

Castelnuovo y Sorrentino (2018) realizaron un estudio aplicando un enfoque de investigación 'consciente del contexto' para explorar la trayectoria del gobierno digital de Italia, utilizando el programa habilitado por tecnología de la información y la comunicación que introdujo One-Stop Business Shop para ejemplificar su potencial analítico. La lente interpretativa captura las fuerzas políticas, institucionales y externas en juego para ilustrar cómo los resultados de las reformas del sector público no están determinados por la habilitación tecnológica ubicua y la mano dura legislativa, sino por la dinámica ambiental. Para demostrar el papel central de los factores contextuales en el logro del cambio deseado, el estudio lleva a cabo un análisis exploratorio cualitativo que abre puertas que en su mayoría quedaron cerradas por la visión determinista de la literatura dominante sobre la reforma digital.

Respecto a los trabajos previos realizados en el *contexto nacional*, se ha incluido el estudio de Loaiza (2022) quien determinó la asociación entre gobierno digital y simplificación administrativa un organismo de justicia, siguiendo los lineamientos de un enfoque cuantitativo, de tipo básico, aplicó el diseño no experimental, correlacional con el apoyo de 50 trabajadores. Los datos se recogieron mediante dos cuestionarios validados por expertos, con una fiabilidad comprobada. Los resultados obtenidos mostraron una correlación negativa moderada, según $\rho = -0.662$.

Asimismo, Suarez (2022) investigó la vinculación de la simplificación administrativa y el gobierno electrónico en una gerencia municipal en Nuevo Chimbote. El estudio realizado según el tipo básico, de nivel correlacional, utilizó un diseño no experimental, transversal en 115 usuarios. Los datos se recolectaron mediante dos cuestionarios validados. Mediante la prueba paramétrica R de Pearson se determinó una relación significativa, directa, de nivel alto señalada por el valor $Rho = 0,777$ entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa.

Del mismo modo, Campana (2021) determinó que el gobierno electrónico se relaciona con la simplificación administrativa en una entidad municipal mediante un estructura cuantitativa, de alcance correlacional. Se contó con la participación de 61 trabajadores administrativos. Los datos se recolectaron mediante dos cuestionarios validados y confiables, determinando que el nivel de asociación entre las variables positiva moderada y significativa explicada por $\rho = 0,610$ y $p = 0.000$.

Asimismo, Oscco (2021) encontró que el gobierno electrónico tiene un efecto en la gestión por procesos en una entidad municipal distrital. Se desarrolló de acuerdo con el tipo básico, descriptivo, de diseño explicativo en cien trabajadores de la entidad conformantes de la muestra. Los datos se recogieron mediante dos cuestionarios y permitieron concluir que el gobierno electrónico influye significativamente en la gestión por procesos, con una variación del 48.2%.

Rucoba (2020) analizó la vinculación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa, esto en aras de estudiar la vinculación en el DGITDF del Ministerio de la Producción (Lima). Tuvo diseño no experimental, alcance correlacional, transversal, contó con treinta y cinco sujetos como muestra censal

mediante dos formularios de veintinueve y veintiuno ítems, cada uno. Se halló que la simplificación administrativa ha sido ejecutada regularmente, mientras el gobierno electrónico ha sido percibido en nivel bajo. Concluyendo que hubo baja relación entre las variables con $p\text{-valor}=0.29$ y $\rho=3.7$.

Por otra parte, Quispe (2019) llevó a cabo su estudio acerca del gobierno electrónico y su repercusión en la modernización de la gestión municipal de San Luis, donde se trazó como meta identificar la vinculación que existe entre las variables citadas. Tuvo enfoque cuantitativo, diseño no experimental y transversal. Así, contó con cien ciudadanos de dicha localidad como población. Usó la encuesta y los formularios; para la validación de estos últimos se usó la entrevista a especialistas en la materia. Llegando a concluir que entre ambas variables existe un efecto positiva.

Actualmente, las entidades estatales se sirven de teorías, enfoques, modelos que componen su organización y administración. Así, en el presente estudio se han incluido las teorías que sustentan la simplificación administrativa, como es la teoría burocrática, que surge en 1904 (Weber, citado en Chiavenato, 2019), la cual sostiene que la burocracia es elementos de la organización humana amparada en la sensatez: hay que amoldar los recursos a las metas en aras de salvaguardar la eficiencia y la consecución de las mismas. Ahora bien, la burocracia es concebida actualmente como un desgaste de papel que solo complejiza las soluciones.

No obstante, la burocracia también posee aspectos positivos, puesto que facilita a las organizaciones a que alcancen sus metas. La burocracia hace que sea de conocimiento los trámites, órdenes y deberes, lo que se logra mediante medios predeterminados, facilitando la privacidad en la data, disminuye costos ya que fija rutinas laborales. Luego, escoger al personal no es por mero arbitrio, sino por concurso, debilita los roces entre empleados, genera aspectos positivos para ellos (división ordenada del trabajo), así como que se brinda capacitación y entrenamiento de los empleados en atención a que sean los más doctos posibles y que sigan en la compañía por propio mérito (Chiavenato, 2019).

En lo que respecta a gestión estatal, hay distintos procesos brindadores de atención al ciudadano en distintos sectores de la vida social. La simplificación

administrativa se halla compuesta por un grupo de series procedimentales que la gestión estatal fijó en normativas que regulan la atención a los administrados (Helfmann y Gómez, 2021). Dichos procedimientos contribuyen en demasía en el quehacer municipal, regional, etc. La idea central es que la simplificación administrativa debe estar donde se necesite mejor atención.

En ese sentido, Koprić et al. (2016) indica que la modernización de la gestión estatal diferencia el objetivo de la simplificación administrativa, la cual sostiene que se opta por la eliminación de sucesos que entorpezcan el correr normal de los procesos y también se busca que haya disminución de costos para los sujetos; propósitos a tomar en cuenta para el correcto funcionar de la función pública. Ahora, para comprender la relevancia de la simplificación administrativa corresponde verificar dos segmentos: el primero vinculado con la exigencia de participación de la entidad estatal simplificando los trámites y el segundo que evidencia la reducción del número de procesos.

En la otra cara de la moneda, se comprende que la relevancia de los quehaceres llevados a cabo por los sujetos facilitó crear y sintetizar una cultura de calidad normativa novedosa, además de señalar la evaluación hacia un gobierno digital con un sustento normativo jurídico (Huapaya, 2019). En el mismo sentido subyace relacionada sustancialmente, la generación de un sistema jurídico que norme la administración pública con recursos digitales.

La simplificación administrativa se define como un proceso en constante desarrollo cuyo propósito es el mejoramiento de la gestión pública en cuanto a su calidad normativa, transformación digital, racionalización administrativa, gestión de procesos y reducción de cargas administrativas (Tejedor, 2021).

Halili y Kukovič (2022) estudiaron la simplificación administrativa considerando que es un paradigma singular y un punto relevante en aras de asegurar el nivel legislativo y regulador. El paradigma organizacional y estructural adecuado para administrar, ordenar y vigilar la simplificación administrativa es un elemento vital. El ámbito institucional para administrar y ordenar las iniciativas de simplificación administrativa ha estado en tela de juicio en el Gobierno de Kosovo durante varios años. Es así que el objetivo de su trabajo fue analizar la configuración institucional en la administración central, así como las carencias y

desafíos, y sus implicaciones para la implementación de tales reformas en Kosovo. También presenta el contexto de las reformas implementadas por la administración estatal de Kosovo para simplificar la administración y reducir las cargas administrativas. Se presta particular atención a la importancia, estado de implementación y administración de la Ley de Procedimientos Administrativos Generales.

Morón (2019) alega que la simplificación administrativa enfrenta un reto importante en su función de administración electrónica en vista que el cuerpo normativo aun se encuentra en proceso de construcción y limita las garantías para los derechos y acceso a la justicia de los ciudadanos. Por lo cual es necesario mejorar los procesos conducentes por la AP en atención a disminuir trámites, periodos y todo escollo que genera demora. Así, se colige que la meta elemental de la simplificación administrativa se centraliza en agilizar y disminuir la burocracia.

Para Molina (2016), esta figura fija que los trámites de la dirección estatal se dirijan sin escollos. La simplificación citada se entiende como quehaceres que hacen más sencillos y menos engorrosos los procesos en el área estatal, desterrando barreras burocráticas.

Lo dicho indica que la simplificación administrativa se constituye en un elemento importante para la calidad, para gestionar procesos a fin de descongestionar los trámites administrativos, reducir las cargas sobre los ciudadanos, las empresas, las organizaciones de la sociedad civil y las organizaciones del sector público, al mismo tiempo que se aceleran los procedimientos administrativos. El desafío es lograr que esta medida mejore la calidad y el acceso a los servicios públicos (Ocde, 2019a). La carga administrativa surge principalmente cuando los usuarios del servicio deben cumplir con procedimientos administrativos. Los procedimientos administrativos constituyen una parte esencial de la tecnología administrativa, que es en gran parte responsable de la eficiencia de la administración pública. Las regulaciones legales demasiado complejas y detalladas para los procedimientos administrativos que imitan los procedimientos judiciales formales y complejos pueden aumentar significativamente la ineficiencia de la administración pública (Koprić et al., 2016).

Del mismo modo, Robaj (2018) realizó un trabajo científico-investigativo que implica la modernización de la administración pública (AP) en Kosovo, con el propósito de investigar las reformas de la administración pública que permitan incrementar su efectividad, optimizar los recursos y de cara a la responsabilidad que implica conforme a la normativa de la UE. La AP constituye de los más relevantes elementos mediante los que se materializan las vinculaciones entre el Estado, la sociedad civil y el sector privado. Así, ayudar a innovar en la AP facilita conseguir las metas propuestas acerca de reducción de pobreza, ventajas pecuniarias y armonía institucional y estabilidad. La modernización de la AP en la república citada en primeras líneas de este párrafo se define como un reto de concretar modificaciones significativas en el régimen, descentralización de la AP, simplificación procedimental, informalización de servicios y gobierno electrónico en cada nivel administrativo, además de optimización en recursos humanos. Así pues, mediante la digitalización y el gobierno electrónico, la AP de Kosov se compatibiliza con las pertenecientes a la UE, siendo esta última, su jurisprudencia y legislación, de donde se obtuvieron los principios y estándares de la correcta administración así también como las buenas prácticas administrativas.

Con respecto a las dimensiones de simplificación administrativa según la R. M. N°048-PCM (2013) Plan nacional de simplificación administrativa aprueba pautas/dimensiones, las cuales son: La dimensión procesos de simplificación administrativa, comprende un conjunto de procedimientos para simplificar la gestión, optimizando procesos y servicios. En cuanto a la dimensión incorporación de las tecnologías de información, se entiende como el conjunto de procedimientos orientados a la difusión y aplicación de herramientas tecnológicas para el intercambio de información entre los diferentes organismos públicos. Respecto de la dimensión modelo de atención al ciudadano, se refiere a los procedimientos en el servicio de atención a la ciudadanía como parte de una moderna gestión pública. La dimensión fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa, comprende las acciones para promover a los actores intervinientes en el proceso de simplificación administrativa para la implementación efectiva de la simplificación administrativa.

En más de tres décadas, el Perú ha sido escenario de distintas iniciativas para el mejoramiento de la calidad regulatoria. Iniciando una primera etapa con la creación del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), mediante el Decreto Ley N° 25868 de 1992 que facultaba anular las regulaciones municipales con trámites innecesarios.

Años más adelante, se implementa la política nacional de simplificación administrativa, mediante D.S. N° 025-2010-PCM bajo la gestión de la Presidencia del Consejo de ministros. Hacia el 2016 se implementa el Análisis de Calidad Regulatoria y la creación de la Comisión Multisectorial para el mejoramiento de la calidad regulatoria con el respaldo de la labor fiscalizadora de INDECOPI. Estas iniciativas tuvieron frutos y entre 2017 y 2019 se generaron ahorros por USD 87 millones gracias a la simplificación administrativa, así como una atención de más de 4,2 millones de solicitudes de empresas y ciudadanos.

Las medidas tomadas para convertirse el Perú en un país miembro de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (Ocde), comprenden reformas en los procesos regulatorios en especial en simplificación de trámites y procesos administrativos que se cristaliza en la Ley del Procedimiento Administrativo General. En la figura 1 se muestra los adelantos en la política regulatoria en el Perú:

Figura 1

Hitos de simplificación administrativa en Perú

Hitos de simplificación hasta 2013	
1989	Ley de Simplificación Administrativa.
1991	Ley Marco para el Crecimiento de la Inversión Privada (creación del Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA).
1992	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI).
1998	La simplificación administrativa se incorpora como tema permanente en la agenda del Consejo de Ministros.
2001	Ley del Procedimiento Administrativo General
2007	Ley del Silencio Administrativo. Ley Marco de la Licencia de Funcionamiento.
2010	Política Nacional de Simplificación Administrativa (PNSA), obligatoria para todas las entidades de la administración pública.
2013	Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, incorpora la PNSA.

Hitos de simplificación a partir de 2016.	
2016	Decreto Legislativo 1272. Modificación de la Ley del Procedimiento Administrativo General.
2016	Creación de la Subsecretaría de Simplificación y Análisis Regulatorio, órgano de la Secretaría de Gestión Pública de la PCM.
2016	Fortalecimiento de INDECOPI.
2016	Sistema Único de Trámites (SUT).
2016	Decreto Legislativo 1310.
2017	Implementación del ACR a procedimientos administrativos.
2018	Decretos Legislativos 1446 y 1448.

Nota: Tomado de Policy Brief #19 Estados ágiles en América Latina: resultados y desafíos de la estrategia de simplificación administrativa del Perú Mejora regulatoria.

Asimismo, se incluyen algunos estudios sobre la simplificación administrativa que brindan información sobre su medición, como el estudio de Przeybilovicz et al. (2018), quien profundizó sobre el manejo de los medios virtuales en los quehaceres de gobierno electrónico en aras de fijar la vinculación entre las variables atinentes a las municipalidades en Brasil, cuestionando, asimismo, la factibilidad de conseguir progreso con el gobierno electrónico y urbes perspicaces. La estadística descriptiva muestra que los clusters analizados indican necesidades diferentes de implementación de las TIC y acciones de gobierno electrónico diferentes y específicas para cada uno de los municipios. Los resultados obtenidos del análisis proyectivo señalan que el uso de las TIC puede cambiar el rango pecuniario de la región y causar mayor competitividad, generando novedosas alternativas negociales, impactando en el potencial económico de una municipalidad.

Por otra parte, Halili y Kukovič (2022) respecto a la simplificación administrativa refieren que es un factor clave en el aseguramiento de la calidad regulatoria. Representa un enfoque organizacional y estructural que favorece la implementación de la simplificación administrativa que ha sido motivo de debate en el Gobierno de Kosovo. Los autores alcanzan un análisis de la estructura y organización de la administración central, sus debilidades y desafíos que representa la implementación de la reforma.

