



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Gobierno digital y simplificación administrativa en una institución del  
sector educativo, Lima, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Vilca Huarcaya, Tania Lyzeth (orcid.org/0000-0003-2028-1375)

**ASESORA:**

Dra. Ancaya Martinez, Maria del Carmen Emilia (orcid.org/0000-0003-4204-1321)

**CO-ASESORA:**

Dra. Rangel Magallanes, Maribel Cecilia (orcid.org/0000-0002-5862-4145)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA – PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

A mi padre, que, a pesar de su partida, ha estado siempre guiándome.

A mi madre por su apoyo incondicional, por su paciencia y comprensión.

A mi hermano, por sus consejos y su apoyo incondicional.

### **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo y a los docentes que me han permitido alcanzar un importante logro personal.

A todas aquellas personas, que me brindaron su apoyo, tiempo e información.

## Índice de contenidos

	Página
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 .....	4
III. Metodología.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variables y operacionalización .....	13
3.3. Población, muestra y muestreo .....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	15
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Método de análisis de datos .....	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. Resultados.....	17
V. Discusión .....	27
VI. Conclusiones .....	33
VII. Recomendaciones .....	34
Referencias .....	35
Anexos .....	41

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> <i>Niveles de porcentaje de la variable gobierno digital</i>	17
<b>Tabla 2</b> <i>Niveles de porcentaje de la variable simplificación administrativa</i>	18
<b>Tabla 3</b> <i>Niveles de porcentajes de las dimensiones de la variable gobierno digital</i>	19
<b>Tabla 4</b> <i>Niveles de porcentajes de las dimensiones de la variable simplificación administrativa</i>	20
<b>Tabla 5</b> Correlación del nivel de gobierno digital y el nivel de simplificación administrativa en una institución del sector educativo de Lima-2022.	22
<b>Tabla 6</b> Correlación entre el nivel de gobierno digital y el nivel de la dimensión procesos de simplificación administrativas en una institución del sector educativo de Lima-2022.	23
<b>Tabla 7</b> Correlación del nivel de gobierno digital y el nivel de la dimensión incorporación de las tecnologías de la información en una institución del sector educativo de Lima-2022.	24
<b>Tabla 8</b> Correlación entre el nivel de gobierno digital y el nivel de la dimensión modelo de atención al usuario en una institución del sector educativo en Lima-2022.	25
<b>Tabla 9</b> Correlación entre el nivel de gobierno digital y el nivel de la dimensión fortalecimiento de los procesos de simplificación administrativa en una institución del sector educativo de Lima-2022.	26
<b>Tabla 10</b> <i>Operacionalización de la variable 1: Gobierno Digital</i>	
<b>Tabla 11</b> <i>Operacionalización de la variable 2: Simplificación administrativa</i>	
<b>Tabla 12</b> Resultado de la evaluación por juicio de expertos	
<b>Tabla 13</b> Estadísticas de confiabilidad	
<b>Tabla 14</b> <i>Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov</i>	

## Índice de figuras

**Figura 1** Esquema del diseño

12

## Resumen

La investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre gobierno digital y simplificación administrativa en una institución del sector educativo, Lima, 2022. La investigación es de tipo básica, diseño no experimental, de corte transversal, correlacional. La técnica utilizada para la recolección de la información fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. El cuestionario fue validado a través del juicio de expertos. Los resultados fueron procesados a través de la estadística, se obtuvo que las variables se relacionan de forma significativa ( $p\_valor=0.000 < 0.05$ ), por lo tanto, se afirma la relación entre el nivel de gobierno digital y el nivel de simplificación administrativa en una institución del sector educativo de Lima-2022. Concluyó que entre las variables de investigación existe correlación positiva moderada (media), comprobándose la hipótesis de investigación planteada.

**Palabras clave:** gobierno digital, simplificación administrativa, sector educativo

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between digital government and administrative simplification in an institution of the educational sector, Lima, 2022. The research is of a basic type, non-experimental design, cross-sectional, correlational. The technique used to collect the information was the survey and the instrument the questionnaire. The questionnaire was validated through expert judgment. The results were processed through statistics, it was obtained that the variables are significantly related ( $p\_value=0.000 < 0.05$ ), therefore, the relationship between the level of digital government and the level of administrative simplification in an institution of the educational sector of Lima-2022 It concluded that there is a moderate (medium) positive correlation between the research variables, verifying the proposed research hypothesis.

**Keywords:** digital government, administrative simplification, education sector



## I. Introducción

La administración pública de los diferentes gobiernos en el mundo constituye una de sus principales preocupaciones y concentra esfuerzos para mejorar los servicios que brinda al ciudadano. El desarrollo tecnológico ha impulsado la migración hacia una administración por procesos y que favorece el establecimiento del gobierno digital en aras de ofrecer mejor servicio a los sujetos.

En el contexto internacional, los Estados de primer mundo han logrado una mejora cíclica en los procesos del gobierno digital produciendo, respecto al crecimiento de los países, un impacto positivo como reporta la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2020): Europa alcanzó un 58% de crecimiento, en Asia un 26% y Oceanía un 4%, este crecimiento se debe a los cambios que se realizaron en la administración pública.

En América Latina hay 17 Estados que han implementado el gobierno digital online, estos son denominados como modernos y cabecillas, quienes han logrado mejorar sus servicios, tal es la ocasión de Uruguay, Argentina, Chile, Brasil, Colombia y Costa Rica. En tanto que, en Perú el índice digital lo sitúa en el puesto 71 de 193 países. Revisando el crecimiento de Chile y Argentina, ubicado en el puesto 34 y 32 respectivamente, se aprecia que han fortalecido sus políticas para la implementación del gobierno digital, que ha sido posible gracias a una adecuada ejecución del presupuesto asignado en TIC, y también al desarrollo tecnológico que ha permitido el ensanchamiento de banda en especial en los sitios lejanos o agrarios, de modo que los ciudadanos de estas zonas tengan acceso a internet, restando así la brecha tecnológica (ONU, 2020). Esta situación en la que se encuentra el Perú es de larga data, iniciando con el monopolio de Movistar, pasando por el ingreso de nuevos operadores y la obstrucción a los proyectos de implementación de una banda que permita tener acceso a internet, no disfrutando de los beneficios que ello irrogaría como es en el ámbito educativo, comercial, entre otros.

En el ámbito nacional, el grado de progreso del gobierno digital es mínimo porque no consigue dispositivos para obedecer políticas y se impidan procesos engorrosos, extensas colas, en un estudio ejecutado afirman que en el Estado peruano principalmente en las instituciones estatales posee mínimo acceso a

internet, esto porque no hay profesionalismo y financiación para proponer estrategias de gobierno digital, porque los trámites administrativos se manifiestan esporádicamente con lapsos de espera de no acabar, data fuera del lapso pedido, y en áreas agrarias sin comunicación, ofreciendo baja señal por parte de las empresas oferentes (Secretaría de Gestión Pública, 2021).

Las instituciones estatales y la ciudadanía son componentes del nacimiento para la mutación digital del Estado. Estos componentes tienen que administrar e incorporar el gobierno digital en cada una de sus instituciones mediante la SGP, a lado de su comité del gobierno aprobado, quienes laboran en concordancia con la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), acorde con lo regulado por el Decreto de Urgencia N° 006-2020, se dio pie al Sistema Nacional de Innovación digital, el cual propugna la confianza digital y las necesidades que han sido producto de la pandemia, que permite observar la relevancia e imperatividad de incorporar el gobierno digital en los tres niveles de gobierno. No obstante, a pesar de todo, en el territorio peruano existe rechazo a la modificación en la administración pública por parte de los directivos, ya que, a día de hoy, a nivel local y regional, no se han incorporado reformas estatales de modernización por temor a lo desconocido o algún acto de corrupción (El Peruano, 2021).

La realidad de muchas entidades del sector público muestra carencias en sus recursos tecnológicos y humanos especializados para brindar el soporte tecnológico necesario en las instituciones públicas, evidencia que no se alcanzan los modelos fijados en las políticas del gobierno digital, el cual tendría que ser alineado con la gestión por procesos, esto implica disponer de artefactos tecnológicos especiales en aras de incorporar la gobernanza digital mediante la administración de digital-tech, con el respaldo de políticas estatales, estrategias domésticas, normas y tendencias vigentes.

La entidad donde se realiza la investigación es un organismo público adscrito al Ministerio de Educación, entre sus propósitos destaca brindar una atención de calidad a sus usuarios, para lo cual dispone de tecnologías que dada la carga laboral resultan no ser suficientes. Por otra parte, en algunos casos los usuarios internos y externos realizan sus actividades con limitaciones en cuanto al acceso a las plataformas tecnológicas, cuyo propósito de las mismas es facilitar a quienes se sirven del mismo, realizar trámites o consultar virtualmente, empleando una página

web o conectándose con las plataformas estatales que permiten gestionar la información oportunamente, ahorrando tiempo y dinero a los administrados

Por otra parte, la institución gestiona información importante que requiere de niveles altos de caución de la data generada, para el resguardo de la intimidad virtual o salvaguarde de redes, dispositivos, programas informáticos y sistemas frente a los ciberataques; de allí, la necesidad de contar con una plantilla especializada encargada de examinar, vigilar y dirigir la incorporación y fomento de la gobernanza digital (SGP, 2021).

La situación expuesta conduce a formular la pregunta ¿Cuál es la relación entre gobierno digital y simplificación administrativa en una institución del sector educativo, Lima, 2022?, como cuestiones específicas se plantean: ¿Cuál es la relación entre las dimensiones externa, interna, relacional, promocional y la simplificación administrativa en una institución del sector educativo, Lima, 2022?

La investigación tiene justificación teórica, porque se elaborará un marco teórico que consolide información relevante para una mejor comprensión del gobierno digital y la simplificación administrativa. También se justifica de manera práctica, porque servirá de precedente o referencia para futuras investigaciones, debido a que las conclusiones, junto a las recomendaciones, expuestas pueden ser tomadas en cuenta para la solución de la problemática formulada. De igual modo, presenta justificación metodológica, porque las técnicas de investigación utilizadas y los instrumentos recolectores de data, de utilidad para posteriores investigaciones.

El estudio se realizó para dar cumplimiento al objetivo general: Determinar la relación entre gobierno digital y simplificación administrativa en una institución del sector educativo, Lima, 2022. Los aspectos específicos se alcanzaron mediante los siguientes objetivos: Determinar la relación entre las dimensiones externa, interna, relacional, promocional y la simplificación administrativa en una institución del sector educativo, Lima, 2022.

Finalmente, se planteó la siguiente hipótesis general: Existe relación entre el gobierno digital y simplificación administrativa en una institución del sector educativo, Lima, 2022. Y como hipótesis específicas: Existe relación entre las dimensiones externa, interna, relacional, promocional y la simplificación administrativa en una institución del sector educativo, Lima, 2022.

## II. Marco teórico

Realizada la búsqueda de antecedentes de investigación a nivel internacional, no se han encontrado investigaciones correlacionales sobre gobierno digital y simplificación administrativa.

En cuanto al entorno nacional se encontró el estudio realizado por Torres (2021) que buscó determinar la relación entre las variables referidas, investigación que se llevó a cabo en Apurímac, encontró que la variable simplificación administrativa guarda vinculación significativa e inmediata con la variable gobierno electrónico, con una correlación de  $\rho = 0.527$  y  $p$  menor que 0.05, concluyó que, entre las variables, la vinculación es positiva moderada. De igual manera, Loaiza (2022) realizó una investigación que buscó encontrar y precisar la relación generada por el gobierno digital junto a la simplificación administrativa, investigación realizada en una entidad de justicia, como resultado obtuvo que las variables tienen una correlación negativa moderada, sustentada en el coeficiente de correlación Rho de Spearman = - 0.662, concluyendo que existe una relación significativa, de tipo negativa y moderada.

Campana (2022) examinó la correlación entre gobierno electrónico y simplificación administrativa en Nuevo Chimbote. Sus resultados mostraron que el 65,6% de los participantes veían al gobierno electrónico como regular, con un 70,5% viendo la simplificación administrativa como regular. Esta correlación demuestra la correlación positiva moderada  $\rho = 0,610$  y la correlación positiva significativa  $P$ -valor  $<0,05$  entre las dos variables estudiadas.

De igual manera Dávila (2022) buscó, en una municipalidad distrital de Nueva Cajamarca, determinar como la simplificación administrativa se vincula con el gobierno digital; los hallazgos muestran que la simplificación administrativa posee un grado regular con 58.18 % y el grado de gobierno digital es buena 47.27 %, comprobándose que la gobernanza digital, respecto a la simplificación administrativa, no guarda impacto relevante, ya que el coeficiente de determinación fue de 0.0494, o sea, la gobernanza digital impacta a la simplificación administrativa en un 4.94 %. Concluyendo que la gobernanza digital no tiene vinculación con la simplificación administrativa, pues obtuvo un coeficiente de -0.083 y el grado de significancia de 0.545, evidenciando correlación invertida muy baja entre las

variables.

Núñez (2022), también buscó establecer como la simplificación administrativa se relaciona con el gobierno digital a través de una investigación realizada en un municipio de la provincia de Cajamarca, los resultados obtenidos confirmaron que en la simplificación administrativa empleadora, el nivel moderado es el predominante con el 50.7 %; mientras que en el uso de la gobernanza digital, el nivel regular es el percibido por el 49.8 %. Llegando a concluir que hay vinculación inmediata de nivel fuertísimo ( $r = 0.872$ ) entre las variables investigadas.

Por su parte Rucoba (2020) persiguió establecer la vinculación del gobierno electrónico con la simplificación administrativa en una dirección del Ministerio de la Producción, en Lima. Se obtuvieron resultados que llevan a establecer que existe una correlación baja con significancia bilateral de  $p=0,029 < 0,05$ , entre las variables investigadas.

Como primera variable de investigación tenemos el gobierno digital, que se ha implementado de manera progresiva en las entidades del Estado, al respecto Mallar (2010) refiere que es un fenómeno presente en organizaciones de toda índole, incluso las que prestan servicios. Para que se asuma un gobierno digital se hace necesario un cambio en el orden jerárquico, ya que hasta ahora se viene desarrollando en un método en que los pedidos vienen de arriba para abajo, así se ha regulado en el D.S. N°064-2021-PCM, según Mooney (1931) son las organizaciones jerárquicas las que impiden se cristalice el gobierno digital.

En el Perú, el gobierno digital tiene su origen en el Decreto Legislativo N°1412, reglamentado por el D.S. N° 029-2021-PCM, junto a los lineamientos para su implementación, cuyo objeto es instaurar el marco de gobernanza en pos de una debida gestión digital, arquitectura digital, servicios que se derivan de los mismas, así como la seguridad que otorga. La data que generan las instituciones privadas y estatales es relevante, por eso se deben digitalizar, logrando eficiencia y valor público en las mismas.

En palabras del Centro Latinoamericano de Administración para el desarrollo CLAD (2019) los países latinoamericanos han acordado la digitalización de data de acceso público mediante el empleo de TICS, las plataformas virtuales y social media, así pues, se tiene que realizar y dar pie a una

delineación novedosa, donde el estado a través de sus representantes genere aberturas deliberativas, creativas, interlocutivas en aras de laborar de modo conjunto en el estudio de soluciones a los escollos públicos

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2016) ya precisaba el deber peruano de tener una ruta de trabajo establecida, de descubrimiento entero en la administración pública en aras de fomentar un acuerdo idóneo en los grados del régimen, las que deberían estar acorde a lo establecido en su Constitución Política, pues las políticas son la certezay camino para incorporar una gobernanza digital, logrando que el presupuesto se base en hallazgos fijados; se empezaría por la planificación estratégica nacional clara, y así obtener buenos resultados a futuro con la ayuda del gobierno digital, enatención de fortalecer la elección de decisiones y reducir los costos, adicionando la optimización de calidad de servicios tanto para las personas naturales y las compañías en aras de incrementar su eficiencia.

Armas y Armas (2013) sugieren la administración de la tecnología en aras de modificar el modo en que los regímenes administran y ejecutan sus procesos de forma gradual, optimizando y extendiendo los canales de comunicación interna y con sus pobladores. La tecnología es relevante ya que transparenta la administración estatal, lo que convierte al régimen en accesible para brindar servicios de calidad, eficientes y eficaces, con bajo costo, cumpliendo con las demandas de un mundo globalizado. Así mismo lograr la interacción inmediata entre los organismos y los sujetos, oportunidad para que ellos puedan concretar la vigilancia de trámites online. También se hace imperativo incorporar conocimiento novedoso en los gestores de las entidades con respecto a la administración enfocada en métodos y manejos de tecnologías. Ahora bien, la intervención en democracia de los ciudadanos y las empresas, logrando una conversación al momento de elegir usar una red informática.

Pimiento, (2017) alega que el gobierno digital es una gran alternativa para incrementar la cualidad vital de los ciudadanos, incrementando su seguridad y llevando una imagen sólida y fortalecida del Estado, demostrando que a través del uso de TIC es factible el acceso a la conexión para un régimen innovador. Pimiento dice también que las consecuencias poseerán sensatez y los hallazgos positivos

en caso se labore con la norma técnica GP, que quienes tienen responsabilidad de manejo y dirección se involucren en la proyección de tácticas optimizando las necesidades del ciudadano. Serán ellos, incentivos en la secretaría de gobernanza digital, que tiene responsabilidad del trámite de mutación digital en el país, donde el Estado fijó que la modernización está acompañada con el automatismo de las tecnologías de la data, junto con el ensanchamiento de banda de acceso a internet, establecido por el reglamento de ley. Para ejecutarlo se toman segmentos relevantes: procedimientos administrativos mediante los que se fijan requerimientos en aras de su utilización en los procesos, afirmando que equivale al procedimiento hecho de forma presencial. Además, deciden instituir la casilla única virtual o electrónica, que es una posibilidad digital al ciudadano para que se informe, se otorgan, además, indicaciones de gestión relacionadas al archivo virtual en instituciones estatales cuando se salvaguarde información en un BD, aumentando su productividad, facilidad para recuperar archivos, seguridad documental, y reducción de costos, optimizando y presentando servicios virtuales brindados por diferentes medios, siendo éstos automáticos, no presenciales y seguros, generando confianza para lograr el gobierno digital mediante instrumentos articulados en aras de una interoperabilidad entre entidades estatales exclusivas, permitiendo alcanzar sus metas acerca de conocimientos, los métodos o data junto a sus sistemas investigativos sustentados en la denominada plataforma de interoperabilidad del estado (PIDE), tales como estos: pagos virtuales del Estado del Perú (págalo.pe), plataforma del Estado de identificación y autenticación de la identidad digital (id.gop.pe), casilla única Perú. Estos facilitan la viabilidad de data entre entidades, protegiendo el esquema informático, además de la información creada nacionalmente o en instituciones, también se encarga de resguardar elementos como el ordenador o algún instrumento que tenga la capacidad de almacenar o circular data vital para las entidades o personas, esto de acuerdo al modelo de seguridad que se maneje, puesto que se busca dar seguridad a quien lo usa en navegación digital, sea interno o externo. (PCM, 2018).

Respecto a los postulados concernientes al Gobierno Digital, tenemos estos: Las teorías de la y comunicación esbozadas por Aguado (2004), inmersa está la cibernética, encargada del estudio de estructuras o redes que convergen de manera circular, entendida como la observancia de resultados anteriores, a efectos

que sean corregidos; lo que implica instaurar matrices que permitan la autocorrección. También, considera al feed-back, como una secuencia de información circular.

La teoría de la comunicación es descrita por Otero (2020), la que distingue cuatro niveles: interpersonal, grupal, medial y organizacional, precisando las características de cada uno de ellos, como son el número de integrantes; el contacto físico, importante en entidades con cobertura nacional; y finalmente, el aspecto tecnológico, trascendental en grandes entidades, pues son el sustento de comunicación oficial

Criado et al. (2002), proponen un esquema para solucionar rápidamente los problemas del grupo social, establecer normativas para la mejora institucional, que permita una gestión pública que, de soluciones, propiciando acuerdos para materializarlas, de esa manera los servicios que ofrece el sector público, mejorarían. Máxime si se hace un buen uso de herramientas como: los medios digitales, extranet, administradores de expedientes, los portales e intranet.

Las herramientas mencionadas, son empleadas por el gobierno a efectos de direccionar los documentos y datos necesarios para el quehacer estatal. De allí lo común de contar con servicios en línea, el acceso a internet, programas especializados y nuevas prestaciones, claros ejemplos de ello son la educación virtual, atención médica, de esa manera se integra la tecnología al servicio preexistente.

Salvador (2002) acota que hay dimensiones atinentes a la gobernanza digital: externa, promoción, interna y relacional.

La dimensión externa vinculada a las prestaciones que se brindan a la ciudadanía y la posibilidad de cumplimiento de los empleados estatales, solo existirá intercambio de mensajes efectivo mediante instrumentos amparados en los TICs. Correos electrónicos institucionales, atención en línea entre otras prerrogativas en línea, son el complemento de las páginas web. A esta dimensión le corresponden tres segmentos. El primero, acaecimientos que brindan data a los ciudadanos acerca de las prestaciones ofrecidas por esa institución y que les competen; el segundo, sobre situaciones atinentes al atendimento digital de diferentes procedimientos y trámites por llevar a cabo por los ciudadanos que lo



usan, y, el último, relacionado a tópicos de intervención ciudadana en temas políticos que son base para elegir alternativas, mediante canales digitalizados.

Asimismo, la dimensión promocional, tiene base en la singularidad de entidades que inciden localmente. Esta dimensión es básica, ya que resulta imperativa para robustecer a la comunidad del estudio, donde el medio indicado es el progreso de áreas de infraestructura física y la cultura, lo que facilita el acceso a los sujetos al email; así también, fomentar la utilización pertinente de la data y que se convierta en conocimiento.

Luego, la dimensión interna abarca la mutación de organización, pero no únicamente desde la incorporación de la gobernanza digital mediante instrumentos de las tecnologías de data y comunicación; es más que eso: la mutación de autenticidad que tiene base en el empleo de esos instrumentos.

Lo último, sobre la dimensión relacional, que está dirigida a la articulación entre instituciones, lo cual plantea la gobernanza digital implícitamente, ya que es mejor para la ayuda e intercambio de data, facilitando trámites engorrosos presenciales, y esto se lograría con el empleo de sistemas de data unificada.

Con respecto a la sustentación teórica vinculada con la simplificación administrativa, tuve en cuenta la metodología observada por la SGP (2015), cuya meta es prestar orientación a las organizaciones estatales en aras de disminuir los procedimientos administrativos que emplean sistemas promedio de manera completa. El obedecer los procedimientos fijados por reglas, para distintas circunstancias no siempre son razonables, es por esto que se puede eliminar o reducir quehacer administrativo. Esta simplificación administrativa constituye una elección de alternativas que sea eficiente y dinámica en el ámbito político, se necesita un sistema supervisor particular en su delineamiento en aras de disminuir escollos y precios entorpecedores de la vinculación entre los sujetos y las instituciones económicas para optimizar el desarrollo de la sociedad (Matei y Chesaru, 2015).

Hace ya más de 20 años se postula la reforma en las instituciones públicas, buscando concentrar los procedimientos que se dan en su interior en aras de ofrecer prestaciones efectivas y eficientes a precios módicos y que presenten preocupación por la población; Muñoz (2011). Según el Decreto 007/2011-PCM, la

simplificación administrativa consiste en desterrar trámites procesales y requisitos que las instituciones estatales ofrecen a los sujetos.

Análogamente, Lindley (2016) indicó en los años legislativos últimos que la simplificación administrativa tiene adhesión a los procedimientos normativos genéricos, mutando su novedad en desidia de carácter burocrático. Dicho de ese modo, el énfasis se puso sobre los precios de transacción vinculados con las instituciones económicas; además de la aptitud y alternativa de quienes tienen que aceptar denuncias por las prestaciones brindadas y estar atentas a los trámites de carácter administrativo a través del TUPA.

Asimismo, Molina (2016) se direcciona a mejorar lo normado para procesos que tienen efectos negativos en la vinculación entre los procedimientos y la administración. “Simplificación” quiere decir simplificar, hacer más sencillo algo. Así pues, López (2015) sostiene que es un proceso a través del cual se busca desterrar trámites y requisitos prescindibles en los procedimientos realizados por los sujetos, esto en adición a fijar el equipo, recursos humanos y la infraestructura adecuada para satisfacer las demandas ciudadanas.

Sobre la dimensión simplificación administrativa se propuso lo fijado en el Plan Nacional de Simplificación Administrativa (PNSA) conforme a la RM 048- 2013 PCM (2013) observa 3 ámbitos:

Así, la primera dimensión ubica a las series de simplificación administrativa, se crea y efectúan métodos e instrumentos en aras de optimizar las prestaciones administrativas y operaciones, eliminando los prescindibles. Incluye técnicas más simples e instrumentos de costos. También incorpora el sistema de trámite único a nivel doméstico, en las entidades públicas, adoptar procedimientos y modelos de servicio, eliminando los innecesarios.

En ese orden de ideas, la segunda dimensión contiene la adhesión de ciencias de data atinentes al esparcimiento de instrumentos informáticos predeterminados, programaciones online y la vinculación de data entre regímenes. El uso rúbricas o firmas virtuales y archivos online en trámites de corte administrativo son los más usados en plataformas digitales

Por último, en la tercera dimensión encontramos el diseño de atención a los

sujetos, que nos indica que brindando una excelente atención y recibiendo servicios de alta calidad, se podrán manejar los procedimientos por su cuenta y lograra atravesar por medio de procedimientos con resultados favorables.

Finalmente, la dimensión restante denominada fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa, persigue mejorar la simplificación administrativo, aplicar el PNSA en las instituciones públicas que posean las aptitudes para implementarla y, mejorarlas en aquellas en las que ya lo incorporaron.

### III. Metodología

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1 Tipo de investigación

Categorizada como una investigación básica toda vez que se sumerge en la teoría para conocer las variables de investigación, permitiendo un mayor entendimiento de las mismas, no pretende realizar una actividad práctica para solucionar alguna problemática, por ello es que se convierten en referentes para otras investigaciones.

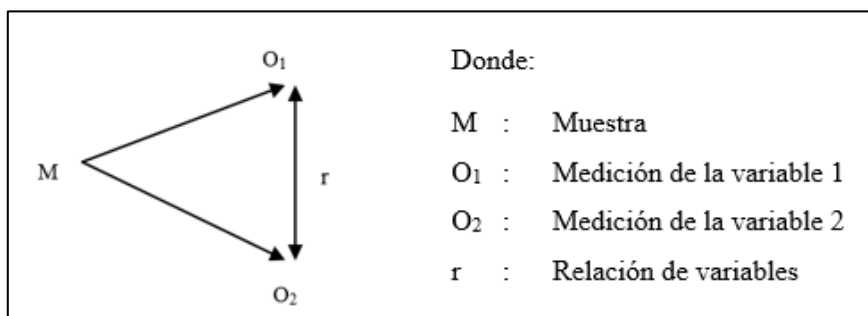
La investigación se realiza desde una perspectiva cuantitativa, para lo cual se recogen y analizan datos para responder interrogantes y probar hipótesis previamente establecidas, se utiliza la estadística para procesar la información y establecer patrones de comportamiento en una población (Valderrama, 2019)

##### 3.1.2 Diseño de investigación

El diseño es no experimental, transeccional, correlacional; solo estudia los hechos sin involucrarse en ellos, a decir de Valderrama (2019) es transeccional porque se recogen los datos una sola vez, y, es correlacional pues busca determinar la relación de las variables estudiadas.

**Figura 1**

*Representación gráfica del diseño correlacional*



## **3.2. Variables y operacionalización**

### **Variable 1: Gobierno digital**

Náser y Concha (2011) sostienen que la gobernanza digital es una suerte de manejo aglutinador del empleo de las ciencias de información y comunicación, esquematización, clases de administración y gestión, como modo de gobernanza novedosa. Esta implica modificar la forma en cómo se percibe la gestión del gobierno.

#### **Definición operacional**

Para operacionalizar la variable se determinaron las dimensiones e indicadores que permitirán su medición, a partir de los cuales se diseñaron los 30 ítems que conforman el cuestionario (Ver Anexo 2).