Silveira et al. (2022) realizaron una evaluación crítica de las políticas de simplificación administrativa implementadas en Portugal durante los últimos 20 años. A lo largo de estas décadas, los principales instrumentos de simplificación administrativa han sido: (i) el Decreto-Ley n. 135/99, de 22 de abril; (ii) el programa Simplex; (iii) el nuevo Código de Procedimiento Administrativo de 2015 y su modificación de 2021; y (iv) la legislación COVID-19. Aunque el Decreto-Ley 135/99 fue el primer intento de abordar específicamente la simplificación, fue muy débil. El programa Simplex creado en 2006, fue la primera política robusta de simplificación transversal; su lema es “cuanto más simple, mejor” y abarcó reformas en todas las áreas de gobierno con el objetivo de reducir los trámites burocráticos, promover la eficiencia administrativa y facilitar la vida de los ciudadanos y las empresas en sus relaciones con el Estado. El nuevo Código de Procedimiento Administrativo aprobado en 2015, trajo soluciones normativas específicas para simplificar los trámites, a saber, las comunicaciones previas, la asistencia administrativa, las conferencias procesales y la ventanilla única electrónica. Finalmente, la legislación COVID-19 se hizo necesaria por la pandemia de COVID-19 y por el hecho de que las restricciones de salud pública imposibilitaron a los ciudadanos establecer contacto personal con la administración en muchos casos.

Respecto a la variable gobierno digital, asociando las tecnologías de la información con la modernización de la gestión pública, surgió en la década de los 90 en EE. UU. En palabras de la Oede (2018) el gobierno digital o electrónico hace alusión al manejo de ciencias aplicadas virtuales en aras de procrear situaciones benéficas a nivel social, tomando como sostén un ecosistema de gobernanza digital compuesta por empleados, compañías, organizaciones de la sociedad civil y sujetos contribuyentes a un gobierno digital.

La gestión estatal toma en cuenta procedimientos de corte institucional a través de los que se fijan políticas novedosas, que implican brindar bienes y servicios, para lo cual se sirven de instrumentos relevantes en aras del desarrollo del Estado. Por tanto, la gestión estatal pretende lograr beneficio que ayude al régimen y a los ciudadanos, por lo cual resulta importante emplear correctamente los recursos estatales. Es así como el régimen necesita de estamentos que obedezcan las metodologías y políticas de laburo en atención a incorporar y concretar obligaciones previstas. De esa manera, se brinda capacitación a los empleados en aras a tener una o varias tareas asignadas (Franco y Roldán, 2019).

Lindgren et al. (2018) considera que el gobierno digital impulsa la transformación de la gestión pública, con el propósito de generar valor público. La transformación es un proceso complejo, y se requiere de tiempo para lograr tales cambios. El principal punto de partida es el proceso de digitalización de los servicios públicos. El gobierno de Suecia presenta cómo el desarrollo tecnológico en la prestación de los servicios públicos tiene un efecto transformador en los valores sociales y los desafíos que representa en la implementación de múltiples procesos de cambio y rediseño, sean estratégicos o de soporte, regulatorios y los cambios en las políticas públicas y la estructura organizativa de las entidades públicas.

Okundaye et al. (2020) indican que el recojo de las ciencias aplicadas en aras de incorporar y manejar tecnologías novedosas han sido empleadas por compañías para conseguir mejores números en sus resultados de producción y rendimiento. Vargas (2018) comenta que el sector estatal ha sido rígido con la información citada en aras de asumir los avances de las ciencias aplicadas que hagan más sencillas los quehaceres administrativos, motivo por el que ha aparecido el afianzamiento de la burocracia y un temor a la modificación.

Sobre el punto de vista de Peter Drucker, hallamos que estamos en planos fácticos subyacentes de las comunidades del saber, con los TIC como componente de factores sociales, culturales y pecuniarios de las comunidades a las que pertenecemos mediante las que podemos desterrarlas entre espacio y tiempo (Chiavenato, 2022). La Oede (2019b) reportó que el uso de tecnologías digitales fue usado exitosamente en entidades gubernamentales, como una herramienta para mejorar la calidad de la prestación. No obstante, hasta que las entidades

estatales y gubernamentales puedan repetir ese resultado, la implementación de las TIC fueron vistas como gobernanza digital que optimizó el servicio, diafanidad e intervención de los ciudadanos.

Sobre conceptualización de gobierno digital se tomó a Rincón y Vergara (2017), quienes han indicado que la gobernanza digital abarca tres niveles de gobierno, que se sirven de las TIC en aras de optimizar los procesos al interno y las prestaciones otorgadas a los sujetos, además de conseguir el beneficio mutuo y la interrelación entre gobiernos y quienes residen en ellos, organismos estatales y organizaciones privadas; dicho de otro modo, pretendiendo mejorar las prestaciones brindadas por distintas agencias mediante la interoperabilidad (Gomis, 2017). Así también, es menester indicar que Juell-Skielse et al. (2017) exhibe que la ayuda entre entidades gubernamentales es definida como relevante si se lo relaciona con el desenvolvimiento de la gobernanza digital.

Es importante señalar que en la actualidad se observan que las entidades estatales registran el uso de internet. Para Ripalda (2019), este hecho es provechoso puesto que el público tiene acceso rápido al mismo, por lo cual se robustece la transparencia de información. Así lo denotan los estudios realizados por Piehler et al. (2016) destacaron la importancia del rol de Estado para la implementación de las políticas que gobierno digital y también un mecanismo potenciador de relaciones entre el mismo y los ciudadanos, además de lograr mejoras en la gestión estatal. Como también la investigación de Ziamba et al. (2016), que sostiene que el gobierno digital (e-gobierno) está compuesto de particularidades de corte técnico, estructural, político, étnico-sociales y posee como meta modificar los elementos del régimen.

En añadidura, Kim y Chung (2016), Rabaa'i et al. (2016) sostienen que el gobierno digital es alusivo al manejo que tienen los organismos gubernamentales sobre herramientas de carácter técnico, en atención al manejo eficiente del internet, lo que facilita el acceso y suministro de data gubernamental, así como el suplemento de prestaciones a sujetos y compañías, trabajadores y demás. Ali y Anwar (2021), por su parte, especifican que la particularización de las prestaciones que son ofrecidas cubre las necesidades emergentes de los actores, que en cada ocasión más acaparan salud, labor, medioambiente, protección social, educación y

finanzas, factores determinantes en el nivel de aceptación de la población respecto al gobierno electrónico.

En conformidad con Islam y Joshi (2018), la perspectiva del gobierno digital debe tener que debatir los delineamientos presentes y ayudar a los países tercermundista a alcanzar servicios de gobierno electrónico, siendo considerados con cinco factores: procesos minuciosos, prestaciones optimizadas y accesibilidad maleable, uso inteligente y en confianza y consciente de tecnología. Es por esto que Baquerizo y Guevara (2016), Gil (2017) detallaron la interoperabilidad a modo de campo de los programas electrónicos, mediante este las entidades fijaron el modo de vincularse, haciendo alusión a las aptitudes de los procedimientos aguantados por la ciencia aplicada de carácter informático en aras de hacer más rápido el cambio de data.

De modo similar, Sheryazdanova et al. (2020) comentaron que el uso efectivo de la tecnología informática en el gobierno electrónico consiste en optimizar la transparencia de la información, disminuyendo la posibilidad de corrupción, de modo que los ciudadanos ejerzan sus derechos y también sus deberes. Otros beneficios expuestos por Chul y Koomin (2019) son que los sujetos poseen más facilidad para acceder a información sobre la administración de la entidad, por medios digitales y no es necesario que acudan de forma presencial o dispongan de medios físicos.

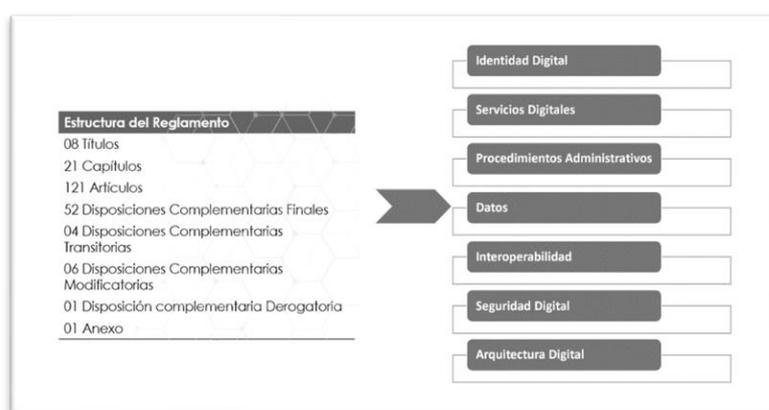
De conformidad a lo expuesto, Cunha et al. (2020) evidencia que las entidades estatales pueden ser vulneradas a través de errores administrativos, donde la aptitud está subordinada a la articulación de la prédica escogida por la sociedad de la información. Esto es, los puntos vinculados con el e-gobierno están encontrados por demandas tecnicistas, generando pensamientos de que los avances de las ciencias aplicadas ayudan a la modificación a nivel social por la modernización administrativa por parte de las entidades estatales.

Ahora bien, la Ley de gobierno digital de acuerdo con lo establecido en el D.L. 1412 del 13 de setiembre del 2018, contiene las disposiciones y condiciones y requisitos para el uso de tecnologías y recursos electrónicos que se aplican en el procedimiento administrativo. En la Figura 2 se ilustra la estructura del reglamento de la ley. Los propósitos comprenden: a) Beneficios a favor de la entidad: La gestión

digital brindará mejores grados de eficacia y creará gran nivel de eficiencia en la consecución de metas, b) Satisfacción de los ciudadanos: coadyuva al ahorro de precios de movilidad, c) Digitalizar los servicios públicos: hará más sencillos los trámites mediante el uso de plataformas digitales así como brindar mejoras en el servicio, d) Gestión y seguridad: generará grado de seguridad biométrica por los medios tecnológicos, como facilitará al ciudadano emplear las plataformas establecidas por el gobierno, e) Gestión del cambio: Hará posible la renovación tecnológica en la institución, el acceso virtual y la computación en la nube. Como puede apreciarse, las tecnologías de la información y comunicación conforman un factor muy importantes en la efectividad, eficacia, calidad y democratización la gestión pública, y principalmente en generar valor para garantizar la calidad de la atención al ciudadano (Cuberos, 2019).

Figura 2

Estructura del reglamento de la Ley de gobierno digital



Nota: Tomado del Reglamento de la Ley N° 1412 (DS. 029-2021)

Las dimensiones del e-gobierno según los postulados de De Armas y De Armas (2011) quienes definieron cuatro dimensiones. La dimensión interna, estudia los efectos del e-gobierno en la gestión pública y las características de su evolución, las actividades para adecuar y actualizar los procesos en el uso de las tecnologías digitales. La implementación de los procesos a estas tecnologías constituyen una herramienta muy útil en la planeación estratégica digital. Esto implica no solo recursos tecnológicos sino también la capacitación del personal para desarrollar

sus competencias tecnológicas para mejorar su desempeño y brindar una mejor atención al ciudadano.

El componente externo comprende a los servicios orientados al usuario haciendo uso de los canales digitales implementados, como correo electrónico, chat, foros, y redes sociales actuales. La entidad es responsable de mantener comunicación con la comunidad sobre la gestión que realiza y los procesos para la atención a los ciudadanos, los servicios públicos que brinda, y asuntos vinculados con la participación y la vida política para la población y dirección política de la entidad. En otras palabras, esta dimensión estudia la gestión de las TIC para la atención a la ciudadanía en un contexto digital de manera flexible.

El componente relacional comprende los recursos digitales destinados para la comunicación en entornos virtuales de la organización para lo cual se han constituido redes de comunicación para el intercambio de información y recursos tecnológicos y la optimización de los procesos y la compartición de recursos. Se asocia a la idea de una red externa, que favorece el trabajo colaborativo propiciando un clima de comunicación y confianza.

El cuarto componente es la promoción comprende los procesos para fomentar la cultura y el conocimiento con el respaldo de los recursos tecnológicos, donde la entidad debe asegurar la accesibilidad a la información de los ciudadanos. Las TIC contribuyen en este proceso de promoción para facilitar que los ciudadanos estén mejor informados y transformen la información disponible en conocimiento.

Las municipalidades poseen a distintos interesados en sostener vinculaciones de planificación y prestación de servicios. Se puede hablar de compañías, organizaciones sin fines de lucro y los sujetos comunes de a pie. Resulta relevante en aras de asegurar que quienes integran la comunidad tengan la posibilidad para influir a las elecciones que impactan lo que ocurre en sus comunidades. Asimismo, estos interesados poseen un rol relevante por realizar en la concreción y éxito del e-gobierno (Ali y Anwar, 2021). No obstante, comunicarse con el personal y trasladar dicho acto comunicativo a mayor difusión, desde el municipio a las partes interesadas o ciudadanos, es muy importante.

Incentivar la seguridad de los sujetos es relevante en atención de afianzar el e-gobierno. Ali y Anwar (2021) señalan que la seguridad en el régimen se establece

mediante el punto de vista que tiene uno acerca de la integridad y capacidad de la agencia prestadora de servicio. Unas municipalidades distinguen la relevancia de brindar seguridad a los sujetos y resaltan sus inquietudes.

Respecto al marco normativo, la simplificación administrativa encuentra su sustento legal en el Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013-2016 aprobado mediante R.M. N° 048-2013-PCM; y el D.L. N° 1246 Decreto Legislativo que aprueba diversas medidas de Simplificación Administrativa con fecha 09.10.2017. En cuanto al e-gobierno la Política Nacional de Gobierno Electrónico crea la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), que labora de manera focalizada en distintos puntos que coadyuvarán a la diafanidad de los organismos estatales, empleando distintas tecnologías de información, alusivas a la simplificación administrativa en el marco de las políticas de inclusión digital definidas por el Poder Ejecutivo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

Tipo de investigación.

La investigación realizada correspondió al tipo aplicado, entendida como aquella que mediante la aplicación práctica de los conocimientos se elaboran alternativas de solución de los problemas de la realidad, no se pretende construir una nueva teoría (Hernández y Mendoza, 2018). En este caso, la investigación realizada aplica las teorías vinculadas a la simplificación administrativa y gobierno digital para aplicarlas en la construcción de los instrumentos para la recolección de las percepciones de los trabajadores de la municipalidad, analizar los resultados y llegar a conclusiones.

Diseño de investigación.

La investigación se realizó aplicando el diseño no experimental, de corte transversal, correlacional (Hernández y Mendoza, 2018). Se basó en el estudio de los hechos en su contexto natural sin manipulación de variables, donde los datos se recopilaron en un solo momento mediante la aplicación de cuestionarios, y se determinó la asociación entre las variables.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Simplificación administrativa

Definición conceptual.

La simplificación administrativa es el conjunto de procedimientos que buscan reducir las cargas administrativas y costos innecesarios para la sociedad, con el propósito para mejorar la gestión pública (SGP, 2021).

Definición operacional.

La medición de la variable se realiza utilizando una escala ordinal, mediante un cuestionario con opciones politómicas conformado por 19 ítems. La variable está conformada por cuatro dimensiones: 1) procesos de simplificación administrativa, comprende un conjunto de procedimientos para simplificar la gestión, optimizando procesos y servicios. Sus indicadores: índice de procedimientos y servicios priorizados, estandarizados. 2) incorporación de las tecnologías de información, se entiende como el conjunto de procedimientos orientados a la difusión y aplicación

de herramientas tecnológicas para el intercambio de información entre los diferentes organismos públicos. Con sus indicadores: índice de servicios de intercambio interinstitucional, de servicios con firma digital. 3) modelo de atención al ciudadano, se refiere a los procedimientos en el servicio de atención a la ciudadanía como parte de una moderna gestión pública. Con su indicador: nivel de implementación del MAC 4) fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa, comprende las acciones para promover a los actores intervinientes en el proceso de simplificación administrativa para la implementación efectiva de la simplificación administrativa. Con sus indicadores: índice de capacitación y sensibilización. Véase Anexo 1.