#### **Dimensiones e Indicadores**

- **Externa:** El nivel de interacción e intercambio de información se ve fuertemente afectado por la accesibilidad de los canales externos.
- **Interna:** Cambios en la gestión pública, mayor adaptación y afectación del sistema por su impacto.
- **Relacional:** Proporcionar un fácil acceso a la información aumenta el alcance de las mejoras relacionadas con el intercambio, el proceso y los servicios. Además, la comunicación mejorada facilita la identificación de fallas y la realización de correcciones.
- **Promoción:** Hacer cambios significativos cambiando la percepción pública de un tema se logra a través de la promoción.

#### **Escala**

Ordinal

### **Variable 2: Simplificación administrativa**

#### **Definición conceptual**

Muñoz (2011) la simplificación administrativa debe entenderse como el procedimiento de gran utilidad para permitir la realización de actividades y trámites en las entidades públicas, de una manera más rápida, menos costosa.

#### **Definición operacional**

Para operacionalizar la variable se determinaron los componentes: procesos de simplificación administrativa, incorporación de las tecnologías de la información, modelo de atención al ciudadano y fortalecimiento del proceso de simplificación,

para la recopilación de los datos se utilizó un cuestionario, el mismo que reunía 20 ítems (Ver Anexo 2).

### **Dimensiones e Indicadores**

**Procesos de simplificación administrativa:** procedimientos y servicios priorizados, procedimientos y servicios estandarizados y procedimientos innecesarios eliminados.

**Incorporación de las tecnologías de información:** servicios de intercambio electrónico de datos entre entidades públicas y procedimientos y servicios que hacen uso de la firma digital.

**Modelo de atención al usuario:** plan de diseño e implementación del Modelo de Atención al Usuario y ampliación de la modalidad de atención virtual del centro de atención MAU

**Fortalecimiento del proceso de simplificación:** capacitación de funcionarios y servidores relacionados a la atención al público y sensibilización mediante difusión a los usuarios de procedimientos y servicios administrativos.

### **Escala**

Ordinal

## **3.3. Población, muestra y muestreo**

### **Población:**

Se considera población al conjunto de elementos que tiene características similares, tomando en cuenta las mismas se realiza su medición (Ventura-León, 2017). La investigación tuvo una población de 87 trabajadores en una institución del sector educativo de Lima.

### **Criterios de inclusión:**

Trabajadores de una institución del sector educativo de Lima, que desean participar voluntariamente en la investigación, cuyas edades sean entre 18 y 65 años.

### **Criterios de exclusión:**

Trabajadores que no laboran en una institución del sector educativo de Lima.

Trabajadores cuyas edades están comprendidas entre 18 y 65 años, que laboran en una institución del sector educativo de Lima y que manifiesten no querer participar en la investigación.

### **Muestra y muestreo**

No se precisan puesto que se trabajó con el total de la población.

**Unidad de análisis:** colaboradores que trabajan en una institución del sector educativo de Lima.

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

#### **Técnicas**

Como técnica se aplicó la encuesta de esa manera se recabó información de ambas variables. En palabras de Valderrama (2019), el método del formulario (cuestionario) consiste en proponer ítems que serán respondidos con la finalidad de conseguir data.

#### **Instrumentos**

El formulario de acuerdo a lo precisado por Valderrama (2019) es una herramienta de rápido entendimiento, sencilla que recaba información concisa. En la variable Gobierno Digital, su medición se llevará a cabo aplicando un formulario de treinta ítems distribuidos entre los componentes de la variable. Para la variable simplificación administrativa se aplicará un instrumento de 20 ítems dividido en sus dimensiones acotadas líneas arriba.

#### **Validez**

De acuerdo con Valderrama (2019), a través del juicio de especialistas es que se legitima el fondo del cuestionario. Así pues, las herramientas empleadas deben ser validadas para que se alcancen las metas fijadas en el estudio y logren contribuir en la cuantificación de lo pretendido. En este caso la validez se determinó por tres juzgadores que son especializados en materia investigativa y conocedores del tópico.

#### **Confiabilidad**

Al respecto, el maestro Ñaupas et al. (2014) precisan que un instrumento es confiable cuando los resultados que arrojan no cambian notoriamente, pese al tiempo o la diversidad de personas a las que se les aplique. En la investigación se aplicó la prueba piloto en 20 trabajadores pertenecientes a una institución del sector educativo, Lima, los mismos que no integran nuestro grupo de estudio, luego se procesó estadísticamente, determinándose su confiabilidad, esto es, que los resultados no varían notoriamente.

### 3.5. Procedimientos

En primer lugar, se solicitó al director de una institución del sector educación de Lima, me autorice aplicar los instrumentos de investigación en los integrantes de la población. Otorgada la autorización, se les informó acerca de los propósitos de la investigación y se les instó a participar de forma voluntaria en la aplicación de instrumentos, a los que pueden acceder digitalmente y de ser el caso se les entrega un ejemplar en soporte papel.

### 3.6. Método de análisis de datos

Los datos recabados se organizaron en una base de datos, de acuerdo a los niveles y rangos; mediante el SPSS y Excel se presentaron la frecuencia de los datos recolectados en tabulaciones y gráficos. Para el análisis inferencial que nos lleva a comprobar las hipótesis formuladas, se aplicará prueba estadística, en este caso Rho Spearman que permite determinar la relación entre las variables.

### 3.7. Aspectos éticos

El Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (UCV), fue plenamente observado en la realización de la investigación, también se cumplieron las pautas indicadas en la Guía para realización de productos finales sobre investigación de la UCV. Conforme al referido código, se tuvieron en cuenta los principios éticos prescritos en el mismo, como son: **beneficencia** la investigación representa un beneficio desde la perspectiva social, teórica, práctica y metodológica, **no maleficencia** se mantendrá en reserva la identidad de quienes intervienen en el estudio, mucho menos se causa perjuicio de algún tipo a los mismos. Asimismo, se ha respetado la **autonomía**, esto es solo hemos contado con los sujetos que manera voluntaria quisieron participar en nuestra investigación; el principio de **justicia**, observado en todo momento pues se brindó un trato justo, respetando los derechos de los intervinientes, siendo así se aplicaron las normas APA, referenciando cada una de las fuentes que se utilizaron a lo largo de la elaboración de la investigación.



## IV. Resultados

### 4.1. Resultados descriptivos

Con la finalidad de procesar adecuadamente los datos recopilados relativos a las variables de la presente investigación, se utilizó el sistema SPSS.

**Tabla 1**

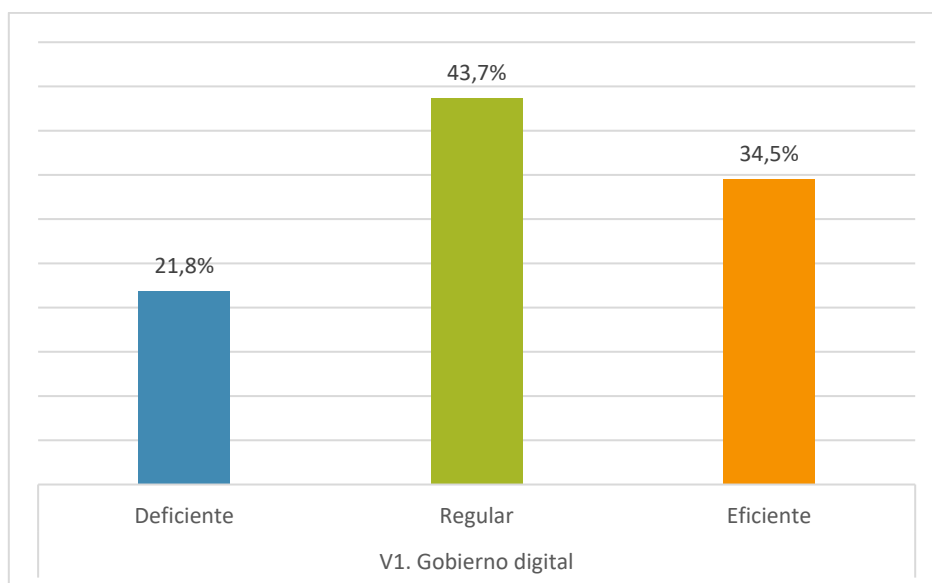
*Niveles de porcentaje de la variable gobierno digital*

Variable	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
V1. Gobierno digital	Deficiente	19	21,8%
	Regular	38	43,7%
	Eficiente	30	34,5%

*Nota.* Valores obtenidos a partir de los datos recolectados usando SPSS.

**Figura 2**

*Porcentajes de los niveles de la variable gobierno digital*

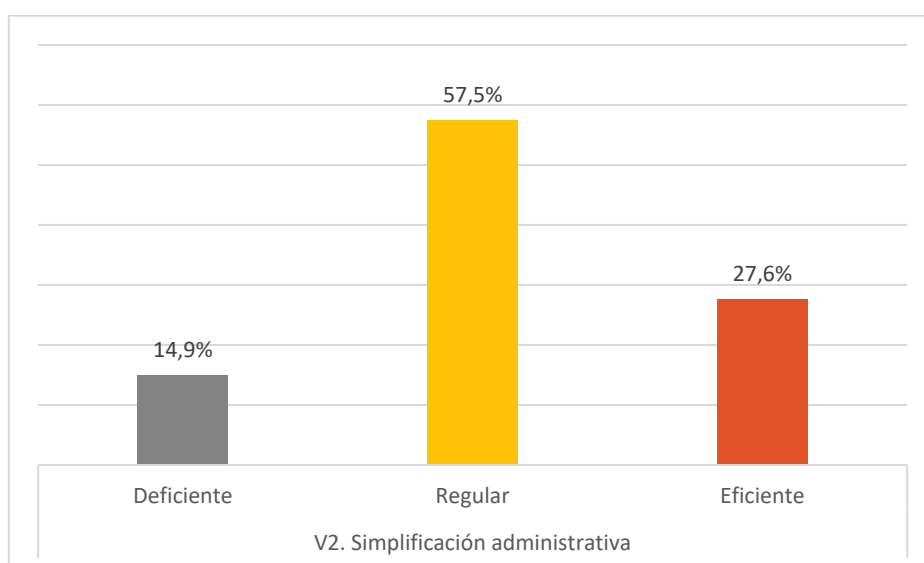


Se encuentran contenidos los resultados de ochenta y siete colaboradores cuyas percepciones demuestran que consideran que la implementación del gobierno digital alcanzó un nivel regular, el 34.5% considera que la entidad realiza una gestión digital eficiente mientras que el 21.8% opina que es deficiente.

**Tabla 2***Niveles de porcentaje de la variable simplificación administrativa*

Variable	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
V2. Simplificación administrativa	Deficiente	13	14,9%
	Regular	50	57,5%
	Eficiente	24	27,6%

Nota. Valores obtenidos a partir de los datos recolectados usando SPSS.

**Figura 3***Porcentajes de los niveles de la variable simplificación administrativa*

Contenidos en la tabla 2 y figura 3 encontramos los resultados de las estadísticas descriptivas de cómo es percibida la variable simplificación administrativa por los colaboradores en una institución del sector educativo de Lima, 2022, los cuales fueron: 27.60% (24) opinó que la percibe en el nivel eficiente, 57.50% (50) opinó por el nivel regular y solo 14.90% (13) refirió el nivel deficiente.

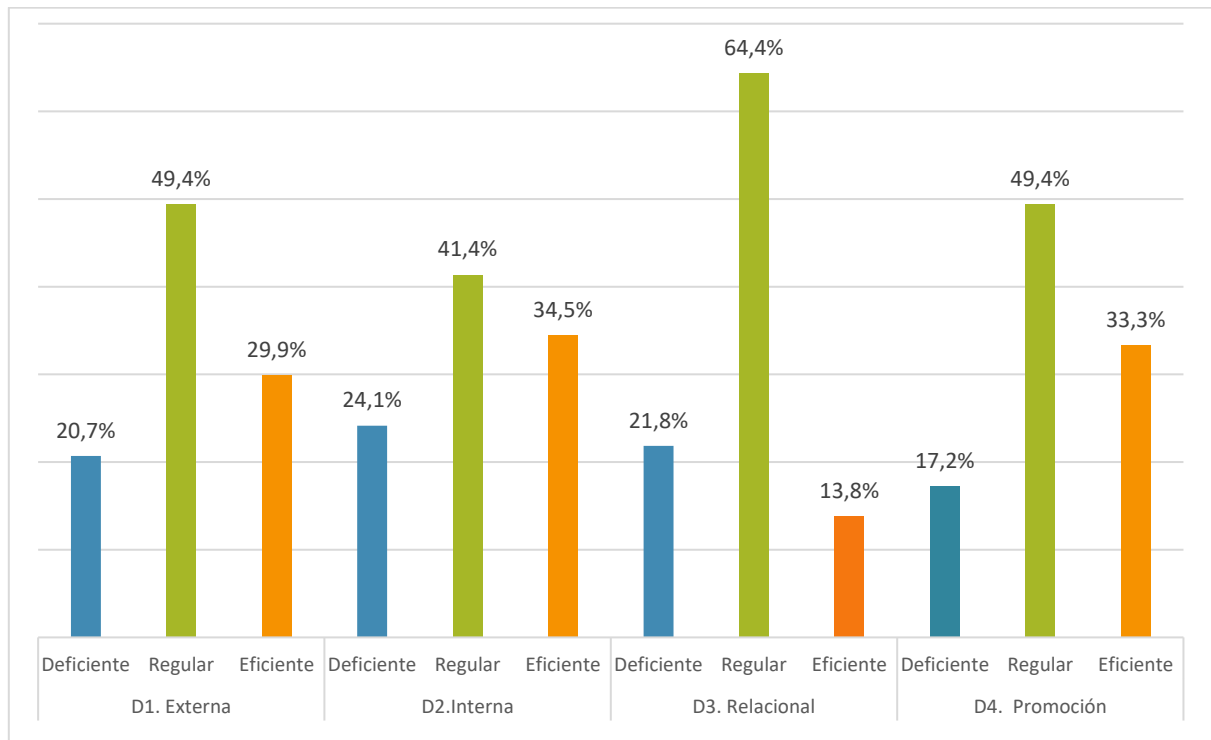
**Tabla 3***Niveles de porcentajes de las dimensiones de la variable gobierno digital*

Dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
D1. Externa	Deficiente	18	20,7%
	Regular	43	49,4%
	Eficiente	26	29,9%
D2. Interna	Deficiente	21	24,1%
	Regular	36	41,4%
	Eficiente	30	34,5%
D3. Relacional	Deficiente	19	21,8%
	Regular	56	64,4%
	Eficiente	12	13,8%
D4. Promoción	Deficiente	15	17,2%
	Regular	43	49,4%
	Eficiente	29	33,3%

*Nota.* Valores obtenidos a partir de los datos recolectados usando SPSS.

**Figura 4**

Porcentajes de las dimensiones de la variable gobierno digital



Lo percibido por los trabajadores encuestados respecto de los componentes de la variable gobierno digital se aprecian en la tabla 3 y la figura 4. Iniciando con la dimensión externa, quienes perciben encontrarse en el nivel eficiente son el 29,9% (26), mientras que la mayoría, que representa al 49,4% (43), precisó estar en el nivel regular, no obstante, el restante 20,7% (18) opinó que se encuentra en el nivel deficiente. Continuando con la dimensión interna, el considerable 34,5% (30) manifestó estar en el nivel eficiente, simultáneamente el 41,4% (36) percibió el nivel regular como el suyo, mientras que la minoría, que conforma el 24,1% (21) seleccionó el nivel deficiente. Siguiendo con la dimensión relacional, quienes percibían encontrarse en el nivel eficiente constituían tan solo el 13,8% (12); por el contrario, los que opinaron estar en el nivel regular fueron el 64,4% (56) y en el nivel deficiente el 21,8% (19). Finalizando con la dimensión promoción, quienes opinaron encontrarse en el nivel eficiente, regular y deficiente, fueron respectivamente el 33,3% (29), 49,9% (43) y el 17,2% (15).

**Tabla 4**

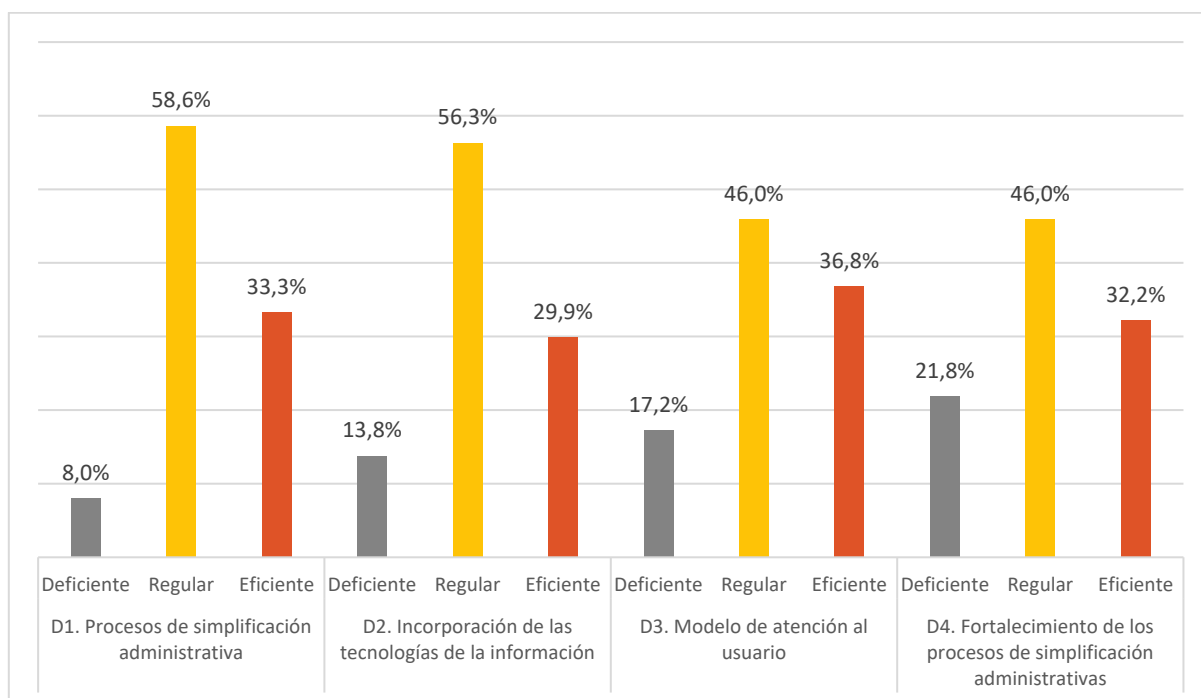
*Frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la simplificación administrativa*

Dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
D1. Procesos de simplificación administrativa	Deficiente	7	8,0%
	Regular	51	58,6%
	Eficiente	29	33,3%
D2. Incorporación de las tecnologías de la información	Deficiente	12	13,8%
	Regular	49	56,3%
	Eficiente	26	29,9%
D3. Modelo de atención al usuario	Deficiente	15	17,2%
	Regular	40	46,0%
	Eficiente	32	36,8%
D4. Fortalecimiento de los procesos de simplificación administrativas	Deficiente	19	21,8%
	Regular	40	46,0%
	Eficiente	28	32,2%

*Nota.* Valores obtenidos a partir de los datos recolectados usando SPSS.

**Figura 5**

*Porcentaje de las dimensiones de la variable simplificación administrativa*



Respecto a la dimensión procesos de simplificación administrativa, es apreciada en nivel regular por la mayoría, conformada por el 58,6% (51); en nivel eficiente por el 33,3% (29); mientras que; el restante 8,0% (7) opinó que se encuentra en el nivel deficiente

Prosiguiendo con la dimensión incorporación de las tecnologías de la información, quienes manifestaron estar en el nivel eficiente fueron el 29,9% (26); mientras que el robusto 56,3% (49) optó por el nivel regular; dejando así, un restante 13,8% (12) que seleccionó el nivel deficiente.

Continuando, se tiene a la dimensión modelo de atención al usuario, dimensión en la cual se observó el mayor índice de personas que optaron por el nivel eficiente, un 36,8% (32); no obstante, no contrarrestó el 46,0% (40) que conformaban al grupo que aprecia estar en el nivel regular; por ende, el residuo de los encuestados, es decir el 17,2% (15), opinaron encontrarse en el nivel deficiente.

Llegando a la dimensión fortalecimiento de los procesos de simplificación administrativa, el 32,2% (28), 46,0% (40) y el 21,8% (19); manifestaron respectivamente el nivel eficiente, regular y deficiente.

## 4.2. Resultados inferenciales

A fin de establecer la correspondencia del uso de pruebas no paramétricas, se realizó la prueba de normalidad; resaltando que se trata del análisis inferencial. Al demostrar que no se presenta una distribución de Gauss, por parte de los datos recogidos de los resultados, se procedió con la aplicación de rho de Spearman para la prueba hipótesis (ver Anexo 7).

### Hipótesis general

H<sub>i</sub>: El nivel de gobierno digital se vincula con el nivel de simplificación administrativa en una institución del sector educativo de Lima-2022.

**Tabla 5**

*Correlación del nivel de gobierno digital y el nivel de simplificación administrativa*

		V1. Gobierno digital	
		Coeficiente de correlación	,451**
Rho de Spearman	V2. Simplificación administrativa	Sig. (bilateral)	,000
		N	87

Respecto al cumplimiento del objetivo general para determinar que la simplificación administrativa se vincula con el gobierno electrónico, los valores mostrados en la tabla 5:  $\rho=0.451$  y  $p\_value=0.000<0.05$  demuestra una relación positiva moderada y directa, de modo que una mejor implementación de la simplificación administrativa mejora la gestión digital.

### Hipótesis específica 1

H<sub>1</sub>: El nivel de gobierno digital se vincula con el nivel de procesos simplificación administrativa en una institución del sector educativo de Lima-2022

**Tabla 6**

*Correlación entre el nivel de gobierno digital y el nivel de la dimensión procesos de simplificación administrativas*

		V1. Gobierno digital	
		Coefficiente de correlación	,416**
Rho de Spearman	D1. Procesos de simplificación administrativa	Sig. (bilateral)	,000
		N	87

Respecto al cumplimiento del objetivo específico 1 para determinar que los procesos de simplificación administrativa se vinculan con el gobierno electrónico, los valores obtenidos:  $\rho=0.416$  y  $p\_value=0.000<0.05$  demuestran una relación positiva moderada y directa, de modo que un mejor desarrollo de los procesos de la simplificación administrativa mejora la gestión digital.

## Hipótesis específica 2

H<sub>2</sub>: El nivel de gobierno digital se vincula con el nivel de incorporación de las tecnologías de la información en una institución del sector educativo de Lima-2022

**Tabla 7**

Correlación del nivel de gobierno digital y el nivel de la dimensión incorporación de las tecnologías de la información en una institución del sector educativo de Lima-2022.

		V1. Gobierno digital	
		Coeficiente de correlación	,397**
Rho de Spearman	D2. Incorporación de las tecnologías de la información	Sig. (bilateral)	,000
		N	87

Respecto al cumplimiento del objetivo específico 2 para determinar que la incorporación de las tecnologías de la información se vincula con el gobierno electrónico, los valores obtenidos:  $\rho=0.397$  y  $p\_value=0.000<0.05$  demuestran una relación positiva moderada y directa, de modo que una mejor incorporación de las tecnologías de la información mejora la gestión digital.



### Hipótesis específica 3

H<sub>3</sub>: El nivel de gobierno digital se vincula con el nivel de modelo de atención al usuario en una institución del sector educativo de Lima-2022.

**Tabla 8**

Correlación entre el nivel de gobierno digital y el nivel de la dimensión modelo de atención al usuario en una institución del sector educativo en Lima-2022.

		V1. Gobierno digital	
		Coefficiente de correlación	,431**
Rho de Spearman	D3. Modelo de atención al usuario	Sig. (bilateral)	,000
		N	87

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

Respecto al cumplimiento del objetivo específico 3 para determinar que el modelo de atención al usuario se vincula con el gobierno electrónico, los valores obtenidos: rho=0.431 y p\_value=0.000<0.05 demuestran una relación positiva moderada y directa, de modo que un mejor modelo de atención al usuario mejora la gestión digital.

#### Hipótesis específica 4

H4: El nivel de gobierno digital se vincula con el nivel de fortalecimiento de los procesos de simplificación administrativa en una institución del sector educativo de Lima-2022.

**Tabla 9**

Correlación entre el nivel de gobierno digital y el nivel de la dimensión fortalecimiento de los procesos de simplificación administrativa en una institución del sector educativo de Lima-2022.

		V1. Gobierno digital	
		Coeficiente de correlación	
Rho de Spearman	D4. Fortalecimiento de los procesos de simplificación administrativa		,450**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	87

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

Respecto al cumplimiento del objetivo específico 4 para determinar que el fortalecimiento de los procesos de simplificación administrativa se vincula con el gobierno electrónico, los valores obtenidos:  $\rho=0.450$  y  $p\_value=0.000<0.05$  demuestran una relación positiva moderada y directa, de modo que un mejor modelo de atención al usuario mejora la gestión digital.

## V. Discusión

El procesamiento de datos de la variable simplificación administrativa reveló que el 57,5% de los colaboradores juzgó su nivel de eficiencia como regular o ligeramente por debajo del promedio. En otras palabras, consideraron que su método estaba a medio camino entre el promedio y el óptimo. Mostrando coincidencia con el trabajo de Torres (2020) quien concluyó que el 63% de la fuerza laboral consideró que la simplificación administrativa como promedio.

El estudio de Suárez (2022) confirmó que la simplificación de la estructura organizativa incrementó moderadamente la eficiencia para alrededor del 50,4% de los usuarios de una institución pública. Además, Ramos (2022) en su investigación los colaboradores de la municipalidad en la que realizó su investigación manifestaron como percibieron la simplificación administrativa en la entidad, siendo percibida en el nivel intermedio el 74% de los encuestados.

La investigación de Rucoba (2020) mostró que el 40% de los trabajadores percibieron un nivel de implementación regular similitudes en su investigación. Esto indica que la simplificación de los procedimientos administrativos es necesaria para una prestación de servicios eficaz.

Los estudios de varios países muestran que implementar la simplificación administrativa es una necesidad para una gobernanza efectiva con procesos y mecanismos digitales en todos los niveles de la administración. Estos cambios mejoran la gobernanza al proporcionar rendición de cuentas, hacer que los procesos sean más eficientes y fomentar la transparencia.

El avance de la simplificación administrativa enfatizado por Tejedor (2021) y Molina (2016) dan cuenta que se implementa de manera constante. El primero argumenta que se trata de un proceso continuo de reforma de la administración pública digital y su normativa. También agiliza los procesos y reduce las cargas administrativas. Este último sostiene que estas transformaciones culturales le dan a la entidad un funcionamiento adecuado y logran su propósito principal como parte del servicio público al garantizar una mejor atención al ciudadano.

Los resultados de varios estudios muestran que el gobierno digital es ineficaz para una parte importante de la población. El estudio de Rucoba (2020) indica que

solo el 37% de los trabajadores cree que el gobierno electrónico es un éxito.

En contraste, el estudio de Ramos (2022) afirmó que el gobierno digital se implementó con éxito en la municipalidad estudiada. Ese mismo año, el 43% de los encuestados de una encuesta diferente dijo que el gobierno digital era al menos algo efectivo. En general, el 53,9% de las personas cree que el gobierno electrónico es como los gobiernos regulares. Las personas también perciben los resultados de Campaña Durand (2021) como regulares, con un 65,6 % que declara que los largos tiempos de espera siguen siendo aceptables en sus sistemas.

Suing y Capiro (2017) realizaron un proyecto de investigación sobre el uso que hacen los ciudadanos del gobierno electrónico. Sus resultados indicaron que los ciudadanos ecuatorianos no reciben información de calidad entregada a tiempo por sus gobiernos municipales. Debido a esto, las demandas de los ciudadanos quedan insatisfechas, lo que lleva a una atención consciente a las necesidades de los ciudadanos.

Esto contrasta fuertemente con los hallazgos de Quispe (2019), quien encontró que el Gobierno electrónico es una herramienta efectiva para lograr una gestión modernizada. Su investigación concluyó que el Gobierno Electrónico facilita a los administradores municipales el acceso a servicios remotos al agilizar procesos, mejorar la atención al ciudadano y hacer más conveniente que los municipios accedan a una gestión modernizada.

El informe de la OCDE (2014) afirma que existe un ecosistema de gobierno digital con la participación de empresas privadas, públicas y de trabajadores además de autoridades que ayudan a digitalizar. Estos cambios digitales ocurren a través de procedimientos administrativos más eficientes, la liberación de más servicios a los ciudadanos y la reorganización de los procesos gubernamentales. Es importante destacar que estos cambios mejoran la transparencia, la gestión y la reorganización a través de una tecnología digital mejorada.