Variable 2: Gobierno electrónico

Definición conceptual.

Se entiende como el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública con el propósito de generar valor público para una mejor atención al ciudadano. Está conformando por un ecosistema cuyos integrantes son actores del sector público, la ciudadanía y otros interesados; en conjunto contribuyen en la implementación de tecnologías digitales, asegurando el pleno respeto de los derechos ciudadanos en el contexto digital (D.L. 1412, 2018).

Definición operacional.

La medición de la variable se realiza utilizando una escala ordinal, mediante un cuestionario con opciones politómicas conformado por 23 ítems. La variable está conformada por cuatro dimensiones con sus correspondientes indicadores: 1) interna, estudia los efectos del e-gobierno en la gestión pública y las características de su evolución, las actividades para adecuar y actualizar los procesos en el uso de las tecnologías digitales, implica no solo recursos tecnológicos sino también la capacitación del personal para desarrollar sus competencias tecnológicas para mejorar su desempeño y brindar una mejor atención al ciudadano, con sus indicadores: índice de impacto, adaptación, mejoras en la gestión. 2) externa, comprende a los servicios orientados al usuario haciendo uso de los canales digitales, estudia la gestión de las TIC para la atención a la ciudadanía en un contexto digital de manera flexible; con sus indicadores: nivel de servicio, interacción, uso de canales de comunicación. 3) relacional, comprende los recursos

digitales destinados para la comunicación en entornos virtuales de la organización se asocia a la idea de una red externa, que favorece el trabajo colaborativo propiciando un clima de comunicación y confianza, con sus indicadores: facilidad para el intercambio de información, mejora de procesos, transparencia. 4) promocional, comprende los procesos para fomentar la cultura y el conocimiento con el respaldo de los recursos tecnológicos, donde la entidad debe asegurar la accesibilidad a la información de los ciudadanos, con sus indicadores: índice de acceso a recursos digitales, cambio de paradigma. Véase Anexo 1.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Hernández y Mendoza (2018) afirman que la población se conforma por un conjunto de elementos con características similares que lo distinguen y proporciona la información necesaria para el cumplimiento del objetivo de la investigación. La población del presente estudio alcanzó la cantidad de 95 trabajadores.

Para determinar los elementos que forman parte de la población se consideraron los criterios de selección siguientes:

Criterios de inclusión:

- Trabajadores de nombrados, contratados y CAS de áreas administrativas
- Trabajadores que otorgaron su consentimiento informado

Criterios de exclusión:

- Trabajadores con permiso o licencia

Muestra

La muestra es una porción representativa de la población que facilita la investigación. La muestra del presente estudio se conformó por 55 servidores públicos que laboran en áreas administrativas de la municipalidad en estudio y que otorgaron su consentimiento de participar en la investigación.

Muestreo

El muestreo es el procedimiento que se sigue para determinar el tamaño muestral. En este caso, el muestreo fue no probabilístico, por conveniencia, mediante el cual se recopilaron las respuestas de los trabajadores que accedieron responder los cuestionarios.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica es un conjunto de procedimientos que se utilizan para la recolección de la información. Destaca en los estudios vinculados a las ciencias sociales el uso de la encuesta, por ser de fácil aplicación a grupos poblacionales grandes (Hernández y Mendoza, 2018).

En este estudio la técnica utilizada fue la encuesta, por las ventajas que ofrece para la toma de datos de la muestra.

Instrumentos

Los instrumentos son herramientas que permiten sistematizar el recojo de la información, mediante un conjunto de ítems con opciones de respuesta que hace que este proceso sea rápido y de fácil aplicación, pudiendo aplicarse de forma masiva, sea de forma física como digital (Hernández y Mendoza, 2018).

En el presente estudio se diseñaron dos cuestionarios, el primero para la medición de la simplificación administrativa, elaborado según Plan Nacional de simplificación administrativa, que consta de 19 ítems. Con una escala valorativa politómica de cinco puntos, que mide las cuatro dimensiones del constructo estudiado. Véase Anexo 3.

Mientras el cuestionario elaborado para la medición del gobierno electrónico contiene 23 ítems construido considerando los aportes teóricos de De Armas y de Armas (2011). Posee una escala valorativa politómica de cinco puntos, que mide las cuatro dimensiones del constructo estudiado. Véase Anexo 3.

Validez

La validez de un instrumento determina la seguridad que este mide aquello para lo cual fue construido. En ese sentido, se realizó la validez de contenido, mediante juicio de expertos (Hernández y Mendoza, 2018). Fueron tres expertos que determinaron la relevancia, pertinencia y claridad de los ítems y su coherencia con las dimensiones de la variable, estableciendo la aplicabilidad de los cuestionarios evaluados. Los certificados debidamente refrendados con firma de los jueces, se encuentran en el Anexo 4. En la tabla a continuación se muestra el consolidado de los dictámenes de los expertos consultados.

Tabla 1*Consolidado del criterio de expertos*

Nombres y apellidos del experto	Especialidad	Dictamen
Michael Iván Mendieta Pérez	Magister en Ciencia Política y Gobierno, especialidad en Política Comparada	Aplicable
Rodolfo Asencios Lindo	Sociología	Aplicable
Silvia Del Pilar Alza Salvatierra	Metodología de la investigación científica	Aplicable

Los especialistas consultados emitieron el dictamen de aplicable, gracias a lo cual se distribuyeron los cuestionarios entre los trabajadores que conforman la muestra.

Confiabilidad

La confiabilidad determina la certeza que un instrumento diseñado para una población específica, al ser aplicado en poblaciones similares, obtendrán coeficientes de confiabilidad similares (Hernández y Mendoza, 2018).

En esta investigación, se ha determinado la fiabilidad de los cuestionarios mediante una prueba piloto con la participación de 20 servidores públicos de una municipalidad distrital con cualidades similares a la muestra estudiada. Se utilizó la prueba del Alfa de Cronbach dada la escala politómica de los cuestionarios. En la tabla 2 se muestran los coeficientes obtenidos, donde se observa que los cuestionarios analizados cuentan con un grado de fiabilidad muy alto en cada caso. Véase el Anexo 5.

Tabla 2*Consolidado del análisis de fiabilidad*

Instrumento	Alfa de Cronbach	Elementos
Cuestionario de Simplificación administrativa	0.947	19
Cuestionario de Gobierno electrónico	0.967	23

Los coeficientes alfa obtenidos demuestran que los cuestionarios evaluados presentan una confiabilidad muy alta.

3.5. Procedimientos

Los procedimientos seguidos en la recolección de los datos se iniciaron con la solicitud para la aplicación de los cuestionarios dirigida a las autoridades correspondientes. Contando con mencionada autorización, se tomó contacto con los elementos de la muestra, que fueron los trabajadores administrativos, a quienes se les explicó el objetivo del estudio y solicitó su participación voluntaria, previo consentimiento informado. Los cuestionarios se aplicaron de forma digital, para lo cual se remitieron los enlaces para acceder a los formularios digitales y responder los ítems según su parecer. Las respuestas se almacenaron en la nube, información que fue descargada al finalizar el recojo de información, para su correspondiente análisis.

3.6. Método de análisis de datos

Finalizado el proceso de recolección de la información brindada por los trabajadores de la municipalidad, se procedió a descargar de la nube los datos y a construir la base de datos de acuerdo con la baremación realizada se agruparon las percepciones registradas por los trabajadores. Se presentaron tablas de frecuencias y porcentajes para cada variable y sus dimensiones.

El siguiente paso consistió en realizar un análisis inferencial, determinando el uso de pruebas no paramétricas según el estadístico Kolmogorov-Smirnov, de modo que la prueba de hipótesis determinó la comprobación de las hipótesis mediante rho de Spearman rechazando las hipótesis nulas que niegan la asociación entre las variables.

3.7. Aspectos éticos

El estudio realizado tuvo en consideración sujetarse a principios éticos como la autonomía, dado que cada uno de los trabajadores decidieron participar en la investigación de forma voluntaria. Otro principio considerado fue el anonimato, se mantuvo en reserva la información personal de los encuestados. El principio de confidencialidad, por el cual la información recabada se mantuvo en estricta reserva y uso exclusivo de la investigación. El principio de no maleficencia, por el cual se aseguró que los datos recabados se utilizaron para atender una necesidad de la

sociedad cuyo propósito fue contribuir con información relevante para propuestas de solución.

Otro aspecto considerado fue el respeto al derecho de propiedad intelectual, se respetó el derecho de autoría de las fuentes consultadas aplicando citas y referencias en el estilo de redacción APA séptima edición.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Variable simplificación administrativa

Los resultados obtenidos en el procesamiento de los datos muestran que la simplificación administrativa alcanzó un nivel en proceso en la percepción de los colaboradores de la municipalidad (60%), mientras que el 29.1% considera que se ha logrado el avance esperado y el 10.9% opina que la simplificación administrativa aún se encuentra en un nivel inicial.

Tabla 3

Niveles de simplificación administrativa

Variable	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
V1. Simplificación administrativa	En inicio	6	10.9%
	En proceso	33	60.0%
	Logrado	16	29.1%
	Total	55	100.0%

Variable gobierno electrónico

En cuanto a los resultados obtenidos en el procesamiento de los datos del gobierno electrónico muestran que la percepción de los servidores públicos en un 47.3% considera que alcanzó un nivel de regular, mientras que el 40% opina que el gobierno electrónico es eficiente, frente a un 12.7% que aprecia que es deficiente.

Tabla 4

Niveles de gobierno electrónico

Variable	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
V2. Gobierno Electrónico	Deficiente	7	12.7%
	Regular	26	47.3%
	Eficiente	22	40.0%
	Total	55	100.0%

Análisis inferencial

En la prueba de hipótesis se realizó un análisis mediante pruebas no paramétricas utilizando la prueba de rho de Spearman, sustentado en la prueba de Kolmogorov-Smirnov dado que $n > 50$, que se muestra en la tabla 13, determinó que los datos no se ajustan a una distribución normal. Véase Anexo 6.

Tabla 5

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
V1. Simplificación administrativa	.094	55	,200*
V2. Gobierno Electrónico	.130	55	.021

Las respuestas proporcionadas por los encuestados no muestran una distribución gaussiana. Los valores p calculados ($p_{v1}=0.200 > 0.05$ y $p_{v2}=0.021 < 0.05$) no permiten cumplir los supuestos de normalidad requerido para las pruebas paramétricas, que requiere que los valores de ambas variables presenten normalidad. En consecuencia, se aplicó la prueba no paramétrica rho de Spearman para la determinación de las correlaciones.

Contraste de la hipótesis general

Los resultados obtenidos que se muestran en la tabla 14, señalan un valor $p = 0.000$ lo que determina que la relación entre las variables es significativa, positiva y directa alcanzando un grado de correlación alto según el coeficiente $\rho = 0.831$; por tanto, se acepta la hipótesis de investigación que plantea una relación directa y positiva entre simplificación administrativa y gobierno electrónico en una municipalidad distrital de Abancay.

Tabla 6

Prueba de hipótesis general

		V2. Gobierno Electrónico	
Rho de	V1. Simplificación	Coeficiente de	
Spearman	administrativa	correlación	,831**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	55

Contraste de la hipótesis 1

Los resultados obtenidos que se muestran en la tabla 15, señalan un valor $p = 0.000$ lo que determina que la relación entre las variables es significativa, positiva y directa alcanzando un grado de correlación moderado según el coeficiente $\rho = 0.697$, por tanto, se acepta la hipótesis que plantea una relación directa y positiva entre procesos de simplificación administrativa y gobierno electrónico en una municipalidad distrital de Abancay.

Tabla 7

Prueba de hipótesis específica 1

		V2. Gobierno Electrónico	
Rho de Spearman	D1. Procesos de simplificación administrativa	Coeficiente de correlación	,697**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	55

Contraste de la hipótesis 2

Los resultados obtenidos que se muestran en la tabla 16, señalan un valor $p = 0.000$ lo que determina que la relación entre las variables es significativa, positiva y directa alcanzando un grado de correlación alto según el coeficiente $\rho = 0.736$, por tanto, se acepta la hipótesis que plantea una relación directa y positiva entre incorporación de las tecnologías de la información y gobierno electrónico en una municipalidad distrital de Abancay.

Tabla 8

Prueba de hipótesis específica 2

		V2. Gobierno Electrónico	
Rho de Spearman	D2. Incorporación de las tecnologías de la información	Coefficiente de correlación	,736**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	55

Contraste de la hipótesis 3

Los resultados obtenidos que se muestran en la tabla 17, señalan un valor $p = 0.000$ lo que determina que la relación entre las variables es significativa, positiva y directa alcanzando un grado de correlación alto según el coeficiente $\rho = 0.825$, por tanto, se acepta la hipótesis que plantea una relación directa y positiva entre el modelo de atención al ciudadano y gobierno electrónico en una municipalidad distrital de Abancay.

Tabla 9

Prueba de hipótesis específica 3

		V2. Gobierno Electrónico	
Rho de Spearman	D3. Modelo de atención al ciudadano	Coefficiente de correlación	,825**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	55

Contraste de la hipótesis 4

Los resultados obtenidos que se muestran en la tabla 18, señalan un valor $p = 0.000$ lo que determina que la relación entre las variables es significativa, positiva y directa alcanzando un grado de correlación alto según el coeficiente $\rho = 0.868$, por tanto, se acepta la hipótesis que plantea una relación directa y positiva entre el fortalecimiento de los procesos de simplificación administrativa y gobierno electrónico en una municipalidad distrital de Abancay.

Tabla 10

Prueba de hipótesis específica 4

		V2. Gobierno Electrónico	
Rho de Spearman	D4. Fortalecimiento de los procesos de simplificación administrativa	Coeficiente de correlación	,868**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	55

V. DISCUSIÓN

Partiendo de los resultados obtenidos a nivel descriptivo, el procesamiento de datos de la variable simplificación administrativa mostró que el 60% de los colaboradores de la entidad indicaron una percepción de la variable en proceso. Mostrando coincidencia con el trabajo de Ramos (2022) donde las percepciones de los trabajadores de la municipalidad señalan que la simplificación administrativa es apreciada en un nivel intermedio por el 74% de los encuestados. Asimismo, se asemeja con los resultados del estudio realizado por Torres (2020) donde la simplificación administrativa es considerada en un nivel intermedio por el 63.0% de los trabajadores de la entidad. Asimismo, Suarez (2022) encontró que la simplificación administrativa como medianamente eficiente por el 50.4 % de usuarios de una institución pública.

Del mismo modo, se encontraron similitudes la investigación de Rucoba (2020) donde la simplificación fue percibida por el 40% de los trabajadores en un nivel de implementación regular. Estos resultados evidencian que la implementación de la simplificación administrativa requiere de establecer mecanismos adecuados y el fundamento normativo que soporte los procesos implicados para garantizar que el municipio brinde mejores servicios. Los estudios realizados en torno a la simplificación administrativa en los diferentes países denotan que es un desafío realizar cambios significativos en el gobierno, en la gestión por procesos y gobierno electrónico en todos los niveles de la administración.