Tomando en cuenta los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis se tiene la correlación fue determinada por Spearman en 0,451, con un nivel de correlación positiva moderada, esto estuvo alineado con la investigación de Suárez Ortega (2021) quien encontró una correlación Rho de 0.777 y un valor de p de 0.000 con respecto a una relación significativa y de alto nivel entre las variables.

Campaña determinó un valor Rho de 0.610 y un valor p de 0.000 con respecto a los hallazgos coincidentes con respecto a las correlaciones entre variables. Esto indicó que el gobierno electrónico tenía una relación significativa y de alto nivel con la simplificación administrativa.

En contraste con los resultados de Torres (2022), que encontró niveles moderados de correlación positiva entre las variables en 0.527, Ramos (2022) encontró que los valores de p menores a 0.05 mostraron una correlación significativa entre las dos variables con un 0.864.

Ambos autores encontraron que las altas correlaciones entre las variables reflejaban una alta correlación positiva entre ellas. El estudio Rucoba (2020) mostró que el gobierno electrónico condujo a un factor de correlación más bajo, una correlación directa positiva más alta y una correlación negativa más baja. A pesar de esto, Loaiza (2022) determinó una correlación correlación negativa entre dos variables de -0.662. Esto indicó que muchas personas veían al gobierno electrónico como algo negativo para sus comunidades.

Debido a esto, es claro que los servidores públicos sienten una mayor necesidad de mayor simplificación administrativa. Señalan el hecho de que los esfuerzos actuales no satisfacen las necesidades de sus sujetos. Obviamente, se necesitan mejoras significativas en esta área, y eso significa que todos deben trabajar juntos (Bueno 2019).

Como parte del primer objetivo específico, los resultados muestran que la relación entre el nivel de gobierno digital y la dimensión de procesos de simplificación administrativa es significativa y tiene un p\_valor menor a 0.01. Adicionalmente, la investigación muestra que existe una fuerte correlación entre variables con un coeficiente rho igual a 0.416, lo que indica una correlación positiva de moderada.

Esto coincide con los resultados de Torres (2022) quien midió p\_value = 0.000 y rho = 0.370. En su investigación, Vélez Rojas (2020) encontró que el 45,8% de los trabajadores creía que la digitalización era una prioridad importante en la simplificación administrativa, lo que respalda los hallazgos de Torres. Además, descubrió que el 45,8 % de las personas pensaba que el uso de documentos electrónicos era una prioridad en la simplificación administrativa, lo que respalda

nuevamente los hallazgos de la investigación.

Para mantener la transparencia, es necesario compartir información entre el público y sus municipios y otros organismos estatales a través de nuevas tecnologías de allí la importancia de la implementación de procesos de simplificación y transformación digital (Osman et al., 2017).

Para aumentar la transparencia en la gestión pública, Tirenti (2019) planteó que se deben implementar sistemas de gobierno electrónico. Esto se puede lograr reemplazando las prácticas tradicionales de gestión de documentos por prácticas digitales que además de mejorar los procesos favorece la transparencia de estos en la entidad.

De Armas y De Armas (2011) afirman que el gobierno electrónico depende de la capacidad del ciudadano para comunicarse con su gobierno. Los canales de comunicación inadecuados, como las redes sociales y los medios electrónicos, conducen a la insatisfacción de los ciudadanos. Esto desalienta la comunicación entre los ciudadanos y su gobierno, lo que va en contra de los fines de la modernización del Estado, que es brindar valor público a los ciudadanos.

Yaghoubi (2017) también sugiere que el monitoreo gubernamental de los índices de satisfacción entre los ciudadanos brinda apoyo teórico para la afirmación. Este monitoreo dificulta o imposibilita que los ciudadanos se comuniquen a través de medios electrónicos, como redes sociales o mensajes de texto. En consecuencia, esto crea la necesidad de un flujo de información entre los ciudadanos y su gobierno, algo que el gobierno electrónico no puede lograr y que promueve la participación ciudadana en asuntos del Estado.

En lo que respecta al objetivo 2 determinar la relación entre el nivel de gobierno digital y el nivel de la dimensión incorporación de las tecnologías de la información en una institución del sector educativo de Lima-2022 se encontraron los valores de  $p\_valor = 0.000 < 0.01$ , por ende, estableciendo que existe una relación significativa entre la dimensión incorporación de las tecnologías de la información y gobierno digital. El coeficiente  $\rho = 0.397$  indicó una correlación positiva baja (débil).

En el estudio de Torres (2022) se encontraron diferencias significativas. Estos incluyeron  $p\_value = 0,000$  y  $\rho = 0,432$ , lo que indicó que las variables tenían una asociación positiva y moderada, resultados similares a los obtenidos en este estudio.

En lo que respecta a la integración de las TIC en un organismo en particular, se encontró que el gobierno electrónico brinda muchos beneficios a las administraciones públicas. Estos incluyen mejorar la gestión de documentos, apoyar políticas gubernamentales abiertas y transparentes, proporcionar un mejor control y rendición de cuentas sobre tareas y procesos, fomentar la participación ciudadana y brindar apoyo para la planificación y los proyectos públicos. Esto se debe a que el gobierno electrónico facilita el control de todos estos procesos (Robaj, 2018).

En cuanto al objetivo específico 3 determinar la relación entre el nivel de gobierno digital y el nivel de la dimensión modelo de atención al usuario se alcanzaron valores de  $p\_valor=0.000<0.01$  y  $\rho=0.431$  que representa una correlación positiva moderada. Coincide con los hallazgos de Torres (2022) quien determinó un  $p = 0.000$  y  $\rho = 0.506$  alcanzado niveles moderados o medios. Es importante señalar que este modelo de atención al usuario se desarrolla con el propósito de otorgarle una mejor atención.

Continuando con la comparación de resultados, Gobba (2022) realizó una propuesta de simplificación mediante la implementación tecnológica en los gobiernos para mejorar los servicios hacia el ciudadano. De igual forma Robaj (2018) formuló una solución en base a la optimización de los recursos integrando diversos recursos que faciliten la implementación de procesos de gestión pública y privada lo que significa una mejor atención al ciudadano.

Sobre la asociación entre gobierno digital y fortalecimiento de los procesos de simplificación administrativa que alcanzaron  $p\_valor=0.000<0.01$ , y  $\rho=0.450$  determinando una correlación significativa, positiva moderada (media). Resultando que es similar con los hallazgos de este estudio.

Se encontraron semejanzas con los resultados obtenidos por Torres (2022) quien alcanzó los valores de  $p = 0.000$  y  $\rho = 0.610$  indicando una asociación

moderada o media, positiva y directa. Este estudio tiene similitudes con los encontrados en la presente investigación.

Asimismo, Allauca (2017) investigó sobre la percepción de los trabajadores frente al nivel de aceptación del gobierno electrónico encontrando que es considerada por 83% en un grado elevado y que además opinan que el e-gobierno es una herramienta de apoyo en los procesos de transparencia, y agilizar los procesos relacionados en los trámites documentarios y en el mejoramiento de los procesos, mediante la transformación digital.



## VI. Conclusiones

1. Se determinó que existe vinculación entre el nivel de gobierno digital y el nivel de simplificación administrativa en una institución del sector educativo de Lima-2022 según los valores encontrados  $p\_valor=0.000$  y  $\rho = 0.451$ . Por lo cual, se valida la hipótesis de investigación planteada y se puede afirmar que a mejor nivel de gobierno digital, mejor nivel de simplificación administrativa.
2. Se determinó la relación entre el nivel de gobierno digital y el nivel de la dimensión procesos de simplificación administrativas en una institución del sector educativo de Lima-2022 sustentada en el  $p\_valor = 0.000 < 0.01$  y  $\rho = 0.416$  lo que refleja una correlación positiva moderada (media), por lo cual, se validó la hipótesis específica planteada
3. Se determinó la relación entre el nivel de gobierno digital y el nivel de la dimensión incorporación de las tecnologías de la información en una institución del sector educativo de Lima-2022, conforme a los resultados  $p\_valor = 0.000 < 0.01$  y el coeficiente  $\rho = 0.397$  indicó una correlación positiva baja (débil), validándose la hipótesis específica planteada.
4. Se determinó la relación entre el nivel de gobierno digital y el nivel de la dimensión modelo de atención al usuario en una institución del sector educativo en Lima-2022, conforme a los resultados un  $p\_valor = 0.000 < 0.01$  y el coeficiente  $\rho = 0.431$  determinó una correlación positiva moderada (media), validándose la hipótesis específica planteada.
5. Se determinó la relación entre el nivel de gobierno digital y el nivel de la dimensión fortalecimiento de los procesos de simplificación administrativa en una institución del sector educativo de Lima-2022, conforme a los resultados  $p\_valor = 0.000 < 0.01$  y el coeficiente  $\rho = 0.450$  determinaron una correlación positiva moderada (media), validándose la hipótesis específica planteada.

## **VII. Recomendaciones**

1. A los gestores de una institución del sector educativo de Lima se les recomienda realizar una campaña 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. A los estudiantes de maestría en gestión pública se les recomienda desarrollar investigaciones siguiendo un diseño experimental para brindar soluciones prácticas a los problemas en la implementación de la simplificación administrativa y gobierno digital en una institución del sector educativo de Lima.

## Referencias

- Aguado, J. (2004). Introducción a las teorías de la comunicación y la información. [https://www.um.es/tic/Txtguia/Introduccion%20a%20las%20Teorias%20de%20la%20Informa%20\(20\)/TIC%20texto%20guia%20completo.pdf](https://www.um.es/tic/Txtguia/Introduccion%20a%20las%20Teorias%20de%20la%20Informa%20(20)/TIC%20texto%20guia%20completo.pdf)
- Ali, B. J., & Anwar, G. (2021). Factors Influencing the Citizens' Acceptance of Electronic Government. *International journal of Engineering, Business and Management (IJEEM)*, 5.
- Allauca, J.W. (2017). Gobierno electrónico como herramienta de transparencia en la gestión pública de los gobiernos locales de la región ancash-2014-2015. (Tesis de doctorado). Universidad Nacional Federico Villarreal. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2017>
- Alryalat, A., Rana, P., Sahu, P., Dwivedi, K., y Tajvidi, M. (2017). Use of social media in citizen-centric electronic government services: A literature analysis. *International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)*, 13(3), 55-79.
- Alvarenga, A., Matos, F., Godina, R., & CO Matias, J. (2020). Digital transformation and knowledge management in the public sector. *Sustainability*, 12(14), 5824.
- Amuche, O. M. (2019). Electronic Governance and Service Delivery in Selected Ministries in Ebonyi State, Nigeria. *Journal of Contemporary Research in Social Sciences*, 1(1), 11-37. <http://learning-gate.com/index.php/2641-0249/article/view/20>
- Antoni, D., Akbar, M., y Fatoni, F. (2018). Electronic government Rukun Tetangga model. *Jurnal Sistem Informasi*, 14(2), 64-73.
- Baquerizo, C. y Guevara, M. (2016). Security Analysis of e-Government Systems Using SAT Problem. *Revista Ginge Cuc*. 12. 1, pp. 73 – 79. Ecuador. DOI: <https://doi.org/10.17981/ingecuc.12.1.2016.07>
- Ali, B. J., & Anwar, G. (2021). Factors Influencing the Citizens' Acceptance of Electronic Government. *International journal of Engineering, Business and Management (IJEEM)*, 5.
- Allauca, J.W. (2017). Gobierno electrónico como herramienta de transparencia en la gestión pública de los gobiernos locales de la región ancash-2014-2015. (Tesis de doctorado). Universidad Nacional Federico Villarreal.

<http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2017>

- Alryalat, A., Rana, P., Sahu, P., Dwivedi, K., y Tajvidi, M. (2017). Use of social media in citizen-centric electronic government services: A literature analysis. *International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)*, 13(3), 55-79.
- Alvarenga, A., Matos, F., Godina, R., & CO Matias, J. (2020). Digital transformation and knowledge management in the public sector. *Sustainability*, 12(14), 5824.
- Amuche, O. M. (2019). Electronic Governance and Service Delivery in Selected Ministries in Ebonyi State, Nigeria. *Journal of Contemporary Research in Social Sciences*, 1(1), 11-37. <http://learning-gate.com/index.php/2641-0249/article/view/20>
- Antoni, D., Akbar, M., y Fatoni, F. (2018). Electronic government Rukun Tetangga model. *Jurnal Sistem Informasi*, 14(2), 64-73.
- Baquerizo, C. y Guevara, M. (2016). Security Analysis of e-Government Systems Using SAT Problem. *Revista Ginge Cuc*. 12. 1, pp. 73 – 79. Ecuador. DOI: <https://doi.org/10.17981/ingecuc.12.1.2016.07>
- Barragán, X y Guevara, F. (2016). E-Government in Ecuador. *Revista Ciencia Unemi*. 9 (19), pp. 110-127. Quito, Ecuador. DOI: <http://dx.doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol9iss19.2016pp110-127p>
- Barragán, X y Guevara, F. (2016). E-Government in Ecuador. *Revista Ciencia Unemi*. 9 (19), pp. 110-127. Quito, Ecuador. DOI: <http://dx.doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol9iss19.2016pp110-127p>
- Bueno, A. (2019). Acerca del fenómeno legal de la simplificación administrativa, ¿facilidad o restricción? *Revista Eunomía. Revista en Cultura de la Legalidad* (16). 146-157.
- Campana, 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>
- Criado, J., Ramiro, M. & Salvador, M. (2002). La necesidad de Teoría(s) sobre Gobierno Electrónico. Una Propuesta Integradora [Presentación en papel].

XVI Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública "Gobierno Electrónico". Caracas.

[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjurZjM7Zz8AhWmppUCHYkOBbIQFnoECA4QAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.urbe.edu%2Finfo-consultas%2Fweb-profesor%2F12697883%2Farticulos%2FComercio%2520Electronico%2Fla-necesidad-de-teoria\(s\)sobre-gobierno-electronico-una-propuesta-integradora.pdf&usg=AOvVaw1FziXuMYxTIQNLRZ9FzZAN](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjurZjM7Zz8AhWmppUCHYkOBbIQFnoECA4QAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.urbe.edu%2Finfo-consultas%2Fweb-profesor%2F12697883%2Farticulos%2FComercio%2520Electronico%2Fla-necesidad-de-teoria(s)sobre-gobierno-electronico-una-propuesta-integradora.pdf&usg=AOvVaw1FziXuMYxTIQNLRZ9FzZAN)

Decreto Legislativo 1412 (13 de setiembre de 2018). Presidencia del Consejo de Ministros. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/289706-1412>

Dávila, W. (2022). *Simplificación administrativa y gobierno digital en la municipalidad distrital de Nueva Cajamarca, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95262>

Ley N° 30823, del gobierno digital. Diario oficial el peruano, Perú, 13 de setiembre de 2018.

Ley N° 27444, Decreto Supremo N° 064-2010-PCM. (2010). Decreto Supremo que aprueba la metodología de determinación de costos de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad comprendidos en los Textos únicos de Procedimientos Administrativos de las Entidades Públicas, en cumplimiento del numeral 44.6 del artículo 44° de la, Ley del Procedimiento.

Lindley, A. (2016). Cargas o efectos de las modalidades de cada tipo de procedimiento, y medidas correctivas, en el mecanismo peruano de eliminación de barreras burocráticas y simplificación. *Revista Aragonesa de Administración Pública* (47-48). <http://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/view/43>

Loaiza, 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>

- Mallar, M. (2010). *La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente*. Revista científica "Visión del Futuro", vol. 13, núm. 1. <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>
- Matei, A. y Chesaru, O. (2015) Administrative simplification in the Context of the Global Economic Crisis. The case of Romania. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)00802-3](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00802-3)
- Molina, P. (2016). Proyecto de simplificación administrativa, eficacia y eficiencia de los procesos administrativos locales. *Revista digital CEMCI*, 30 (2) 1-34. <https://revista.cemci.org/numero-30/pdf/tribuna-3-proyecto-de-simplificacion-administrativa-eficacia-y-eficiencia-en-los-procesos-administrativos-locales.pdf>
- Muñoz, W. (2011). Perú: La simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del Estado. <https://cidir.ucss.edu.pe/images/investigaciones/peru-simplificacion-administrativa-modernizacion-estado.pdf>
- Naser, A.; Ramírez-Alujas, A.; Rosales, D. (2017). Desde el gobierno abierto al Estado abierto en América Latina y el Caribe, Santiago de Chile.
- Núñez, Y. (2022). *Simplificación administrativa y gobierno digital en una municipalidad de la provincia de Cajamarca, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/93589>
- Otero, E. (2020). *Teorías de la comunicación*. Centro de Publicaciones PUCE. [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=eg\\_xDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=teor%C3%ADa+de+la+comunicaci%C3%B3n&ots=27tfzStEhw&sig=k8UsbBGt5SiknXFAjW5XrQSv94#v=onepage&q=teor%C3%ADa%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=eg_xDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=teor%C3%ADa+de+la+comunicaci%C3%B3n&ots=27tfzStEhw&sig=k8UsbBGt5SiknXFAjW5XrQSv94#v=onepage&q=teor%C3%ADa%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n&f=false)
- Pimiento, J. (2017). *¿Qué es el gobierno digital?* <https://goberna.org/que-es-gobierno-digital/>
- 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](https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/12/Plan_Nacional_de_Simplificacion_Administrativa_2013_2016.pdf)

- Presidencia del Consejo de Ministros (2014). Servicios en línea para el ciudadano. Institución Nacional de Gobierno Electrónico. [https://www.tramites.gob.pe/catalogo/docs/Catalogo\\_de\\_Servicios\\_en\\_linea\\_de\\_la\\_Administracion\\_Publica.pdf](https://www.tramites.gob.pe/catalogo/docs/Catalogo_de_Servicios_en_linea_de_la_Administracion_Publica.pdf)
- 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>
- Reynoso, O. (2018). *La gestión de la calidad y el gobierno electrónico dentro del proceso de modernización del organismo de evaluación y fiscalización ambiental durante el año 2017*. [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo]. <https://handle/20.500.12692/17687>
- Rincón, E. y Vergara, C. (2017). Administración Pública electrónica. Editorial Universidad del Rosario. Colombia. <https://cutt.ly/Tb8kKbH>
- Robaj, A. (2018). Modernization of public administration in the Republic of Kosovo. *Perspectives of Law and Public Administration*, 7(2), 128–132.
- Rucoba, M. S. (2020). Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima-2019. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40747/Rucoba\\_RMS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40747/Rucoba_RMS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salvador, M. (2002). Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas [Presentación en papel]. VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lisboa, Portugal. <https://silo.tips/download/gobierno-electronico-y-gobiernos-locales-transformaciones-integrales-y-nuevos-mo>
- Salavopoulos, Y., Müller-Stegemann, O., & Makartseva, I. (2016). Digital Transformation and E-Government in Public Sector Digital. Market Intelligence Report, 2. [http://globalsustain.org/files/Teaser\\_CCG%20Market\\_Report\\_Digital%20Tra](http://globalsustain.org/files/Teaser_CCG%20Market_Report_Digital%20Tra)

[nsformatione-Government Germany Austriashort.pdf](#)

Secretaría de Gestión Pública (2015). Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en administración en las entidades públicas. Lima: El Peruano. <https://n9.cl/4b4e>

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. & Capiro 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>

Valderrama, S. (2019). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica (3ra ed.)*. Editorial Lima-San Marcos.

Vélez, D. (2020). *Documentos electrónicos en la gestión administrativa del Ministerio Público-2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42717>

Wirtz, B.; Piehler, R.; Rueger, V.; Daiser, P. (2016). E-Government portal information performance and the role of local community interest. empirical support for a model of citizen perceptions. *Public Administration Quarterly*, 40(1), p. 48-83. 36p



# Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES				
<p>General</p> <p>¿Cuál es la relación entre gobierno digital y simplificación administrativa en una institución del sector educativo, Lima 2022?</p> <p>Las preguntas específicas</p> <p>1). ¿Cuál es la relación entre la dimensión externa y la simplificación administrativa en una institución del sector educativo, Lima 2022?</p> <p>2) ¿Cuál es la relación entre la dimensión interna y la simplificación administrativa en una institución del sector educativo, Lima 2022?</p> <p>3) ¿Cuál es la relación entre la dimensión relacional y la simplificación administrativa en una institución del sector educativo, Lima 2022?</p> <p>4) ¿Cuál es la relación entre la dimensión promocional y la simplificación administrativa en una institución del sector educativo, Lima 2022?</p>	<p>General</p> <p>Determinar la relación entre gobierno digital y simplificación administrativa en una institución del sector educativo, Lima 2022.</p> <p>Los objetivos específicos</p> <p>1) Determinar la relación entre la dimensión externa y la simplificación administrativa en una institución del sector educativo, Lima, 2022.</p> <p>2) Determinar la relación la dimensión interna y la simplificación administrativa en una institución del sector educativo, Lima, 2022.</p> <p>3) Determinar la relación entre la dimensión relacional y la simplificación administrativa en una institución del sector educativo, Lima, 2022.</p> <p>4) Determinar la relación entre la dimensión promocional y la simplificación administrativa en una institución del sector educativo, Lima, 2022.</p>	<p>General</p> <p>Existe relación entre el gobierno digital y simplificación administrativa en una institución del sector educativo, Lima, 2022.</p> <p>Las hipótesis específicas</p> <p>1) Existe relación entre la dimensión externa y la simplificación administrativa en una institución del sector educativo, Lima, 2022.</p> <p>2) Existe relación entre la dimensión interna y la simplificación administrativa en una institución del sector educativo, Lima, 2022.</p> <p>3) Existe relación entre la dimensión relacional y la simplificación administrativa en una institución del sector educativo, Lima, 2022.</p> <p>4) Existe relación entre la dimensión promocional y la simplificación administrativa en una institución del sector educativo, Lima, 2022</p>	<b>Variable 1: Gobierno digital</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>	<b>Nivel y rango</b>
			Externa	Nivel de servicio. Nivel de interacción. Uso de canales de información y comunicación	1 – 11	Ordinal Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)	Deficiente [30-69] Regular [70-109] Eficiente [110-150]
			Interna	Impacto en la gestión pública. Nivel de adaptación. Mejoras en la gestión pública	12 – 19		
			Relacional	Facilidad para intercambiar información. Mejoras en el proceso. Mejoras en el servicio. Transparencia.	20 – 24		
			Promoción	Acceso adecuado para los ciudadanos. Cambio de paradigma	25 – 30		
			<b>Variable 2: Simplificación administrativa</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escalas</b>	<b>Nivel y rango</b>
			Procesos de simplificación administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procedimientos y servicios priorizados.</li> <li>▪ Procedimientos optimizados y estandarizados.</li> <li>▪ Procedimientos innecesarios eliminados</li> </ul>	1 – 6	Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente [20-46] Regular [47-74] Bueno [75-100]
			Incorporación de las tecnologías de información	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Servicios de intercambio electrónico de datos entre entidades públicas.</li> <li>▪ Procedimientos y servicios que hacen uso de la firma digital.</li> </ul>	7 – 12		
			Modelo de atención al usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan de diseño e implementación del Modelo de Atención al Usuario.</li> <li>▪ Ampliación de la modalidad de atención</li> </ul>	13 – 16		

				virtual del Centro de Atención MAU.			
			Fortalecimiento del proceso de simplificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacitación de funcionarios y servidores relacionados a la atención al público.</li> <li>▪ Sensibilización mediante difusión a los usuarios de procedimientos y servicios administrativos.</li> </ul>	17 – 20		
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA		INSTRUMENTOS		MÉTODO DE ANÁLISIS	
<p>Enfoque: Cuantitativo  Tipo: Básico.  Diseño: Correlacional  Método: Hipotético-deductivo.</p>		<p><b>Población:</b> 87 trabajadores.</p> <p><b>Muestra y muestreo:</b> No se indica, se trabajará con la población</p>		<p><b>Variable 1: Gobierno digital</b>  Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario</p> <p><b>Variable 2: Simplificación administrativa</b>  Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario</p>		<p><b>Estadística descriptiva:</b>  Los datos se agruparán en niveles de acuerdo a los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias y gráficos estadísticos.</p> <p><b>Estadística inferencial</b>  Utilizada para comprobar las hipótesis formuladas.</p>	

Anexo 2. Matriz de operacionalización de las variables

**Tabla 10**

*Operacionalización de la variable 1: Gobierno Digital*

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<p>Náser y Concha (2011) definen el Gobierno Digital como una noción de gestión que agrupa, entre otros, el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, planificación, tipos de gestión y administración, a manera de una nueva forma de gobernar. Consiste en transformar el gobierno como una variación de percepción de la gestión gubernamental.</p>	<p>Para operacionalizar la variable se determinaron las dimensiones e indicadores que permitirán su medición, a partir de los cuales se diseñaron los 32 ítems que conforman el cuestionario, le corresponde una escala ordinal, asimismo, se definieron tres niveles: Deficiente, Regular y Bueno.</p>	Externa	<p>Nivel de servicio.                      Nivel de interacción.                      Uso de canales de información y comunicación</p>	<p style="text-align: center;"><b>Ordinal</b></p> <p>Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)</p>
		Interna	<p>Impacto en la gestión pública.                      Nivel de adaptación.                      Mejoras en la gestión pública</p>	
		Relacional	<p>Facilidad para intercambiar información.                      Mejoras en el proceso.                      Mejoras en el servicio.                      Transparencia.</p>	
		Promoción	<p>Acceso adecuado para los ciudadanos.                      Cambio de paradigma</p>	

**Tabla 11**

*Operacionalización de la variable 2: Simplificación administrativa*

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<p>Muñoz (2011) define a la simplificación administrativa como un método útil para facilitar las actividades y lo tramites dentro del gobierno, mejorando los procesos, reduciendo los costos y el tiempo en las actividades estatales.</p>	<p>Para operacionalizar la variable se determinaron las dimensiones: procesos de simplificación administrativa, incorporación de las tecnologías de la información, modelo de atención al ciudadano y fortalecimiento del proceso de simplificación, para medir la variable se utilizará un cuestionario de 20 ítems, distribuidos entre sus dimensiones, le corresponde una escala ordinal, asimismo, se definieron tres niveles: deficiente, regular y bueno.</p>	<p>Procesos de simplificación administrativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procedimientos y servicios priorizados.</li> <li>▪ Procedimientos optimizados y estandarizados.</li> <li>▪ Procedimientos innecesarios eliminados</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Ordinal</b></p> <p>Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) Siempre (5)</p>
		<p>Incorporación de las tecnologías de información</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Servicios de intercambio electrónico de datos entre entidades públicas.</li> <li>▪ Procedimientos y servicios que hacen uso de la firma digital.</li> </ul>	
		<p>Modelo de atención al usuario</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan de diseño e implementación del Modelo de Atención al Usuario</li> <li>▪ Implementación del Centro de atención MAU.</li> <li>▪ Ampliación de la modalidad de atención virtual del Centro de Atención MAU.</li> </ul>	
		<p>Fortalecimiento del procesos de simplificación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacitación de funcionarios y servidores relacionados a la atención al usuario.</li> <li>▪ Sensibilización mediante difusión a los usuarios de procedimientos y servicios administrativos.</li> </ul>	

Anexo 3: Instrumentos

**Cuestionario de Gobierno digital**

Estimado(a) servidor(a) 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).