Estos resultados se fundamentan en las definiciones de Tejedor Bielsa (2021) sobre simplificación administrativa quien sostiene que es un proceso continuo de cambio y mejoramiento de la organización para la transformación digital de la administración pública, el ordenamiento, agilizar los procesos y descongestionar las cargas administrativas; y Molina (2016) sostiene que estos cambios traen consigo una transformación cultural que asegure el buen funcionamiento de la entidad y logre el principal propósito de la entidad como parte de la administración pública que es brindar una mejor atención al ciudadano.

Por otra parte, en este estudio el gobierno electrónico fue percibido como regular por el 47.3% de los colaboradores de la entidad municipal. Concordando con los resultados obtenidos por Ramos (2022) respecto a la implementación del gobierno electrónico en una municipalidad distrital alcanzó un nivel regular en la opinión del 67.6% de los encuestados. Mientras que el estudio de Rucoba (2020) muestra resultados diferentes, donde el 37,14% de los trabajadores indicaron que la implementación del gobierno electrónico se encuentra en un nivel poco efectivo. En tanto que Suarez (2022) encontró que el gobierno electrónico es percibido como regular por el 53.9 % de usuarios. Al igual que, Campana (2021) cuyos resultados determinaron una percepción en nivel regular expresada por el 65,6 % de los servidores municipales donde aún se aprecian largos tiempos de espera que dificultan la productividad y la transparencia.

Los resultados obtenidos por Suing y Capiro (2017) respecto al uso que los ciudadanos hacen del gobierno electrónico en municipios de Ecuador, concluye que las municipalidades no entregan a tiempo información de calidad que afecta a los intereses de los administrados, ya que no existe una atención consiente a las demandas de los ciudadanos en los sitios Web alcanzando un coeficiente de Gini de 0.41, desigualdad media (0.36) y desigualdad alta (0.37) en cuanto a la participación en las administraciones locales.

Por otra parte, Quispe (2019) estudió el gobierno electrónico en la modernización de la gestión municipal concluyendo que el gobierno electrónico tiene una fuerte influencia positiva en la gestión y modernización del municipio en vista que la implementación del gobierno electrónico facilita el acceso de la ciudadanía a los servicios de entidad en contextos no presenciales, agilizando los procesos y mejorando la atención a los ciudadanos.

Conforme la Oede (2018) el gobierno digital comprende la implementación de tecnologías digitales, para la descongestión de los trámites administrativos y mejorar los servicios hacia los ciudadanos. Se menciona la existencia de un ecosistema de gobierno digital integrado por los diferentes estamentos de la sociedad: trabajadores, empresas públicas y privadas, autoridades que de una u otra forma suman para la digitalización, la reorganización de los procesos, transparencia, y mejoramiento de la gestión gubernamental.

El análisis inferencial determinando un factor de correlación de 0.831 según Spearman dan cuenta de una correlación positiva alta y una relación directa y positiva de modo que es posible inferir que un mayor grado de simplificación administrativa, implica un mayor grado de gobierno digital. Coincidiendo con Suarez (2022) quien investigó al gobierno electrónico en su vinculación con la simplificación administrativa determinando un coeficiente $Rho=0,777$ y P-valor 0,000 confirmando una relación directa significativa y de nivel alto entre las variables. Así también, se aprecian coincidencias con los hallazgos de Campana (2021) con los valores de los cálculos realizados para determinar las correlaciones de $Rho = 0,610$ y p-valor = 0,000 de modo que se encontró una relación positiva moderada y significativa.

Estos resultados son diferentes a los encontrados por Torres (2022) donde las variables presentaron correlaciones significativas, positivas en un nivel moderado ($r=0.527$) según dan cuenta los trabajadores de una municipalidad. Ramos (2022) encontró que las variables se relacionan de forma significativa determinado por $p_valor=0.000 < 0.05$ y $rho = 0.864$ determinó que la relación es alta y positiva. Difiere también del estudio realizado por Rucoba (2020) en lo que respecta al gobierno electrónico vinculado a la simplificación administrativa en un organismo del Estado, encontrando que el factor de correlación es bajo, positivo y directo ($r=0.396$). En contraposición se tiene el estudio de Loaiza (2022) que estableció una correlación negativa moderada, según los colaboradores jurisdiccionales, pues el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de -0.662.

Considerando lo dicho, destaca el hecho que los servidores públicos refieren que los procesos implementados a favor de simplificar la administración pública, facilitar los trámites administrativos y digitalización no alcanzan a cubrir las necesidades de los administrados. Se requiere examinar el fenómeno de la simplificación administrativa de manera estandarizada y reflexiva (Bueno, 2019).

En el caso de los objetivos específicos, los resultados muestran que la relación entre procesos de simplificación administrativa y gobierno electrónico es significativa, positiva y directa alcanzando un grado de correlación alto según $p = 0.000$ y $rho = 0.831$. Estos resultados difieren de las conclusiones de Torres (2022) quien encontró valores de $p_valor = 0.000$ y $rho = 0.370$ que determinan que la relación entre las variables es moderada o media, positiva y directa. Sin embargo,

se encontraron similitudes con los resultados obtenidos por Vélez (2020) donde destaca que la digitalización y uso de documentos electrónicos es un proceso prioritario en la simplificación administrativa expresada en la percepción del 45.8% de trabajadores como regular.

El fortalecimiento de la implementación de tecnología de información y comunicación en las municipalidades y otras entidades del Estado es una acción necesaria de la gestión pública, para asegurar el flujo de información compartida entre las entidades públicas y los ciudadanos (Osman et al., 2017).

La implementación de sistemas de gobierno electrónico como estrategia para transformar las prácticas tradicionales como la gestión documentaria en medios físicos por medios digitales, la transparencia en la gestión pública requiere de generar oportunidades de mejoramiento permanente (Tirenti, 2019).

Así también, se incluye el sustento teórico que alcanza De Armas y De Armas (2011) al enunciar que el e-gobierno se encuentra estrechamente vinculado con la calidad del servicio brindado expresado en la disponibilidad de canales de comunicación disponibles para la ciudadanía. Teniendo en la mira el monitoreo de la satisfacción del ciudadano respecto a la atención que se le brinda, que en palabras de Yaghoubi (2017) la insuficiencia de medios o canales de comunicación como redes sociales u otros medios electrónicos una adecuada atención, se genera una serie de insatisfacciones y se interrumpe el flujo de información necesarios entre entidad y ciudadanos.

En lo que respecta al objetivo que determina la relación entre la incorporación de las tecnologías de la información y el gobierno electrónico se encontraron los valores de $p = 0.000$ y $\rho = 0.736$ indicando una asociación positiva y directa en grado alto en una municipalidad distrital de Abancay. La investigación de Letona (2020) ofrece un punto de comparación al encontrar los valores de $p=0.000$ y $\rho=0.650$ se considera un asociación positiva y directa en un nivel medio de acuerdo con la percepción de los servidores públicos de la entidad.

Se encontraron algunas diferencias con el estudio de Torres (2022) quien determinó que los valores $p_valor = 0.000$ y $\rho = 0.432$ señalan una asociación moderada o media, positiva y directa entre las variables.

En el análisis de la literatura, respecto a la incorporación de la TIC en la entidad se encontró que el e-gobierno ofrece diversas bondades para apoyar y reforzar la administración pública, en aspectos que comprenden la planificación y proyectos públicos, gestión documentaria, gestión por procesos, apoyo en las políticas de transparencia y gobierno abierto, favoreciendo un mejor control y responsabilización de las tareas y procesos, y también favorece la participación ciudadana (Robaj, 2018).

En lo que respecta al objetivo que determina la relación entre el modelo de atención al ciudadano y el gobierno electrónico se encontraron los valores $p=0.000$ y $\rho=0.825$ indicando una asociación positiva y directa en grado alto en una municipalidad distrital. Comparando con los resultados de la investigación de Torres (2022) quien alcanzó los valores de $p = 0.000$ y $\rho = 0.506$ indicando una asociación moderada o media, positiva y directa.

Los resultados obtenidos por Gobba (2022) en su estudio que contempla el planteamiento de estrategias para la simplificación administrativa en base a la integración de las tecnologías en los gobiernos para simplificar los procedimientos administrativos y en consecuencia, la mejora de los servicios gubernamentales. Otra propuesta la alcanza Robaj (2018) quien sostiene que un mejoramiento en la gestión pública requiere de una reforma sostenible y eficiente, optimizando los recursos de forma responsable e integradora de Estado, sociedad civil y sector privado con miras a realizar cambios significativos que repercutan en mejoras para la sociedad.

En lo que respecta al objetivo que determina la relación entre el fortalecimiento de los procesos de simplificación administrativa el gobierno electrónico se encontraron los valores $p=0.000$ y $\rho=0.868$ indicando una asociación positiva y directa en grado alto en una municipalidad distrital. Comparando con los resultados de la investigación de Torres (2022) quien alcanzó los valores de $p = 0.000$ y $\rho = 0.610$ indicando una asociación moderada o media, positiva y directa.

Se encontraron semejanzas con los resultados obtenidos por Allauca (2017) donde los trabajadores manifiestan que el nivel de aceptación del gobierno electrónico es del 83% y consideran que el e-gobierno constituye una herramienta

en la transparencia, celeridad en los trámites documentarios y mejora de los procesos, lo cual requiere la digitalización de documentos, definición de procesos, equipos, conectividad y capacitaciones en TIC.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que la simplificación administrativa se relaciona de forma significativa, alta y positiva con el gobierno electrónico según los valores encontrados $p_valor=0.000$ y $\rho = 0.831$. Por lo cual, se valida la hipótesis de investigación planteada y se puede afirmar que a mejor implementación de la simplificación administrativa, mejor implementación del gobierno electrónico.
2. Se determinó que los procesos de simplificación administrativa se relacionan de forma significativa, moderada y positiva con el gobierno electrónico según los valores encontrados $p_valor=0.000$ y $\rho = 0.697$. Por lo cual, se valida la hipótesis específica planteada y se puede afirmar que a mejor implementación de los procesos de simplificación administrativa, mejor implementación del gobierno electrónico.
3. Se determinó que la incorporación de las tecnologías de la información se relaciona de forma moderada y positiva con el gobierno electrónico según los valores encontrados $p_valor=0.000$ y $\rho = 0.736$. Por lo cual, se valida la hipótesis de investigación planteada y se puede afirmar que a mejor incorporación de las tecnologías de la información, mejor implementación del gobierno electrónico.
4. Se determinó que el modelo de atención al ciudadano se relaciona de forma moderada y positiva con el gobierno electrónico según los valores encontrados $p_valor=0.000$ y $\rho = 0.825$. Por lo cual, se valida la hipótesis de investigación planteada y se puede afirmar que a mejor implementación del modelo de atención al ciudadano, mejor implementación del gobierno electrónico.
5. Se determinó que el fortalecimiento de los procesos de simplificación administrativa se relaciona de forma moderada y positiva con el gobierno electrónico según los valores encontrados $p_valor=0.000$ y $\rho = 0.868$. Por lo cual, se valida la hipótesis de investigación planteada y se puede afirmar que a mayor fortalecimiento de los procesos de simplificación administrativa, mejor implementación del gobierno electrónico.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda realizar un proceso de sensibilización dirigido al personal de la entidad sobre de la importancia disponer de información proveniente de fuentes primarias para el desarrollo de investigaciones científicas y así propiciar un clima de colaboración de modo que se recabe la información necesaria.
2. Se recomienda el desarrollo de investigaciones siguiendo un diseño experimental para brindar soluciones prácticas a los problemas en la implementación de los procesos de simplificación administrativa y gobierno electrónico en la municipalidad.
3. Se recomienda realizar estudios comparativos entre las diferentes áreas de la entidad para determinar el nivel de implementación de la simplificación administrativa y del gobierno electrónico alcanzado en cada uno y establecer mecanismos de control para asegurar el progreso correspondiente según la planificación de la municipalidad.
4. Se recomienda investigar los factores intervinientes en el proceso de la implementación de simplificación administrativa y gobierno electrónico para conocer a profundidad dichos aspectos como la confiabilidad de la ciudadanía en la gestión pública, la incorporación de personal especializado para la implementación del gobierno digital y la mejora de la atención al ciudadano mediante procesos simplificados, entre otros.
5. Se recomienda a los investigadores aplicar metodologías multidimensionales que consideren la realización de análisis de datos mediante la comprobación de los modelos de medición para los instrumentos y el modelo estructural para los resultados.

REFERENCIAS

- Arundel, A., Bloch, C. & Ferguson, B. (2019). Advancing innovation in the public sector: aligning innovation measurement with policy goals. *Research Policy*, 48(3), 789-798.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0048733318302956>
- Ali, B. J., & Anwar, G. (2021). Factors Influencing the Citizens' Acceptance of Electronic Government. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(1), 48–60. <https://doi.org/10.22161/ijebm.5.1.5>
- Baquerizo, C. y Guevara, M. (2016). Security Analysis of e-Government Systems Using SAT Problem. *Revista Ginge Cuc*. 12 (1), pp. 73 – 79.
<https://doi.org/10.17981/ingecuc.12.1.2016.07>
- Barrutia, J.M., Echebarria, C., Aguado-Moralejo, I., Apaolaza-Ibáñez, V., & Hartmann, P. (2022). Leading smart city projects: Government dynamic capabilities and public value creation. *Technological Forecasting and Social Change*, 179, 121679, <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2022.121679>.
- Bueno, A. (2019). Acerca del fenómeno legal de la simplificación administrativa, ¿facilidad o restricción? Eunomía. *Revista en Cultura de la Legalidad*. Universidad Carlos III de Madrid, España. Recuperado de <https://doi.org/10.20318/eunomia.2019.4696>
- Campana Durand, M. (2021). Gobierno electrónico y simplificación administrativa de la Municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2021. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/88539>
- Castelnovo, W., & Sorrentino, M. (2018). The digital government imperative: a context-aware perspective. *Public Management Review*, 20(5), 709–725.
<https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1305693>
- Chiavenato, I. (2022). COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL. 4ª ed. McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Chiavenato, I. (2019). INTRODUCCION A LA TEORIA GENERAL DE LA ADMINISTRACION. una visión global de la moderna administración de las organizaciones. 10ª ed. McGraw-Hill Interamericana S.A.

- Corporación Andina de Fomento [CAF] (2020). Policy Brief #19 | Estados ágiles en América Latina: resultados y desafíos de la estrategia de simplificación administrativa del Perú | Mejora regulatoria. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1910484/Estados_agiles_en_America_Latina_resultados_y_desafios_de_la_estrategia_de_simplificacion_administrativa_del_Peru.pdf.pdf?v=1621969178
- Cuberos, M., Vivas, M., & Mazuera, R. (2019). Information and Communication Technologies as mediators of public policies for the reduction of poverty in two Colombian-Venezuelan border municipalities. *Comunicación y sociedad*, 16, 63-74. <https://doi.org/10.32870/cys.v2019i0.6374>
- Cunha, O, Gomes, F., Cruz, J., & Freitas, M. (2020). La lógica fantasmática del gobierno electrónico y el discurso de la innovación en Cabo Verde. *Revista de Administración Pública*, 54(2). Brasil. <https://doi.org/10.1590/0034-761220190156>
- De-la-Hoz, E., Martínez, O., Combata, H., & Hernández, H. (2019). Las Tecnologías de la Información y la Comunicación y su Influencia en la Transformación de la Educación Superior en Colombia para Impulso de la Economía Global. *Información tecnológica*, 30(1), 255-262. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000100255>
- De Armas Urquiza, R., y de Armas Suárez, A. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 13. https://www.researchgate.net/publication/227432076_GOBIERNO_ELECTRONICO_FASES_DIMENSIONES_Y_ALGUNAS_CONSIDERACIONES_A_TENER_EN_CUENTA_PARA_SU_IMPLEMENTACION
- Decreto Legislativo N° 1412 (2018, 13 de setiembre). Presidencia de la República. Diario oficial El Peruano. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1.pdf>
- Franco, M., & Roldán, D. (2019). The instruments of public policy. A transdisciplinary look. *Cuadernos de Administración (Universidad del Valle)*, 35(63), 101-113. <https://doi.org/10.25100/cdea.v35i63.6893>

- Gil Toscano, F. T. (2019). Análisis de las transformaciones actuales del derecho administrativo en España. *Rev. Digital de Derecho Admin.*, 22, 337. <https://doi.org/10.18601/21452946.n22.13>
- Gobba, R.M. (2022). Administrative simplification strategy with reference to the Egyptian case. *Journal of Humanities and Applied Social Sciences*, 4(3) 179 – 197. <http://dx.doi.org/10.1108/JHASS-05-2020-0069>
- Gomis, M. (2017). From electronic government to big data: digitalizing public management in Colombia in the face of territorial control. *OPERA*, 21, pp. 25-53. <https://doi.org/10.18601/16578651.n21.03>
- Gómez, G. (2019). *¿Cómo avanza la tecnología y su regulación en el Perú?* ESAN Graduate School of Business. <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2019/02/06/como-avanza-la-tecnologia-y-su-regulacion-en-el-peru/>
- Halili, R., & Kukovič, S. (2022). Organizational and Structural Approaches on Administrative Simplification: The Case of Kosovo. *Administrative Sciences*, 12(1), 18–. <https://doi.org/10.3390/admsci12010018>
- Helfmann Martini, Carolina, & Gómez González, Rosa Fernanda. (2021). Procedimiento administrativo electrónico: Expediente y notificaciones. *Revista chilena de derecho y tecnología*, 10(2), 11-42. <https://dx.doi.org/10.5354/0719-2584.2021.63711>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. México D.F., México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.; 2018.
- Hilhorst, C., Behrens, C., Brouwer, E., & Sneller, L. (2022). Efficiency gains in public service delivery through information technology in municipalities. *Government Information Quarterly*, 39 (4), 101724. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101724>.
- Huamán, R. (2020). La optimización del gobierno electrónico como factor clave de la modernización de gestión pública ante el actual Estado de Emergencia. *Revista de Derecho Administrativo*, (18), 467-493 ISSN-e 2708-9886, ISSN 2074-0956. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7810877>.

- Huapaya, R. (2019). Reflexiones para el tránsito de una administración electrónica hacia una administración digital en el ordenamiento público peruano . En Zegarra, D (Eds.). *La proyección del Derecho Administrativo peruano estudios por el Centenario de la Facultad de Derecho de la PUCP.* (pp. 43-108). Lima: Palestra.
- Joshi, P., & Islam, S. (2018). E-Government Maturity Model for Sustainable E-Government Services from the Perspective of Developing Countries. *Sustainability*, 10(6). <http://dx.doi.org/10.3390/su10061882>
- Juell-Skielse, J.; Lonn, C. & Päivärinta, T. (2017). Modes of collaboration and expected benefits of inter-organizational E-government initiatives: A multi-case study. <https://www.sci-hub.ren/https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.10.008>
- Kim, P. y Chung, C. (2016). Una revisión histórica del desarrollo del gobierno electrónico en Corea del Sur. *Gestión y política pública*, 25(2), 627-662. <http://www.gestionypoliticapublica.cide.edu/ojsaide/index.php/gypp/article/download/201/70>
- Klabi, H., Mellouli, S. y Rekik, M. (2018). A reputation based electronic government procurement model. *Government Information Quarterly*, 35(4), 43-53. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740624X16300016?via%3Dih>
- Lindgren, I., van Veenstra, A. F., (2018). Digital government transformation: a case illustrating public e-service development as part of public sector transformation. *Proceedings of the 19th Annual International Conference on Digital Government Research*. <https://doi.org/10.1145/3209281.3209302>
- Loaiza Rengifo, B.L. (2022). *Gobierno digital y simplificación administrativa en la Corte Superior de Justicia de Tumbes*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78956>
- Molina, P. (2016). Proyecto de simplificación administrativa, eficacia y eficiencia de los procesos administrativos locales. *Revista digital CEMCI*, 30(2). <https://n9.cl/1o69>
- Piehler, R., Wirtz, B.W. & Daiser, P. (2016) An Analysis of Continuity Intentions of eGovernment Portal. Users, *Public Management Review*, 18(2), 163-198. <https://doi.org/10.1080/14719037.2014.965270>

- Ferney Moreno, L., & Gallo Aponte, W. I. (2019). De la simplificación administrativa a la calidad regulatoria. *Revista De Derecho Administrativo*, (17), 246-271. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/22174>
- Morón, J. (2019). Las notificaciones telemáticas en el procedimiento administrativo: Una visión desde la perspectiva del ciudadano . En Zegarra, D (Eds.). *La proyección del Derecho Administrativo peruano estudios por el Centenario de la Facultad de Derecho de la PUCP*. (pp. 107-135). Lima: Palestra
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [Ocde] (2019a). *Índice de Gobierno Digital. Resultados y mensajes clave*. <https://www.oecd.org/gov/digital-government/digital-government-index-2019-highlights-es.pdf>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [Ocde] (2019b). *The Path to Becoming a Data-Driven Public Sector*, OECD Digital Government Studies, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/059814a7-en>.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [Ocde] (2018). *Política Regulatoria en el Perú: Uniendo el Marco para la Calidad Regulatoria*, Revisiones de la OCDE sobre reforma regulatoria, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/9789264279001-es>.
- Okundaye, K., Fan, S., & Dwyer, R. (2019). Impact of information and communication technology in Nigerian small-to medium-sized enterprises. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 24(47), 29-46. <https://dx.doi.org/https://doi.org/10.1108/JEFAS-08-2018-0086>
- Oscoco Soto, H.G. (2021). *Gobierno electrónico en la gestión de procesos de una municipalidad provincial, Apurímac, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/70587>
- Przebylłowicz, E., Cunha, M. A. e Meirelles, F. (2018) O uso da tecnologia da informação e comunicação para caracterizar os municípios: quem são e o que precisam para desenvolver ações de governo eletrônico e smart city. *Revista de Administração Pública*, 52(4). 630-649. <https://doi.org/10.1590/0034-7612170582>.

- Quispe, O. (2019). *Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión municipal del distrito de San Luis, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio institucional. .
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41463>
- Rabaa'i, A., Zogheib, B., AlShatti, A., & Al Jamal , E. (2016). Adoption of e-Government in Developing Countries: The Case of the State of Kuwait. *Journal of Emerging Trends in Computing and Information Sciences*, 77-101.
https://www.researchgate.net/publication/325498787_Adoption_of_e-Government_in_Developing_Countries_The_Case_of_the_State_of_Kuwait_1
- Ramos Arqui, G. (2022). *Gobierno electrónico y simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/101621>
- Rincón, E. y Vergara, C. (2017). *Administración pública electrónica: Hacia el procedimiento administrativo electrónico*. Editorial Universidad del Rosario. Bogotá, Colombia.
[https://books.google.com.pe/books?id=yKMyDwAAQBAJ&pg=PT99&dq=Rinc%C3%B3n,+E.+y+Vergara,+C.+\(2017\).+Administraci%C3%B3n+P%C3%BAblica+electr%C3%B3nica+%2B+pdf&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjAieye1efmAhWqFLkGHauaB6QQ6AEIKDAA#v=onepage&q&f=true](https://books.google.com.pe/books?id=yKMyDwAAQBAJ&pg=PT99&dq=Rinc%C3%B3n,+E.+y+Vergara,+C.+(2017).+Administraci%C3%B3n+P%C3%BAblica+electr%C3%B3nica+%2B+pdf&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjAieye1efmAhWqFLkGHauaB6QQ6AEIKDAA#v=onepage&q&f=true)
- Ripalda, J.F. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7(48).
<http://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com>
- Robaj, A. (2018). Modernization of public administration in the Republic of Kosovo. *Perspectives of Law and Public Administration*, 7(2), 128–132.
- Rucoba, M. (2020). *Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DIGITDF del Ministerio de la Producción, Lima – 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio institucional.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40747/Rucoba_RMS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Secretaría de Gestión Pública [SGP] (2021). *Simplificación administrativa en el Perú. Avances y agenda futura. Documento de política*. Presidencia del Consejo de Ministros. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1979797/Simplificacion%20Administrativa.pdf.pdf?v=1624899083>
- Sheryazdanova, G., Nurtazina, R., Byulegenova, B. & Rystina, I. (2020). Correlation Between E-Government and Corruption Risks in Kazakhstan. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 25(7), 41-48. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4009592>
- Shin, S.C., Ho, J. W., & Pak, V. Y. (2020). Digital Transformation through e-Government Innovation in Uzbekistan, *22nd International Conference on Advanced Communication Technology (ICACT)*, 632-639, <https://doi.org/10.23919/ICACT48636.2020.9061507>.
- Silveira, J. T., Fidalgo de Freitas, T., Fabião, G., & Assis Raimundo, M. (2022). The Simplification of Procedures in Portuguese Administrative Law. *Administrative Sciences*, 12(1), 9–. <https://doi.org/10.3390/admsci12010009>
- Suarez Ortega, M.B. (2022). Gobierno electrónico y simplificación administrativa de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2022. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/97271>
- Suing J. & Capio L. (2017). *Orientación al ciudadano en el “gobierno electrónico” de los municipios de Ecuador*. Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6559444>
- Tejedor Bielsa, J.C. (2021). El impulso a la simplificación administrativa en Aragón. *Revista Aragonesa de Administración Pública*, 57, 191-220. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8147960.pdf>
- Torres, D. (2020). *Simplificación administrativa y gobierno electrónico en una entidad regional, Apurímac, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83160>
- Twizeyimana, J.D., & Andersson, A. (2019). The public value of e-government: a literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167-178. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X1730196X>

- Vargas, J. (2018). Questions to the structure and culture of the new paradigm of management of new public management. *Revista de El Colegio de San Luis*, 8(16), 51-74. Epub 14 de agosto de 2020. <https://doi.org/10.21696/rcsl9162018754>
- Viana, A. C. A. (2021). Digital transformation in public administration: from e-Government to digital government. *International Journal of Digital Law, Belo Horizonte*, 2(1), 29-46. <https://doi.org/10.47975/IJDL/1viana>
- Ziembra, E., Papaj, T., Żelazny, R., & Jadamus, M. (2016). Factors Influencing The Success Of E-Government. *Journal of Computer Information Systems*. 56. 156-167. <https://doi.org/10.1080/08874417.2016.1117378>.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.

TÍTULO: Simplificación administrativa y gobierno electrónico en una municipalidad distrital, Abancay, 2022							
AUTOR: Sanchez Solis, Jesusa							
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre la simplificación administrativa y el gobierno electrónico en una municipalidad distrital, Abancay, 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación entre los procesos de simplificación administrativa y el gobierno electrónico en una municipalidad distrital, Abancay, 2022? ¿Cuál es la relación entre la incorporación de las tecnologías de información y el gobierno electrónico en una municipalidad distrital, Abancay, 2022? ¿Cuál es la relación entre el modelo de atención al ciudadano y el gobierno electrónico en una municipalidad distrital, Abancay, 2022? ¿Cuál es la relación entre el fortalecimiento del proceso de simplificación y el gobierno electrónico en 	<p>Objetivo general: Determinar el nivel de relación que existe entre la simplificación administrativa y el gobierno electrónico en una municipalidad distrital, Abancay, 2022.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Calcular el grado de relación entre el proceso de simplificación administrativa y el gobierno electrónico en una municipalidad distrital, Abancay, 2022. Medir el nivel de relación de la incorporación de las tecnologías de información y el gobierno electrónico en una municipalidad distrital, Abancay, 2022 Estimar el grado de relación el modelo de atención al ciudadano y el gobierno electrónico en una municipalidad distrital, Abancay, 2022. Precisar el grado de relación del fortalecimiento del proceso de simplificación y el gobierno electrónico en una 	<p>Hipótesis general: La simplificación administrativa se relaciona de forma directa y positiva con el gobierno electrónico en una municipalidad distrital, Abancay, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ol style="list-style-type: none"> El proceso de simplificación administrativa se relaciona de forma directa y positiva con el gobierno electrónico en una municipalidad distrital, Abancay, 2022. la incorporación de las tecnologías de información se relaciona de forma directa y positiva con el gobierno electrónico en una municipalidad distrital, Abancay, 2022. El modelo de atención al ciudadano se relaciona de forma directa y positiva con el gobierno electrónico en una municipalidad distrital, Abancay, 2022. El fortalecimiento del proceso de simplificación se relaciona de forma directa y positiva con el gobierno electrónico en 	Variable: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
			Procesos de simplificación administrativa	Procedimientos y servicios administrativos priorizados. Procedimientos optimizados y estandarizados. Procedimientos innecesarios eliminados	1 - 6	Ordinal Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	En inicio: [19-43] En proceso: [44-69] Logrado: [70-95]
			Incorporación de las tecnologías de información	Servicios de intercambio electrónico de datos entre entidades públicas. Procedimientos y servicios que hacen uso de la firma digital	7 - 11		
			Modelo de atención al ciudadano	Plan de diseño e implementación del Modelo de Atención al Ciudadano. Implementación del Centro de atención al ciudadano. Ampliación de la modalidad de atención virtual del Centro de Atención al ciudadano.	12 - 15		
Fortalecimiento del proceso de simplificación	Capacitación de funcionarios y servidores relacionados a la atención al público. Sensibilización mediante difusión a los usuarios	16 - 19					

una municipalidad distrital, Abancay, 2022?	municipalidad distrital, Abancay, 2022.	una municipalidad distrital, Abancay, 2022.		de procedimientos y servicios administrativos.			
			Variable 2: GOBIERNO ELECTRÓNICO				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Nivel y rango
			Externa	Nivel de servicio. Nivel de interacción. Uso de canales de información y comunicación	1 – 6	Ordinal Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Deficiente [23 – 53] Regular [54 – 85] Eficiente [86 – 115]
			Interna	Impacto en la gestión pública. Nivel de adaptación. Mejoras en la gestión pública	7 - 12		
Relacional	Facilidad para intercambiar información. Mejoras en el proceso. Transparencia.	13 – 17					
Promoción	Acceso adecuado para los ciudadanos. Cambio de paradigma	18 - 23					
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTOS		MÉTODO DE ANÁLISIS		
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Nivel: Relacional Diseño: No experimental, transversal Método: Hipotético-deductivo		Población: 95 servidores públicos. Muestra: 55 trabajadores administrativos. Muestreo: No probabilístico, por conveniencia.	Variable: Gobierno electrónico Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autor: Elaboración propia Variable: Simplificación administrativa Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autor: Elaboración propia		Estadística descriptiva: Los datos se agruparán en niveles de acuerdo a los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias y gráficos estadísticos. Estadística inferencial: Se usará la prueba Rho Spearman para la prueba de hipótesis		