	<b>Dimensión 1: Externa</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	La institución 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, los usuarios y trabajadores se adaptan a este cambio o implementación					
3	Con la implementación del gobierno electrónico se reducirán los tiempos de trámite y servicios que brinda actualmente la institución					
4	Los usuarios son informados de las actividades que la institución realiza, a través de una agenda digital					
5	La institución promueve de manera eficiente, el correcto uso del gobierno electrónico dentro de sus trámites y servicios					
6	El sitio web de la institución cuenta con un buzón de sugerencias y reclamos para los usuarios, a fin de brindar un buen servicio a la comunidad					
7	Las actuales plataformas tecnológicas con que cuenta la institución son eficientes y bien vistas por los usuarios y trabajadores					
8	Los canales de comunicación, difusión o publicidad son adecuados para soportar en tecnologías que el usuario común pueda contar.					
9	Los usuarios y/o trabajadores consideran satisfactorio los trámites y servicios que actualmente brinda la institución					
10	Los usuarios realizan sus trámites y/o servicios desde la comodidad de su casa o cualquier otro lugar, empleando un computador, laptop,					

	u otro medio tecnológico.					
11	Los usuarios cuentan con sistemas de videovigilancia intercomunicadas con los canales de comunicación de la Policía Nacional del Perú					
	<b>Dimensión 2: Interna</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
12	El personal de la institución está capacitado en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación					
13	Los procesos de gestión han sido evaluados para la implementación de la simplificación administrativa					
14	La implementación del gobierno electrónico dentro de la institución representa una mejora en la calidad del servicio a los usuarios					
15	Durante el proceso de implementación del gobierno electrónico, se han efectuado capacitaciones al personal sobre las nuevas innovaciones tecnológicas.					
16	Se han establecido políticas y medidas técnicas para asegurar la privacidad y seguridad de la información					
17	La implementación de las plataformas tecnológicas y TIC producen una reducción significativa de tiempos en los tramites y/o servicios que brinda la institución					
18	La implementación del gobierno electrónico se ha realizado con el respaldo de medidas legales, políticas y económicas					
19	La implementación del expediente electrónico facilita los trámites y/o servicios para una adecuada supervisión y fiscalización.					
	<b>Dimensión 3: Relacional</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
20	La implementación del gobierno electrónico permite la ejecución de trámites y servicios más eficientes en beneficio de los usuarios y/o trabajadores.					
21	La implementación del expediente electrónico en la institución mejora la calidad del servicio brindado a los usuarios					
22	Los trámites se realizan a través del sitio web de la institución					
23	El seguimiento de los trámites realizados por los usuarios y/o trabajadores se realizan vía online					
24	Las notificaciones a los usuarios y/o trabajadores deberían realizarse de forma electrónica.					

	<b>Dimensión 4: Promoción</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
25	El sistema implementado es amigable para el usuario					
26	La plataforma virtual es utilizada por usuarios que no pueden asistir personalmente a la institución					
27	Los trabajadores se adecuan sin problemas a la nueva modalidad de servicio electrónico					
28	El trabajo con el soporte del sistema electrónico es más eficiente					
29	La institución dispone de una mejor infraestructura para acoger al nuevo sistema electrónico					
30	La infraestructura diseñada para el nuevo sistema electrónico permite brindar un mejor servicio al usuario					



## Cuestionario de Simplificación administrativa

Estimad@ colega:

Presentamos a usted el siguiente cuestionario con el objetivo de recabar su percepción sobre la simplificación administrativa en la institución. Se agradece responder con honestidad, recuerde que no hay respuesta incorrecta y asegúrese de responder a todas las preguntas.

Marque con (X) la respuesta que más se aproxime a su parecer de acuerdo a la siguiente escala: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) Siempre (5)

	<b>Dimensión procesos de simplificación administrativa</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
01	Su institución prioriza la atención de trámites administrativos en función de la antigüedad de éstos					
02	Su institución prioriza la atención de trámites administrativos en función del solicitante					
03	Su institución estandariza sus procesos y procedimientos en función de lo establecido por otras dependencias					
04	Su institución actualiza y documenta sus procedimientos administrativos en función de los sistemas informáticos existentes					
05	Su institución realiza el requerimiento de contar con sistemas informáticos que simplifiquen las labores repetitivas y consoliden de manera automática la información institucional					
06	Su institución identifica requisitos innecesarios en trámites administrativos e informa para que éstos sean retirados y se implementen mecanismos automáticos de verificación					
	<b>Dimensión incorporación de las tecnologías de la información</b>					
07	Su institución consulta a las páginas web de otras instituciones para validar información presentada por usuarios externos					
08	Su institución consulta a las páginas web de otras instituciones para verificar y contrastar información presentada por usuarios internos					
09	Su institución ha omitido la presentación de fotocopias de documentos cuya información puede ser accedida a					

	través del internet					
10	Su institución ha implementado mecanismos para que la presentación de requisitos sea de manera virtual					
11	Su institución utiliza el correo electrónico institucional para notificar y registrar asistencia a reuniones de trabajo					
12	Su institución utiliza el correo electrónico institucional como medio de comunicación para simplificar la presentación de documentos impresos					
	<b>Dimensión modelo de atención al usuario</b>					
13	Ha participado en talleres relacionados al Modelo de Atención al Usuario – MAU					
14	Se han descentralizado los servicios de consulta de información en la institución.					
15	Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios internos accedan a la información generada por su institución					
16	Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios externos consulten la información administrativa gestionada por su institución					
	<b>Dimensión fortalecimiento de los procesos de simplificación administrativas</b>					
17	El proceso de inducción al personal nuevo es realizado por instructores que conocen ampliamente el proceso administrativo inherente a la institución					
18	El personal nuevo consulta los manuales de ayuda y guías de procedimientos antes de comenzar con el desarrollo de las funciones asignadas					
19	El personal nuevo ha recibido capacitación en el uso y aprovechamiento de los sistemas informáticos institucionales					
20	Su institución ha participado en la difusión del plan de calidad educativa					

Anexo 4: Validación

La validez de contenido se determinó mediante el criterio de expertos, en la tabla siguiente se muestran los resultados de esta evaluación.

**Tabla 12**

*Resultado de la evaluación por juicio de expertos*

<b>Validador</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Dictamen</b>
		Aplicable
		Aplicable
		Aplicable

Se puede apreciar que los expertos determinaron la aplicabilidad de los instrumentos.

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

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión procesos de simplificación administrativa</b>							
01	Su institución prioriza la atención de trámites administrativos en función de la antigüedad de éstos		x	x		X		
02	Su institución prioriza la atención de trámites administrativos en función del solicitante	x		x		x		
03	Su institución estandariza sus procesos y procedimientos en función de lo establecido por otras dependencias	x		x		X		
04	Su institución actualiza y documenta sus procedimientos administrativos en función de los sistemas informáticos existentes	x		x		x		
05	Su institución realiza el requerimiento de contar con sistemas informáticos que simplifiquen las labores repetitivas y consoliden de manera automática la información institucional	x		x		x		
06	Su institución identifica requisitos innecesarios en trámites administrativos e informa para que éstos sean retirados y se implementen mecanismos automáticos de verificación	x		x		x		
	<b>Dimensión incorporación de las tecnologías de la información</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
07	Su institución consulta a las páginas web de otras instituciones para validar información presentada por usuarios externos	x		x		x		
08	Su institución consulta a las páginas web de otras instituciones para verificar y contrastar información presentada por usuarios internos	x		x		x		
09	Su institución ha omitido la presentación de fotocopias de documentos cuya información puede ser accedida a través del internet		x	x		x		
10	Su institución ha implementado mecanismos para que la presentación de requisitos sea de manera virtual	x		x		x		
11	Su institución utiliza el correo electrónico institucional para notificar y registrar asistencia a reuniones de trabajo	x		x		x		
12	Su institución utiliza el correo electrónico institucional como medio de comunicación para simplificar la presentación de documentos impresos		x	x		x		
	<b>Dimensión modelo de atención al usuario</b>	Si	No	Si	No	Si	No	

13	Ha participado en talleres relacionados al Modelo de Atención al Usuario – MAU		x	x		x	
14	Se han descentralizado los servicios de consulta de información en la institución.	x		x		x	
15	Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios internos accedan a la información generada por su institución	x		x		x	
16	Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios externos consulten la información administrativa gestionada por su institución	x		x		x	
	<b>Dimensión fortalecimiento de los procesos de simplificación administrativas</b>	SI	No	SI	No	SI	No
17	El proceso de inducción al personal nuevo es realizado por instructores que conocen ampliamente el proceso administrativo inherente a la institución	x		x		x	
18	El personal nuevo consulta los manuales de ayuda y guías de procedimientos antes de comenzar con el desarrollo de las funciones asignadas	x		x		x	
19	El personal nuevo ha recibido capacitación en el uso y aprovechamiento de los sistemas informáticos institucionales	x		x		x	
20	Su institución ha participado en la difusión del plan de calidad educativa		x	x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Carolina Lisseth Urbina Salazar      DNI: 46705930

Especialidad del validador: Metodología de la investigación científica

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

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

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

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

Lima, 27 de octubre del 2022.



Firma y sello del experto.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO DIGITAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Externa</b>							
1	La institución 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, los usuarios y trabajadores se adaptan a este cambio o implementación	X		X		X		
3	Con la implementación del gobierno electrónico se reducirán los tiempos de trámite y servicios que brinda actualmente la institución	X		X		X		
4	Los usuarios son informados de las actividades que la institución realiza, a través de una agenda digital	X		X		X		
5	La institución promueve de manera eficiente, el correcto uso del gobierno electrónico dentro de sus trámites y servicios	X		X		X		
6	El sitio web de la institución cuenta con un buzón de sugerencias y reclamos para los usuarios, a fin de brindar un buen servicio a la comunidad	X		X		X		
7	Las actuales plataformas tecnológicas con que cuenta la institución son eficientes y bien vistas por los usuarios y trabajadores	X		X		X		
8	Los canales de comunicación, difusión o publicidad son adecuados para soportar en tecnologías que el usuario común pueda contar.	X		X		X		
9	Los usuarios y/o trabajadores consideran satisfactorio los trámites y servicios que actualmente brinda la institución	X		X		X		
10	Los usuarios realizan sus trámites y/o servicios desde la comodidad de su casa o cualquier otro lugar, empleando un computador, laptop, u otro medio tecnológico.	X		X		X		
11	Los usuarios cuentan con sistemas de videovigilancia intercomunicadas con los canales de comunicación de la Policía Nacional del Perú	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Interna</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
12	El personal de la institución está capacitado en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación	X		X		X		

13	Los procesos de gestión han sido evaluados para la implementación de la simplificación administrativa	x		x		x		
14	La implementación del gobierno electrónico dentro de la institución representa una mejora en la calidad del servicio a los usuarios	x		x		x		
15	Durante el proceso de implementación del gobierno electrónico, se han efectuado capacitaciones al personal sobre las nuevas innovaciones tecnológicas.	x		x		x		
16	Se han establecido políticas y medidas técnicas para asegurar la privacidad y seguridad de la información	x		x		x		
17	La implementación de las plataformas tecnológicas y TIC producen una reducción significativa de tiempos en los tramites y/o servicios que brinda la institución	x		x		x		
18	La implementación del gobierno electrónico se ha realizado con el respaldo de medidas legales, políticas y económicas	x		x		x		
19	La implementación del expediente electrónico facilita los trámites y/o servicios para una adecuada supervisión y fiscalización.	x		x		x		
	<b>Dimensión 3: Relacional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
20	La implementación del gobierno electrónico permite la ejecución de trámites y servicios más eficientes en beneficio de los usuarios y/o trabajadores.	x		x		x		
21	La implementación del expediente electrónico en la institución mejora la calidad del servicio brindado a los usuarios	x		x		x		
22	Los trámites se realizan a través del sitio web de la institución	x		x		x		
23	El seguimiento de los trámites realizados por los usuarios y/o trabajadores se realizan vía online	x		x		x		
24	Las notificaciones a los usuarios y/o trabajadores deberían realizarse de forma electrónica	x		x		x		
	<b>Dimensión 4: Promoción</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
25	El sistema implementado es amigable para el usuario	x		x		x		
26	La plataforma virtual es utilizada por usuarios que no pueden asistir personalmente a la institución	x		x		x		
27	Los trabajadores se adecuan sin problemas a la nueva	x		x		x		

	modalidad de servicio electrónico						
28	El trabajo con el soporte del sistema electrónico es más eficiente	x		x		x	
29	La institución dispone de una mejor infraestructura para acoger al nuevo sistema electrónico	x		x		x	
30	La infraestructura diseñada para el nuevo sistema electrónico permite brindar un mejor servicio al usuario	x		x		x	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg: Higor Madera Veliz      **DNI: 43300762**

**Especialidad del validador:** Ciencias Militares

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

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

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

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

**Lima, 27 de octubre del 2022.**



**Firma y sello del experto.**



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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión procesos de simplificación administrativa</b>							
01	Su institución prioriza la atención de trámites administrativos en función de la antigüedad de éstos	X		X		X		
02	Su institución prioriza la atención de trámites administrativos en función del solicitante	X		X		X		
03	Su institución estandariza sus procesos y procedimientos en función de lo establecido por otras dependencias	X		X		X		
04	Su institución actualiza y documenta sus procedimientos administrativos en función de los sistemas informáticos existentes	X		X		X		
05	Su institución realiza el requerimiento de contar con sistemas informáticos que simplifiquen las labores repetitivas y consoliden de manera automática la información institucional	X		X		X		
06	Su institución identifica requisitos innecesarios en trámites administrativos e informa para que éstos sean retirados y se implementen mecanismos automáticos de verificación	X		X		X		
	<b>Dimensión incorporación de las tecnologías de la información</b>	Si	NO	Si	No	Si	No	
07	Su institución consulta a las páginas web de otras instituciones para validar información presentada por usuarios externos	X		X		X		
08	Su institución consulta a las páginas web de otras instituciones para verificar y contrastar información presentada por usuarios internos	X		X		X		
09	Su institución ha omitido la presentación de fotocopias de documentos cuya información puede ser accedida a través del internet	X		X		X		
10	Su institución ha implementado mecanismos para que la presentación de requisitos sea de manera virtual	X		X		X		
11	Su institución utiliza el correo electrónico institucional para notificar y registrar asistencia a reuniones de trabajo	X		X		X		
12	Su institución utiliza el correo electrónico institucional como medio de comunicación para simplificar la presentación de documentos impresos	X		X		X		
	<b>Dimensión modelo de atención al usuario</b>	Si	NO	Si	No	Si	No	

13	Ha participado en talleres relacionados al Modelo de Atención al Usuario – MAU	x		x		x		
14	Se han descentralizado los servicios de consulta de información en la institución.	x		x		x		
15	Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios internos accedan a la información generada por su institución	x		x		x		
16	Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios externos consulten la información administrativa gestionada por su institución	x		x		x		
	<b>Dimensión fortalecimiento de los procesos de simplificación administrativas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	El proceso de inducción al personal nuevo es realizado por instructores que conocen ampliamente el proceso administrativo inherente a la institución	x		x		x		
18	El personal nuevo consulta los manuales de ayuda y guías de procedimientos antes de comenzar con el desarrollo de las funciones asignadas	x		x		x		
19	El personal nuevo ha recibido capacitación en el uso y aprovechamiento de los sistemas informáticos institucionales	x		x		x		
20	Su institución ha participado en la difusión del plan de calidad educativa	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg: Higor Madera Veliz      **DNI: 43300762**

**Especialidad del validador:** Ciencias Militares

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

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

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

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

**Lima, 27 de octubre del 2022.**



**Firma y sello del experto.**

27	Los trabajadores se adecuan sin problemas a la nueva modalidad de servicio electrónico	x		x		x	
28	El trabajo con el soporte del sistema electrónico es más eficiente	x		x		x	
29	La institución dispone de una mejor infraestructura para acoger al nuevo sistema electrónico	x		x		x	
30	La infraestructura diseñada para el nuevo sistema electrónico permite brindar un mejor servicio al usuario	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Carolina Lisseth Urbina Salazar      DNI: 46705930

Especialidad del validador: Metodología de la investigación científica

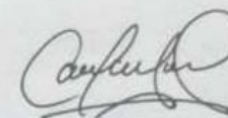
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima, 27 de octubre del 2022.