Anexo 2. Matriz de operacionalización de las variables

Tabla 11

Operacionalización de la variable simplificación administrativa

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos	
Simplificación administrativa	Procedimiento a través del cual se busca eliminar ciertos requisitos, características vinculadas al despliegue de los procesos administrativos y servicios brindados en exclusiva por los organismos, a los que considera innecesarios en los procedimientos que se brinda a la ciudadanía (López, 2015).	La variable simplificación administrativa, se mide mediante la utilización de un cuestionario constituido por ítems provenientes de los indicadores de las dimensiones, siendo estas: planificación del proceso, diagnóstico, rediseño e implementación.	Procesos de simplificación administrativa	- Procedimientos servicios administrativos priorizados. - Procedimientos optimizados estandarizados. - Procedimientos innecesarios eliminados	y	Escala ordinal: Opciones de respuesta: Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indeciso (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	En inicio: [19-43] En proceso: [44-69] Logrado: [70-95]
			Incorporación de las tecnologías de información	- Servicios de intercambio electrónico de datos entre entidades públicas. - Procedimientos y servicios que hacen uso de la firma digital	y		
			Modelo de atención al ciudadano	- Plan de diseño e implementación del Modelo de Atención al Ciudadano. - Implementación del Centro de atención al ciudadano. - Ampliación de la modalidad de atención virtual del Centro de Atención al ciudadano.			
			Fortalecimiento del proceso de simplificación	- Capacitación de funcionarios y servidores relacionados a la atención al público. - Sensibilización mediante difusión a los usuarios de procedimientos y servicios administrativos.	y		

Tabla 12

Operacionalización de la variable gobierno electrónico

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
Gobierno electrónico	Facilitar el acceso, uso y generar impacto, mediante el uso de tecnologías de información y comunicaciones, de los ciudadanos, organizaciones y gobierno a información servicios y/o diálogo con la administración pública, en todos los niveles jerárquicos, organizacionales y territoriales (Ministerio Secretaría General de Gobierno, 2006).	La variable gobierno electrónico se mide mediante le cuestionario con alternativas cerradas, a través de los indicadores de cada dimensión, siendo estas: Externa, Interna, Relacional y Promoción.	Externa	Nivel de servicio. Nivel de interacción. Uso de canales de información y comunicación	Escala ordinal: Opciones de respuesta: Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)	Deficiente [23 – 53]
			Interna	Impacto en la gestión pública. Nivel de adaptación. Mejoras en la gestión pública		
			Relacional	Facilidad para intercambiar información. Mejoras en el proceso. Mejoras en el servicio. Transparencia.	Regular [54 – 85]	
			Promoción	Acceso adecuado para los ciudadanos. Cambio de paradigma		Eficiente [86 – 115]

Anexo 3. Instrumentos

Cuestionario de simplificación administrativa

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

Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).

N°	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
Dimensión procesos de simplificación administrativa						
01	La municipalidad prioriza adecuadamente la atención de trámites administrativos en función de la antigüedad de éstos					
02	La municipalidad prioriza adecuadamente la atención de trámites administrativos en función de la dependencia solicitante					
03	La municipalidad estandariza adecuadamente sus procesos y procedimientos en función de lo establecido por las normas vigentes					
04	La municipalidad implementa adecuadamente sistemas informáticos para la sistematización de sus procedimientos administrativos					
05	La municipalidad simplifica adecuadamente los procedimientos innecesarios que no agregan valor para el ciudadano					
06	La municipalidad identifica requisitos innecesarios en los trámites administrativos para luego retirarlos					
Dimensión incorporación de las tecnologías de la información		1	2	3	4	5
07	La municipalidad cuenta con convenios vigentes de intercambio de información (interoperabilidad) con otras instituciones					
08	La municipalidad omite la presentación de documentación que puede ser validada a través de la interoperabilidad con otras instituciones.					
09	La municipalidad cuenta con mecanismos adecuados para realizar trámites administrativos a través del canal virtual					
10	La municipalidad cuenta con un adecuado sistema de firmas digitales para suscripción y visación de los documentos tramitados virtualmente					
11	La municipalidad cuenta con una plataforma que permite establecer una adecuada identidad digital a los usuarios					
Dimensión modelo de atención al ciudadano		1	2	3	4	5
12	La municipalidad organiza talleres relacionados al Modelo de Atención al Ciudadano					
13	La municipalidad implementa los servicios de consulta de información al ciudadano en las oficinas administrativas					
14	La municipalidad implementa mecanismos virtuales para que usuarios internos accedan a la información administrativa					
15	La municipalidad implementa mecanismos virtuales para que usuarios externos consulten la información administrativa					
Dimensión fortalecimiento de los procesos de simplificación administrativas		1	2	3	4	5
16	La capacitación de los funcionarios y servidores se realiza de manera adecuada					
17	El personal nuevo contratado por la municipalidad utiliza los manuales de ayuda antes de comenzar con el desarrollo de las funciones asignadas					

18	El personal nuevo ha recibido capacitación en el uso y aprovechamiento de los sistemas informáticos institucionales					
19	La municipalidad ha participado en el plan de difusión de calidad educativa del instituto					

Nota: Elaborado en base a Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). *Resolución Ministerial N°048-2013. Plan Nacional de simplificación administrativa.* https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/12/Plan_Nacional_de_Simplificacion_Administrativa_2013_2016.pdf

Cuestionario de Gobierno Electrónico

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

Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).

Dimensión 1: Externa		1	2	3	4	5
1	La municipalidad ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del Gobierno electrónico dentro de su gestión.					
2	Al implementarse el gobierno electrónico para trámites y servicios, la ciudadanía y/o administrados de la municipalidad se adapta a este cambio o implementación					
3	En la municipalidad con la implementación del gobierno electrónico se han reducido los tiempos de trámite y servicios brindados actualmente					
4	Las actuales plataformas tecnológicas que cuenta la municipalidad son eficientes y bien visto por los administrados y/o ciudadanía					
5	La municipalidad cuenta con página web, correo electrónico, redes sociales como facebook, Twitter, Instagram ara recepción de consultas y entrega de información relacionada con trámites públicos					
6	La ciudadanía realiza sus trámites y/o servicios desde la comodidad de su casa, centro de trabajo u cualquier otro lugar empleando un computador, laptop, u otro medio					
Dimensión 2: Interna		1	2	3	4	5
7	El personal de la municipalidad está capacitado en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación					
8	La implementación del gobierno electrónico dentro de la institución representa una mejora en la calidad del servicio a la comunidad					
9	En la municipalidad durante el proceso de la implementación del gobierno electrónico, se han efectuado capacitaciones al personal sobre las nuevas innovaciones tecnológicas.					
10	Se han establecido políticas y medidas técnicas para asegurar la privacidad y seguridad de la información					
11	La implementación del gobierno electrónico en la municipalidad se ha realizado con el respaldo de medidas legales, políticas y económicas					
12	La implementación del expediente electrónico en la municipalidad facilita los trámites y/o servicios para una adecuada supervisión y fiscalización.					
Dimensión 3: Relacional		1	2	3	4	5
13	La implementación del gobierno electrónico permite la ejecución de trámites y servicios más eficientes en beneficio de los administrados y/o ciudadanos					
14	La implementación del expediente electrónico en la municipalidad mejora la calidad del servicio brindado a la ciudadanía					
15	Los trámites se realizan a través del sitio web de la municipalidad					
16	El seguimiento de los trámites realizados por la ciudadanía y/o administrados de la municipalidad se realizan vía online					
17	Las notificaciones a los administrados deberían realizarse de forma electrónica					
Dimensión 4: Promoción		1	2	3	4	5

18	La municipalidad ha implementado el sistema amigable para el usuario					
19	La plataforma virtual es utilizada por usuarios que no pueden asistir personalmente a la municipalidad					
20	El personal de la municipalidad se adecua sin problemas a la nueva modalidad de servicio electrónico					
21	El trabajo con el soporte del sistema electrónico de la municipalidad es más eficiente					
22	La municipalidad dispone de una mejor infraestructura para acoger al nuevo sistema electrónico					
23	La infraestructura diseñada para el nuevo sistema electrónico de la municipalidad permite brindar un mejor servicio al usuario					

Nota: Elaborado en base a De Armas y de Armas (2011).

Anexo 4. Certificados de validez

Validador: Mendieta Pérez Michael Ivan

The screenshot displays the SUNEDU online portal interface. At the top, the browser address bar shows 'enlinea.sunedu.gob.pe'. The main content area is titled 'REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES'. Below this, a 'Resultado' section contains a table with three columns: 'GRADUADO', 'GRADO O TÍTULO', and 'INSTITUCIÓN'. The table lists three records for Michael Ivan Mendieta Pérez, all from the Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Peru. The records include details such as the degree type, diploma date, and matriculation/graduation dates.

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
MENDIETA PEREZ, MICHAEL IVAN DNI 06802088	BACHILLER EN CIENCIAS SOCIALES ESPECIALIDAD HISTORIA Fecha de diploma: 11/09/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
MENDIETA PEREZ, MICHAEL IVAN DNI 06802088	LICENCIADO EN HISTORIA Fecha de diploma: 28/05/2008 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
MENDIETA PEREZ, MICHAEL IVAN DNI 06802088	BACHILLER EN CIENCIAS SOCIALES Fecha de diploma: 11/09/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Procesos de simplificación administrativa							
1	La municipalidad prioriza adecuadamente la atención de trámites administrativos en función de la antigüedad de éstos	X		X		X		
2	La municipalidad prioriza adecuadamente la atención de trámites administrativos en función de la dependencia solicitante	X		X		X		
3	La municipalidad estandariza adecuadamente sus procesos y procedimientos en función de lo establecido por las normas vigentes	X		X		X		
4	La municipalidad implementa adecuadamente sistemas informáticos para la sistematización de sus procedimientos administrativos	X		X		X		
5	La municipalidad simplifica adecuadamente los procedimientos innecesarios que no agregan valor para el ciudadano	X		X		X		
6	La municipalidad identifica requisitos innecesarios en los trámites administrativos para luego retirarlos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Incorporación de las tecnologías de la información	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La municipalidad cuenta con convenios vigentes de intercambio de información (interoperabilidad) con otras instituciones	X		X		X		
8	La municipalidad omite la presentación de documentación que puede ser validada a través de la interoperabilidad con otras instituciones.	X		X		X		
9	La municipalidad cuenta con mecanismos adecuados para realizar trámites administrativos a través del canal virtual	X		X		X		
10	La municipalidad cuenta con un adecuado sistema de firmas digitales para suscripción y visación de los documentos tramitados virtualmente	X		X		X		
11	La municipalidad cuenta con una plataforma que permite establecer una adecuada identidad digital a los usuarios.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Modelo de atención al ciudadano	Si	No	Si	No	Si	No	
12	La municipalidad organiza talleres relacionados al Modelo de Atención al Ciudadano	X		X		X		
13	La municipalidad implementa los servicios de consulta de información al ciudadano en las oficinas administrativas	X		X		X		
14	La municipalidad implementa mecanismos virtuales para que usuarios internos accedan a la información administrativa	X		X		X		
15	La municipalidad implementa mecanismos virtuales para que usuarios externos consulten la información administrativa	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Fortalecimiento de los procesos de simplificación administrativas	X		X		X		
16	La capacitación de los funcionarios y servidores se realiza de manera adecuada	X		X		X		
17	El personal nuevo contratado por la municipalidad utiliza los manuales de ayuda antes de comenzar con el desarrollo de las funciones asignadas	X		X		X		
18	El personal nuevo ha recibido capacitación en el uso y aprovechamiento de los sistemas informáticos institucionales	X		X		X		
19	La municipalidad ha participado en el plan de difusión de calidad educativa del instituto	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia en los instrumentos presentados

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Michael Iván Mendieta Pérez **DNI:** 06802088

Especialidad del validador: Magister en Ciencia Política y Gobierno, especialidad en Política Comparada

21 de noviembre del 2022

***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
***Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
***Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



.....
Michael I. Mendieta Pérez
MAGISTER EN CIENCIA POLÍTICA
.....

Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Externa							
1	La municipalidad ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del Gobierno electrónico dentro de su gestión.	X		X		X		
2	Al implementarse el gobierno electrónico para trámites y servicios, la ciudadanía y/o administrados de la municipalidad se adapta a este cambio o implementación.	X		X		X		
3	En la municipalidad con la implementación del gobierno electrónico se han reducido los tiempos de trámite y servicios brindados actualmente.	X		X		X		
4	Las actuales plataformas tecnológicas que cuenta la municipalidad son eficientes y bien visto por los administrados y/o ciudadanía.	X		X		X		
5	La municipalidad cuenta con página web, correo electrónico, redes sociales como facebook, Twitter, Instagram para recepción de consultas y entrega de información relacionada con trámites públicos.	X		X		X		
6	La ciudadanía realiza sus trámites y/o servicios desde la comodidad de su casa, centro de trabajo u cualquier otro lugar empleando un computador, laptop, u otro medio.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Interna	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El personal de la municipalidad está capacitado en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación.	X		X		X		
8	La implementación del gobierno electrónico dentro de la institución representa una mejora en la calidad del servicio a la comunidad.	X		X		X		
9	En la municipalidad durante el proceso de la implementación del gobierno electrónico, se han efectuado capacitaciones al personal sobre las nuevas innovaciones tecnológicas.	X		X		X		
10	Se han establecido políticas y medidas técnicas para asegurar la privacidad y seguridad de la información.	X		X		X		
11	La implementación del gobierno electrónico en la municipalidad se ha realizado con el respaldo de medidas legales, políticas y económicas.	X		X		X		
12	La implementación del expediente electrónico en la municipalidad facilita los trámites y/o servicios para una adecuada supervisión y fiscalización.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Relacional	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La implementación del gobierno electrónico permite la ejecución de trámites y servicios más eficientes en beneficio de los administrados y/o ciudadanos.	X		X		X		
14	La implementación del expediente electrónico en la municipalidad mejora la calidad del servicio brindado a la ciudadanía.	X		X		X		
15	Los trámites se realizan a través del sitio web de la municipalidad.	X		X		X		
16	El seguimiento de los trámites realizados por la ciudadanía y/o administrados de la municipalidad se realizan vía online.	X		X		X		
17	Las notificaciones a los administrados deberían realizarse de forma electrónica.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Promoción	Si	No	Si	No	Si	No	
18	La municipalidad ha implementado el sistema amigable para el usuario.	X		X		X		
19	La plataforma virtual es utilizada por usuarios que no pueden asistir personalmente a la municipalidad.	X		X		X		
20	El personal de la municipalidad se adecua sin problemas a la nueva modalidad de servicio electrónico.	X		X		X		



ESCUELA DE POSTGRADO

21	El trabajo con el soporte del sistema electrónico de la municipalidad es más eficiente	X		X		X		
22	La municipalidad dispone de una mejor infraestructura para acoger al nuevo sistema electrónico	X		X		X		
23	La infraestructura diseñada para el nuevo sistema electrónico de la municipalidad permite brindar un mejor servicio al usuario	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia en los instrumentos presentados

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

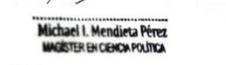
Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Michael Iván Mendieta Pérez DNI: 06802088

Especialidad del validador: Magister en Ciencia Política y Gobierno, especialidad en Política Comparada

21 de noviembre del 2022

***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
***Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
***Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.

Validador: Ascencios Lindo Rodolfo Dynnik

The screenshot shows a web browser window with the URL enlinea.sunedu.gob.pe. The page displays the 'REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES'. A table titled 'Resultado' lists the following degrees:

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ASENCIOS LINDO, RODOLFO D'YNNIK DNI 09922352	BACHILLER EN CIENCIAS SOCIALES ESPECIALIDAD ANTROPOLOGIA Fecha de diploma: 01/08/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
ASENCIOS LINDO, RODILFO D'YNNIK DNI 09922352	BACHILLER EN CIENCIAS SOCIALES ANTROPOLOGIA Fecha de diploma: 01/08/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
ASENCIOS LINDO, RODOLFO	MAGISTER EN SOCIOLOGIA CON MENCION EN DESARROLLO Fecha de diploma: 11/10/2013	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA

The browser's taskbar at the bottom shows the system tray with a temperature of 18°C, the name 'Despejado', and the date 7/12/2022.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Procesos de simplificación administrativa							
1	La municipalidad prioriza adecuadamente la atención de trámites administrativos en función de la antigüedad de éstos	X		X		X		
2	La municipalidad prioriza adecuadamente la atención de trámites administrativos en función de la dependencia solicitante	X		X		X		
3	La municipalidad estandariza adecuadamente sus procesos y procedimientos en función de lo establecido por las normas vigentes	X		X		X		
4	La municipalidad implementa adecuadamente sistemas informáticos para la sistematización de sus procedimientos administrativos	X		X		X		
5	La municipalidad simplifica adecuadamente los procedimientos innecesarios que no agregan valor para el ciudadano	X		X		X		
6	La municipalidad identifica requisitos innecesarios en los trámites administrativos para luego retirarlos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Incorporación de las tecnologías de la información	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La municipalidad cuenta con convenios vigentes de intercambio de información (interoperabilidad) con otras instituciones	X		X		X		
8	La municipalidad omite la presentación de documentación que puede ser validada a través de la interoperabilidad con otras instituciones	X		X		X		
9	La municipalidad cuenta con mecanismos adecuados para realizar trámites administrativos a través del canal virtual	X		X		X		
10	La municipalidad cuenta con un adecuado sistema de firmas digitales para suscripción y visado de los documentos tramitados virtualmente	X		X		X		
11	La municipalidad cuenta con una plataforma que permite establecer una adecuada identidad digital a los usuarios	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Modelo de atención al ciudadano	Si	No	Si	No	Si	No	
12	La municipalidad organiza talleres relacionados al "Modelo de Atención" al Ciudadano	X		X		X		
13	La municipalidad implementa los servicios de consulta de información al ciudadano en las oficinas administrativas	X		X		X		
14	La municipalidad implementa mecanismos virtuales para que usuarios internos accedan a la información administrativa	X		X		X		
15	La municipalidad implementa mecanismos virtuales para que usuarios externos consulten la información administrativa	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Fortalecimiento de los procesos de simplificación administrativas	X		X		X		
16	La capacitación de los funcionarios y servidores se realiza de manera adecuada	X		X		X		
17	El personal nuevo contratado por la municipalidad utiliza los manuales de ayuda antes de comenzar con el desarrollo de las funciones asignadas	X		X		X		
18	El personal nuevo ha recibido capacitación en el uso y aprovechamiento de los sistemas informáticos institucionales	X		X		X		
19	La municipalidad ha participado en el plan de difusión de calidad educativa del instituto	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia en el contenido del instrumento. Sugiero, a criterio del maestrista, agregar una sección "datos generales, con preguntas básicas y claves que permitan tener un perfil de los(as) personas encuestadas como: la edad, el sexo, el nivel educativo alcanzado, la profesión, los estudios de posgrado alcanzado, si ha realizado cursos o diplomados de especialización, por último, cuánto tiempo trabajando en la institución y cuánto en el área específica. Esta información, básica, podría explicar en parte los resultados obtenidos.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Rodolfo Asencios Lindo**..... **DNI: 09922352**.....

Especialidad del validador: **Sociología**

***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
***Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
***Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima, 21 de noviembre de 2022.



Firma del Experto Informante.

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

ESCUELA DE POSTGRADO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Externa								
1	La municipalidad ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del Gobierno electrónico dentro de su gestión.	X		X		X		
2	Al implementarse el gobierno electrónico para trámites y servicios, la ciudadanía y/o administrados de la municipalidad se adapta a este cambio o implementación	X		X		X		
3	En la municipalidad con la implementación del gobierno electrónico se han reducido los tiempos de trámite y servicios brindados actualmente	X		X		X		
4	Las actuales plataformas tecnológicas que cuenta la municipalidad son eficientes y bien visto por los administrados y/o ciudadanía	X		X		X		
5	La municipalidad cuenta con página web, correo electrónico, redes sociales como facebook, Twitter, Instagram para recepción de consultas y entrega de información relacionada con trámites públicos	X		X		X		
6	La ciudadanía realiza sus trámites y/o servicios desde la comodidad de su casa, centro de trabajo u cualquier otro lugar empleando un computador, laptop, u otro medio	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Interna								
7	El personal de la municipalidad está capacitado en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación	X		X		X		
8	La implementación del gobierno electrónico dentro de la institución representa una mejora en la calidad del servicio a la comunidad	X		X		X		
9	En la municipalidad durante el proceso de la implementación del gobierno electrónico, se han efectuado capacitaciones al personal sobre las nuevas innovaciones tecnológicas	X		X		X		
10	Se han establecido políticas y medidas técnicas para asegurar la privacidad y seguridad de la información	X		X		X		
11	La implementación del gobierno electrónico en la municipalidad se ha realizado con el respaldo de medidas legales, políticas y económicas	X		X		X		
12	La implementación del expediente electrónico en la municipalidad facilita los trámites y/o servicios para una adecuada supervisión y fiscalización	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Relacional								
13	La implementación del gobierno electrónico permite la ejecución de trámites y servicios más eficientes en beneficio de los administrados y/o ciudadanos	X		X		X		
14	La implementación del expediente electrónico en la municipalidad mejora la calidad del servicio brindado a la ciudadanía	X		X		X		
15	Los trámites se realizan a través del sitio web de la municipalidad	X		X		X		
16	El seguimiento de los trámites realizados por la ciudadanía y/o administrados de la municipalidad se realizan vía online	X		X		X		
17	Las notificaciones a los administrados deberían realizarse de forma electrónica	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Promoción								
18	La municipalidad ha implementado el sistema amigable para el usuario	X		X		X		
19	La plataforma virtual es utilizada por usuarios que no pueden asistir personalmente a la municipalidad	X		X		X		
20	El personal de la municipalidad se adecua sin problemas a la nueva modalidad de servicio electrónico	X		X		X		
21	El trabajo con el soporte del sistema electrónico de la municipalidad es más eficiente	X		X		X		



22	La municipalidad dispone de una mejor infraestructura para acoger al nuevo sistema electrónico	X		X		X	
23	La infraestructura diseñada para el nuevo sistema electrónico de la municipalidad permite brindar un mejor servicio al usuario	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia en el contenido del instrumento. Sugiero, a criterio del maestrista, agregar una sección "datos generales, con preguntas básicas y claves que permitan tener un perfil de los(as) personas encuestadas como: la edad, el sexo, el nivel educativo alcanzado, la profesión, los estudios de posgrado alcanzado, si ha realizado cursos o diplomados de especialización, por último, cuánto tiempo trabajando en la institución y cuánto en el área específica. Esta información, básica, podría explicar en parte los resultados obtenidos.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Rodolfo Asencios Lindo**..... **DNI: 09922352**.....

Especialidad del validador: **Sociología**

***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
***Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
***Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima, 21 de noviembre de 2022.

Firma del Experto Informante.

Validador: Silvia Del Pilar Alza Salvatierra

The screenshot shows a web browser window with the URL enlinea.sunedu.gob.pe. The page displays the 'REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES' for the user 'ALZA SALVATIERRA, SILVIA DEL PILAR' with DNI 18110381. The table lists three academic degrees:

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ALZA SALVATIERRA, SILVIA DEL PILAR DNI 18110381	BACHILLER EN INGENIERIA DE COMPUTACION Y Fecha de diploma: 11/10/1996 Modalidad de estudios: - Fecha matriculación: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO PERU
ALZA SALVATIERRA, SILVIA DEL PILAR DNI 18110381	MAESTRA EN EDUCACION MENCION: PEDAGOGIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 13/12/2002 Modalidad de estudios: - Fecha matriculación: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
ALZA SALVATIERRA, SILVIA DEL PILAR DNI 18110381	MAESTRA EN EDUCACION PEDAGOGIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 13/12/2002 Modalidad de estudios: - Fecha matriculación: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU

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

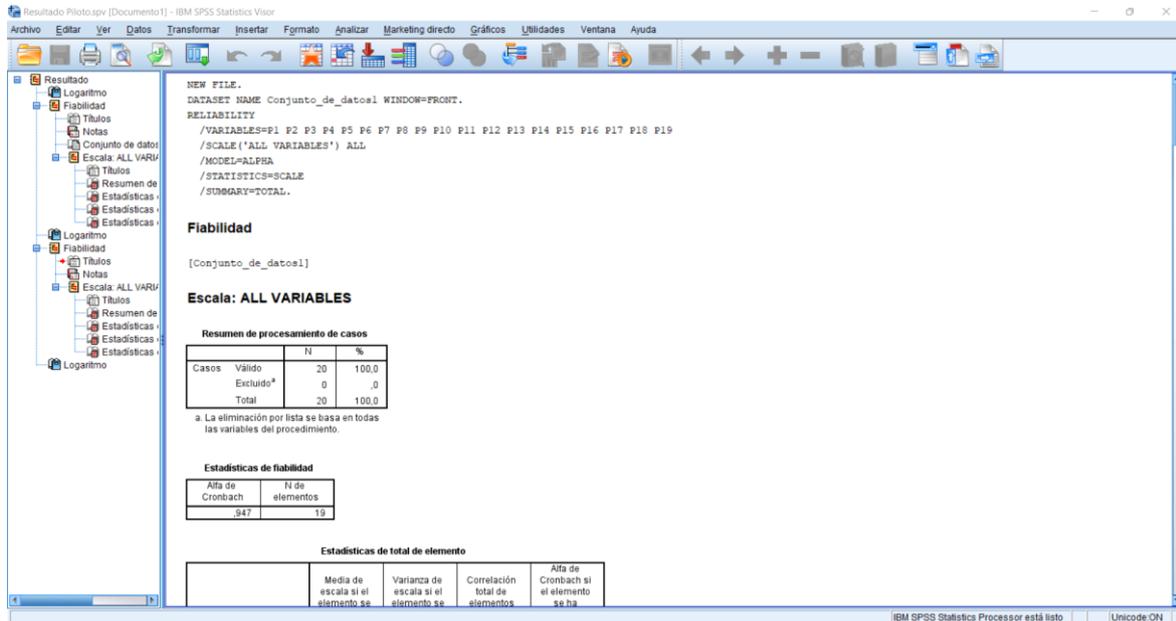
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Procesos de simplificación administrativa							
1	La municipalidad prioriza adecuadamente la atención de trámites administrativos en función de la antigüedad de éstos	X		X		X		
2	La municipalidad prioriza adecuadamente la atención de trámites administrativos en función de la dependencia solicitante	X		X		X		
3	La municipalidad estandariza adecuadamente sus procesos y procedimientos en función de lo establecido por las normas vigentes	X		X		X		
4	La municipalidad implementa adecuadamente sistemas informáticos para la sistematización de sus procedimientos administrativos	X		X		X		
5	La municipalidad simplifica adecuadamente los procedimientos innecesarios que no agregan valor para el ciudadano	X		X		X		
6	La municipalidad identifica requisitos innecesarios en los trámites administrativos para luego retirarlos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Incorporación de las tecnologías de la información	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La municipalidad cuenta con convenios vigentes de intercambio de información (interoperabilidad) con otras instituciones	X		X		X		
8	La municipalidad omite la presentación de documentación que puede ser validada a través de la interoperabilidad con otras instituciones	X		X		X		
9	La municipalidad cuenta con mecanismos adecuados para realizar trámites administrativos a través del canal virtual	X		X		X		
10	La municipalidad cuenta con un adecuado sistema de firmas digitales para suscripción y visación de los documentos tramitados virtualmente	X		X		X		
11	La municipalidad cuenta con una plataforma que permite establecer una adecuada identidad digital a los usuarios	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Modelo de atención al ciudadano	Si	No	Si	No	Si	No	
12	La municipalidad organiza talleres relacionados al Modelo de Atención al Ciudadano	X		X		X		
13	La municipalidad implementa los servicios de consulta de información al ciudadano en las oficinas administrativas	X		X		X		
14	La municipalidad implementa mecanismos virtuales para que usuarios internos accedan a la información administrativa	X		X		X		
15	La municipalidad implementa mecanismos virtuales para que usuarios externos consulten la información administrativa	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Fortalecimiento de los procesos de simplificación administrativas	X		X		X		
16	La capacitación de los funcionarios y servidores se realiza de manera adecuada	X		X		X		
17	El personal nuevo contratado por la municipalidad utiliza los manuales de ayuda antes de comenzar con el desarrollo de las funciones asignadas	X		X		X		
18	El personal nuevo ha recibido capacitación en el uso y aprovechamiento de los sistemas informáticos institucionales	X		X		X		
19	La municipalidad ha participado en el plan de difusión de calidad educativa del instituto	X		X		X		

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

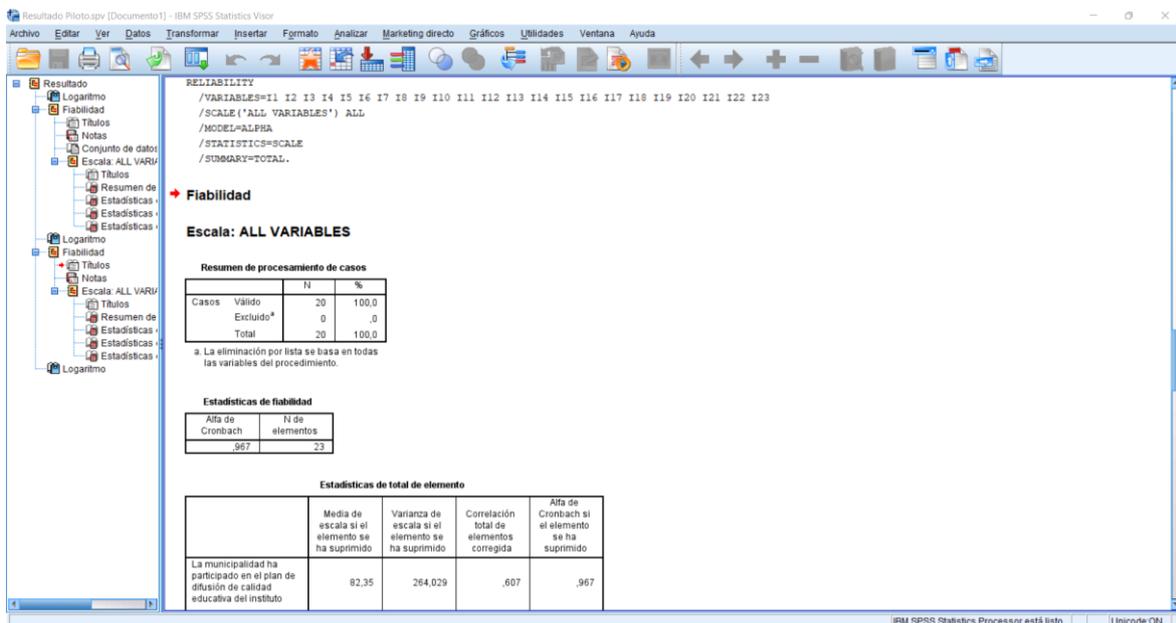
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Externa								
1	La municipalidad ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del Gobierno electrónico dentro de su gestión.	X		X		X		
2	Al implementarse el gobierno electrónico para trámites y servicios, la ciudadanía y/o administrados de la municipalidad se adapta a este cambio o implementación.	X		X		X		
3	En la municipalidad con la implementación del gobierno electrónico se han reducido los tiempos de trámite y servicios brindados actualmente.	X		X		X		
4	Las actuales plataformas tecnológicas que cuenta la municipalidad son eficientes y bien visto por los administrados y/o ciudadanía.	X		X		X		
5	La municipalidad cuenta con página web, correo electrónico, redes sociales como facebook, Twitter, Instagram para recepción de consultas y entrega de información relacionada con trámites públicos.	X		X		X		
6	La ciudadanía realiza sus trámites y/o servicios desde la comodidad de su casa, centro de trabajo u cualquier otro lugar empleando un computador, laptop, u otro medio.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Interna								
7	El personal de la municipalidad está capacitado en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación.	X		X		X		
8	La implementación del gobierno electrónico dentro de la institución representa una mejora en la calidad del servicio a la comunidad.	X		X		X		
9	En la municipalidad durante el proceso de la implementación del gobierno electrónico, se han efectuado capacitaciones al personal sobre las nuevas innovaciones tecnológicas.	X		X		X		
10	Se han establecido políticas y medidas técnicas para asegurar la privacidad y seguridad de la información.	X		X		X		
11	La implementación del gobierno electrónico en la municipalidad se ha realizado con el respaldo de medidas legales, políticas y económicas.	X		X		X		
12	La implementación del expediente electrónico en la municipalidad facilita los trámites y/o servicios para una adecuada supervisión y fiscalización.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Relacional								
13	La implementación del gobierno electrónico permite la ejecución de trámites y servicios más eficientes en beneficio de los administrados y/o ciudadanos.	X		X		X		
14	La implementación del expediente electrónico en la municipalidad mejora la calidad del servicio brindado a la ciudadanía.	X		X		X		
15	Los trámites se realizan a través del sitio web de la municipalidad.	X		X		X		
16	El seguimiento de los trámites realizados por la ciudadanía y/o administrados de la municipalidad se realizan vía online.	X		X		X		
17	Las notificaciones a los administrados deberían realizarse de forma electrónica.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Promoción								
18	La municipalidad ha implementado el sistema amigable para el usuario.	X		X		X		
19	La plataforma virtual es utilizada por usuarios que no pueden asistir personalmente a la municipalidad.	X		X		X		
20	El personal de la municipalidad se adecua sin problemas a la nueva modalidad de servicio electrónico.	X		X		X		

Anexo 5. Confiabilidad

Análisis de fiabilidad del cuestionario simplificación administrativa



Análisis de fiabilidad del cuestionario gobierno digital



Base de datos de la prueba piloto

*BD Jesusa.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 42 de 42 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23					
1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3			
2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	5	3	5	4	4	3	4					
3	5	4	4	3	2	2	3	3	2	1	1	4	3	3	1	2	3	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3				
4	5	3	2	3	4	2	3	4	2	1	1	3	3	4	1	3	5	4	3	1	3	5	4	5	1	3	5	4	3	4	5	5	4	1	1	5	2	1	4	5	3	5					
5	3	3	2	3	2	2	3	2	4	1	2	1	1	2	2	2	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4				
6	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4				
7	2	2	3	2	3	4	2	5	3	3	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4			
8	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	3	4	5	4	4	5	5				
9	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4				
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
11	3	3	1	3	3	1	3	3	1	1	3	1	3	1	3	3	3	1	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	3	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	3	3			
12	4	4	4	2	2	4	3	4	2	4	4	2	2	3	2	2	2	2	2	4	4	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2			
13	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
14	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5			
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
16	4	1	4	1	1	4	1	1	5	4	1	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
17	4	4	3	4	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4			
18	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5			
19	4	4	4	5	4	4	3	3	5	4	3	4	4	5	5	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	3	4	4	5	4			
20	2	2	2	2	4	2	1	4	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
21																																															
22																																															
23																																															
24																																															
25																																															
26																																															
27																																															

Vista de datos Vista de variables

Imprimir IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Anexo 6. Base de datos

Encuestado	V1. Simplificación administrativa																		
	D1. Procesos de simplificación administrativa						D2. Incorporación de las tecnología de la información					D3. Modelo de atención al ciudadano				D4. Fortalecimiento de los procesos de simplificación administrativas			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
E1	3	3	2	3	2	2	3	2	4	1	2	1	1	2	2	2	3	3	3
E2	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5
E3	2	2	3	2	3	4	2	5	3	3	4	2	4	4	2	4	4	4	2
E4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4
E5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
E6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E7	3	3	1	3	3	1	3	3	3	1	1	3	1	3	1	3	3	3	1
E8	4	4	4	2	2	4	3	4	2	4	4	2	2	3	2	2	2	2	2
E9	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
E10	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
E11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E12	4	1	4	1	1	4	1	1	5	4	1	4	4	4	4	5	4	4	5
E13	4	4	3	4	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
E14	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
E15	4	4	4	5	4	4	3	3	5	4	3	4	4	5	5	3	4	3	4
E16	2	2	2	2	4	2	1	4	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
E17	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
E18	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2
E19	4	2	4	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2
E20	2	4	3	1	3	4	2	4	1	3	2	2	3	2	2	3	2	1	2
E21	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2
E22	5	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E23	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5
E24	4	5	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2
E25	3	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
E26	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3
E27	4	3	4	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2
E28	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3
E29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
E30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4
E31	1	1	2	2	2	1	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2
E32	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
E34	2	3	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
E35	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2
E36	3	3	3	4	3	4	4	2	2	2	2	2	4	3	3	4	3	4	4
E37	4	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2

E38	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E39	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1
E41	3	1	3	4	3	2	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3
E42	4	3	2	3	3	3	3	2	4	2	4	4	4	5	2	2	5	2	2
E43	4	4	3	4	2	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4
E44	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
E45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E46	2	3	4	2	1	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2
E47	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4
E48	4	4	3	4	4	5	3	4	2	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4
E49	4	1	4	3	4	4	3	5	2	2	3	4	4	5	2	5	4	4	4
E50	5	4	4	5	4	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4
E51	2	4	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2
E52	4	4	4	4	2	2	5	4	4	3	4	1	4	1	1	1	4	4	5
E53	3	4	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3
E54	2	2	3	2	2	3	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
E55	3	2	4	4	4	2	4	4	2	1	2	3	3	4	1	4	4	3	4

Encuestado	V2. Gobierno Electrónico																						
	D1. Externa					D2. Interna						D3. Relacional					D4. Promoción						
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23
E1	3	4	4	2	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
E2	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4
E3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4
E4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	3	4	5	4	4	5	5
E5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
E6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E7	3	1	3	3	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	1	3	3
E8	4	4	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	2
E9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
E11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E12	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E13	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
E14	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
E15	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	3	4	4	5	4
E16	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E17	3	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
E18	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3
E19	2	4	3	3	3	2	1	4	3	3	3	2	4	4	2	1	3	1	1	3	3	3	4
E20	1	2	3	1	2	3	1	3	3	2	1	5	4	4	3	3	5	2	3	3	4	3	5
E21	2	4	4	4	3	2	4	4	2	4	3	3	4	4	3	2	4	2	2	2	4	2	2
E22	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4
E23	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
E24	2	4	4	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
E25	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E26	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	1	4	3	4	3	4	4	4
E27	3	2	3	2	4	2	3	4	2	2	3	4	4	4	2	2	4	2	3	2	2	3	4
E28	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
E29	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E30	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E31	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1
E32	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E33	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E34	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E35	3	2	4	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4
E36	4	4	4	2	3	2	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
E37	2	4	4	2	4	2	2	5	2	2	2	4	5	5	2	2	4	2	4	4	4	2	4

E38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
E40	2	1	1	1	5	3	1	3	1	1	1	3	1	2	2	2	3	2	1	1	1	2	2
E41	3	5	1	5	3	5	2	2	3	4	5	1	5	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3
E42	3	3	1	2	5	1	2	2	2	3	2	3	3	4	2	1	1	3	2	3	2	2	2
E43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	2	5	4	4	3	4	3	4
E44	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3
E45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E46	2	3	4	4	3	4	2	5	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E47	4	4	2	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	4	4	4
E48	4	4	5	4	5	2	4	4	4	5	5	4	4	5	3	2	5	4	4	5	5	4	5
E49	4	4	5	4	5	2	4	4	5	5	5	5	4	5	3	2	4	4	5	5	5	4	5
E50	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	2	5	4	4	4	5	4	5
E51	2	4	4	2	4	2	2	4	2	2	2	4	4	4	2	2	4	2	4	2	4	2	4
E52	1	4	4	1	1	1	4	4	4	1	4	4	1	4	2	1	4	1	2	5	5	4	1
E53	4	3	3	3	3	1	3	4	3	4	3	3	3	4	2	1	1	3	3	1	1	1	1
E54	1	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3
E55	4	3	4	3	3	1	5	4	3	4	3	4	4	5	1	1	5	4	2	3	4	3	3

Anexo 7. Grados de correlación

Tabla 13

Grados de correlación

Valor r	Interpretación
-1	Correlación negativa perfecta
-0.90 a -0.99	Correlación negativa muy alta (muy fuerte)
-0.70 a -0.89	Correlación negativa alta (fuerte o considerable)
-0.40 a -0.69	Correlación negativa moderada (media)
-0.20 a -0.39	Correlación negativa baja (débil)
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja (muy débil)
00	Correlación nula (no existe correlación)
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja (muy débil)
0.20 a 0.39	Correlación positiva baja (débil)
0.40 a 0.69	Correlación positiva moderada (media)
0.70 a 0.89	Correlación positiva alta (fuerte o considerable)
0.90 a 0.99	Correlación positiva muy alta (muy fuerte)
1	Correlación positiva perfecta

Nota: Hernández *et.al.* (2014)

Anexo 8. Autorización para la realización de la investigación

Abancay, 24 de noviembre del 2022.

CARTA N° 001-2022-JSS

MAG.
RAMÓN CAMACHO CHAVEZ
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TAMBURCO
APURÍMAC/ABANCAY/ABANCAY



Asunto: Solicito Autorización para realizar Proyecto de Investigación

Me dirijo a usted en relación al asunto, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización para realizar el 'proyecto de investigación del Programa Académico Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo con el Título del proyecto de "Simplificación Administrativa y Gobierno Electrónico en una Municipalidad Distrital, Tamburco-Abancay, 2022", en la institución que pertenece a su digna dirección.

Sin otro, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,

Firma: 
.....
JESUSA SANCHEZ SOLIS
DNI: 40175411
Número de teléfono: 917910115
Correo Electrónico. jesusasanchezsolis@gmail.com

Anexo 9. Constancia de Idioma Portugues



CID- 2022-02-LN-3984

CONSTANCIA

La Jefe Nacional del Centro de Idiomas
de la Universidad César Vallejo

Hace Constar

Que el(la) Sr.(ta) **SANCHEZ SOLIS, JESUSA**, estudiante del Programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la Universidad César Vallejo – Lima Los Olivos; con código N° 7002662460, ha aprobado el curso de 200 horas de PORTUGUÉS POSGRADO EXTRACURRICULAR, obteniendo las siguientes notas:

NIVEL	PROMEDIO FINAL	MES	AÑO	PROGRAMA
PORTUGUÉS I	16 (dieciséis)	septiembre	2022	
PORTUGUÉS II	15 (quince)	octubre	2022	
PORTUGUÉS III	16 (dieciséis)	noviembre	2022	

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

Los Olivos, 29 de diciembre de 2022

Atentamente,



Dra. Erica De Paz Berrospi
Jefatura Nacional del Centro de Idiomas
Universidad César Vallejo

Anexo 10. DJ de Conocimiento de Requisitos



DECLARACIÓN JURADA DE CONOCIMIENTO DE REQUISITOS PARA LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

Yo, Jesusa Sanchez Solis, con DNI Nro. 40175411, código de alumno 7002662460 de la Maestría en Gestión Pública, domiciliado en Cal. Micaela Bastidas de Pumacahua. - Distrito de Abancay, Provincia Abancay y Departamento de Apurímac, con número de celular 917910115.

DECLARO BAJO JURAMENTO: Tener conocimiento de las siguientes obligaciones y requerimientos a cumplir para la sustentación de mi Tesis Titulada: Simplificación administrativa y gobierno electrónico en una municipalidad distrital, Abancay, 2022, de conformidad con la Guía del estudiante de Posgrado, publicada en el Portal de Transparencia de la UCV: <https://www.ucv.edu.pe/la-ucv/acerca-de-la-ucv/transparencia/>

1. Levantar las observaciones realizadas por el asesor y el revisor dentro de los plazos establecidos según el desarrollo del sílabo.
2. Contar con el Dictamen Final de Aprobación del Proyecto
3. Contar el Dictamen Aprobatorio de Sustentación.
4. Acta de originalidad con un porcentaje igual o menor al establecido por la universidad (reporte de Turnitin 25% - validado y pasado por única vez, por el área del repositorio de la UCV). El CRAI solo emitirá una vez el resultado oficial.
5. Contar con la Certificación del nivel de dominio de inglés o idioma extranjero o lengua nativa en el caso de maestría o de dos idiomas extranjeros para doctorado. (El alumno que no obtenga el certificado de inglés u otro idioma no tendrá la condición de egresado hasta cumplir con el requerimiento solicitado, así como tampoco podrá gestionar su grado).
6. Respetar la fecha, lugar y hora programada para la sustentación (solicitando la forma online).

En base a lo señalado, aceptó conocer y me comprometo a cumplir con todas las requerimientos y exigencias establecidas por la Escuela de Posgrado de la UCV, cualquier incumplimiento queda bajo mi responsabilidad sin lugar a reclamo u observación.

Para que así conste a los efectos oportunos, firmo la presente declaración.

FIRMA

Jesusa Sanchez Solis
DNI. N°. 40175411

Anexo 11. Pantallazo de Turnitin

CLEMENTINA
PLATAFORMA VIRTUAL

Sección 1

Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega	Fecha de publicación	Correcciones disponibles
PRUEBA DE ORIGINALIDAD FINAL - Sección 1	23 dic 2022 - 17:34	31 dic 2022 - 23:59	31 dic 2022 - 23:59	100

Actualizar entregas

	Título de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud	Calificación	
Ver recibo digital	TESIS - SANCHEZ- JESUSA - ULTIMO	1987657915	31/12/2022 12:09	16%	--/100	--

17°C Mayorm. nubla... 23:38 02/01/2023



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MANSILLA ANTONIO WILFREDO ARMANDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Simplificación administrativa y gobierno electrónico en una municipalidad distrital, Abancay 2022.

", cuyo autor es SANCHEZ SOLIS JESUSA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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, 20 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MANSILLA ANTONIO WILFREDO ARMANDO DNI: 20028763 ORCID: 0000-0002-5871-3471	Firmado electrónicamente por: WMANSILLAA el 22- 01-2023 19:29:59

Código documento Trilce: TRI - 0525459