Firma y sello del experto.

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

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión procesos de simplificación administrativa</b>							
01	Su institución prioriza la atención de trámites administrativos en función de la antigüedad de éstos		x	x		X		
02	Su institución prioriza la atención de trámites administrativos en función del solicitante	x		x		x		
03	Su institución estandariza sus procesos y procedimientos en función de lo establecido por otras dependencias	x		x		X		
04	Su institución actualiza y documenta sus procedimientos administrativos en función de los sistemas informáticos existentes	x		x		x		
05	Su institución realiza el requerimiento de contar con sistemas informáticos que simplifiquen las labores repetitivas y consoliden de manera automática la información institucional	x		x		x		
06	Su institución identifica requisitos innecesarios en trámites administrativos e informa para que éstos sean retirados y se implementen mecanismos automáticos de verificación	x		x		x		
	<b>Dimensión incorporación de las tecnologías de la información</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
07	Su institución consulta a las páginas web de otras instituciones para validar información presentada por usuarios externos	x		x		x		
08	Su institución consulta a las páginas web de otras instituciones para verificar y contrastar información presentada por usuarios internos	x		x		x		
09	Su institución ha omitido la presentación de fotocopias de documentos cuya información puede ser accedida a través del internet		x	x		x		
10	Su institución ha implementado mecanismos para que la presentación de requisitos sea de manera virtual	x		x		x		
11	Su institución utiliza el correo electrónico institucional para notificar y registrar asistencia a reuniones de trabajo	x		x		x		
12	Su institución utiliza el correo electrónico institucional como medio de comunicación para simplificar la presentación de documentos impresos		x	x		x		
	<b>Dimensión modelo de atención al usuario</b>	Si	No	Si	No	Si	No	

13	Ha participado en talleres relacionados al Modelo de Atención al Usuario – MAU		x	x		x	
14	Se han descentralizado los servicios de consulta de información en la institución.	x		x		x	
15	Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios internos accedan a la información generada por su institución	x		x		x	
16	Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios externos consulten la información administrativa gestionada por su institución	x		x		x	
	<b>Dimensión fortalecimiento de los procesos de simplificación administrativas</b>	SI	No	SI	No	SI	No
17	El proceso de inducción al personal nuevo es realizado por instructores que conocen ampliamente el proceso administrativo inherente a la institución	x		x		x	
18	El personal nuevo consulta los manuales de ayuda y guías de procedimientos antes de comenzar con el desarrollo de las funciones asignadas	x		x		x	
19	El personal nuevo ha recibido capacitación en el uso y aprovechamiento de los sistemas informáticos institucionales	x		x		x	
20	Su institución ha participado en la difusión del plan de calidad educativa		x	x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Carolina Lisseth Urbina Salazar      DNI: 46705930

Especialidad del validador: Metodología de la investigación científica

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

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

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

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

Lima, 27 de octubre del 2022.



Firma y sello del experto.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO DIGITAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Externa</b>							
1	La institución 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, los usuarios y trabajadores se adaptan a este cambio o implementación	X		X		X		
3	Con la implementación del gobierno electrónico se reducirán los tiempos de trámite y servicios que brinda actualmente la institución	X		X		X		
4	Los usuarios son informados de las actividades que la institución realiza, a través de una agenda digital	X		X		X		
5	La institución promueve de manera eficiente, el correcto uso del gobierno electrónico dentro de sus trámites y servicios	X		X		X		
6	El sitio web de la institución cuenta con un buzón de sugerencias y reclamos para los usuarios, a fin de brindar un buen servicio a la comunidad	X		X		X		
7	Las actuales plataformas tecnológicas con que cuenta la institución son eficientes y bien vistas por los usuarios y trabajadores	X		X		X		
8	Los canales de comunicación, difusión o publicidad son adecuados para soportar en tecnologías que el usuario común pueda contar.	X		X		X		
9	Los usuarios y/o trabajadores consideran satisfactorio los trámites y servicios que actualmente brinda la institución	X		X		X		
10	Los usuarios realizan sus trámites y/o servicios desde la comodidad de su casa o cualquier otro lugar, empleando un computador, laptop, u otro medio tecnológico.	X		X		X		
11	Los usuarios cuentan con sistemas de videovigilancia intercomunicadas con los canales de comunicación de la Policía Nacional del Perú	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Interna</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
12	El personal de la institución está capacitado en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación	X		X		X		

13	Los procesos de gestión han sido evaluados para la implementación de la simplificación administrativa	x		x		x		
14	La implementación del gobierno electrónico dentro de la institución representa una mejora en la calidad del servicio a los usuarios	x		x		x		
15	Durante el proceso de implementación del gobierno electrónico, se han efectuado capacitaciones al personal sobre las nuevas innovaciones tecnológicas.	x		x		x		
16	Se han establecido políticas y medidas técnicas para asegurar la privacidad y seguridad de la información	x		x		x		
17	La implementación de las plataformas tecnológicas y TIC producen una reducción significativa de tiempos en los tramites y/o servicios que brinda la institución	x		x		x		
18	La implementación del gobierno electrónico se ha realizado con el respaldo de medidas legales, políticas y económicas	x		x		x		
19	La implementación del expediente electrónico facilita los trámites y/o servicios para una adecuada supervisión y fiscalización.	x		x		x		
	<b>Dimensión 3: Relacional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
20	La implementación del gobierno electrónico permite la ejecución de trámites y servicios más eficientes en beneficio de los usuarios y/o trabajadores.	x		x		x		
21	La implementación del expediente electrónico en la institución mejora la calidad del servicio brindado a los usuarios	x		x		x		
22	Los trámites se realizan a través del sitio web de la institución	x		x		x		
23	El seguimiento de los trámites realizados por los usuarios y/o trabajadores se realizan vía online	x		x		x		
24	Las notificaciones a los usuarios y/o trabajadores deberían realizarse de forma electrónica	x		x		x		
	<b>Dimensión 4: Promoción</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
25	El sistema implementado es amigable para el usuario	x		x		x		
26	La plataforma virtual es utilizada por usuarios que no pueden asistir personalmente a la institución	x		x		x		
27	Los trabajadores se adecuan sin problemas a la nueva	x		x		x		

	modalidad de servicio electrónico						
28	El trabajo con el soporte del sistema electrónico es más eficiente	x		x		x	
29	La institución dispone de una mejor infraestructura para acoger al nuevo sistema electrónico	x		x		x	
30	La infraestructura diseñada para el nuevo sistema electrónico permite brindar un mejor servicio al usuario	x		x		x	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg: Higor Madera Veliz      **DNI: 43300762**

**Especialidad del validador:** Ciencias Militares

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

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

**Lima, 27 de octubre del 2022.**

**Firma y sello del experto.**



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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión procesos de simplificación administrativa</b>							
01	Su institución prioriza la atención de trámites administrativos en función de la antigüedad de éstos	X		X		X		
02	Su institución prioriza la atención de trámites administrativos en función del solicitante	X		X		X		
03	Su institución estandariza sus procesos y procedimientos en función de lo establecido por otras dependencias	X		X		X		
04	Su institución actualiza y documenta sus procedimientos administrativos en función de los sistemas informáticos existentes	X		X		X		
05	Su institución realiza el requerimiento de contar con sistemas informáticos que simplifiquen las labores repetitivas y consoliden de manera automática la información institucional	X		X		X		
06	Su institución identifica requisitos innecesarios en trámites administrativos e informa para que éstos sean retirados y se implementen mecanismos automáticos de verificación	X		X		X		
	<b>Dimensión incorporación de las tecnologías de la información</b>	Si	NO	Si	No	Si	No	
07	Su institución consulta a las páginas web de otras instituciones para validar información presentada por usuarios externos	X		X		X		
08	Su institución consulta a las páginas web de otras instituciones para verificar y contrastar información presentada por usuarios internos	X		X		X		
09	Su institución ha omitido la presentación de fotocopias de documentos cuya información puede ser accedida a través del internet	X		X		X		
10	Su institución ha implementado mecanismos para que la presentación de requisitos sea de manera virtual	X		X		X		
11	Su institución utiliza el correo electrónico institucional para notificar y registrar asistencia a reuniones de trabajo	X		X		X		
12	Su institución utiliza el correo electrónico institucional como medio de comunicación para simplificar la presentación de documentos impresos	X		X		X		
	<b>Dimensión modelo de atención al usuario</b>	Si	NO	Si	No	Si	No	

13	Ha participado en talleres relacionados al Modelo de Atención al Usuario – MAU	x		x		x		
14	Se han descentralizado los servicios de consulta de información en la institución.	x		x		x		
15	Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios internos accedan a la información generada por su institución	x		x		x		
16	Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios externos consulten la información administrativa gestionada por su institución	x		x		x		
	<b>Dimensión fortalecimiento de los procesos de simplificación administrativas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	El proceso de inducción al personal nuevo es realizado por instructores que conocen ampliamente el proceso administrativo inherente a la institución	x		x		x		
18	El personal nuevo consulta los manuales de ayuda y guías de procedimientos antes de comenzar con el desarrollo de las funciones asignadas	x		x		x		
19	El personal nuevo ha recibido capacitación en el uso y aprovechamiento de los sistemas informáticos institucionales	x		x		x		
20	Su institución ha participado en la difusión del plan de calidad educativa	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg: Higor Madera Veliz      **DNI: 43300762**

**Especialidad del validador:** Ciencias Militares

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

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

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

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

**Lima, 27 de octubre del 2022.**

**Firma y sello del experto.**

## Anexo 5: Confiabilidad

**Tabla 13**

### *Estadísticas de confiabilidad*

Instrumento	Alfa de Cronbach	N de elementos
Cuestionario de gobierno electrónico	0.981	20
Cuestionario de simplificación administrativa	0.956	20

Los coeficientes calculados muestran valores cercanos a la unidad (0.981 y 0.956) lo que indica que los cuestionarios poseen fiabilidad alta, lo cual sustenta la aplicabilidad de los cuestionarios en la muestra de estudio.

### Confiabilidad del cuestionario de Gobierno electrónico

The screenshot displays the SPSS Reliability dialog box and its output. The dialog box shows the following settings:

- RELIABILITY**
- /VARIABLES=**P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 P16 P17 P18 P19 P20 P21 P22 P23 P24 P25 P26 P27 P28 P29 P30
- /SCALE ('ALL VARIABLES')** ALL
- /MODEL=**ALPHA
- /STATISTICS=**SCALE
- /SUMMARY=**TOTAL.

The output window shows the following sections:

**Fiabilidad**

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

Casos	Válido	N	%
		20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.981	20

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La institución ha implementado estrategias de comunicación, difusión o				



# Base de datos de la prueba piloto

Sin titulo2 (Conjunto\_de\_datos1) - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

Visible: 50 de 50 variables

	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var		
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4												
2	4	1	4	1	1	4	1	1	5	4	1	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4						
3	4	4	3	4	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2											
4	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	4	4	5	4	4	3	3	5	4	3	4	4	5	5	3	4	3	4	4												
6	2	2	2	2	4	2	1	4	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2											
7	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2												
8	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2												
9	4	2	4	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	4												
10	2	4	3	1	3	4	2	4	1	3	2	2	3	2	2	3	2	1	2	4												
11	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2												
12	5	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4												
13	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4												
14	4	5	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2												
15	3	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4												
16	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	4													
17	4	3	4	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3												
18	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3												
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3												
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5												
21																																
22																																
23																																
24																																
25																																
26																																
27																																

Vista de datos Vista de variables

Guardar este documento IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

## Anexo 6: Prueba de normalidad

### Prueba de normalidad

H<sub>0</sub>: Los datos se ajustan a una distribución normal

H<sub>a</sub>: Los datos no se ajustan a una distribución normal

Dado que  $n > 50$ , entonces se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

**Tabla 14**

*Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
V1. Gobierno digital	.114	87	.007
V2. Simplificación administrativa	.105	87	.020

Los resultados muestran que los datos de la variable Gobierno digital obtuvieron un  $p\_valor = 0.007 < 0.05$  y los datos de la variable Simplificación administrativa obtuvieron un  $p\_valor = 0.020 < 0.05$ .

El supuesto de normalidad indica que ambos datos deben ajustarse a una distribución normal para justificar las pruebas paramétricas, por lo tanto, en este caso, no se cumple dicho supuesto, y se rechaza H<sub>0</sub>.

En consecuencia, se utilizaron pruebas no paramétricas, y en este caso para determinar la correlación entre las variables, se justifica el uso de rho de Spearman.

Anexo 7: Base de datos

Encuestado	V1. Gobierno digital																														
	D1. Externa											D2. Interna							D3. Relacional					D4. Promoción							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
E1	3	4	4	2	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3		
E2	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	
E3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	5	4	
E5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	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	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	3	3	3	1	3	1	1	
E8	4	4	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	2	4	2	2	2	2	4	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	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	4	4	4	4	4	4	4	
E11	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	
E12	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	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	3	4	4	4	4	4	4	4	4	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	4	5	4	5	4	5	4	
E15	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	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	2	1	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	3	3	3	3	2	3	3	
E18	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	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	2	1	4	3	3	3	3	
E20	1	2	3	1	2	3	1	3	3	2	1	5	4	4	3	3	5	2	3	3	4	3	5	3	1	3	3	2	1	3	
E21	2	4	4	4	3	2	4	4	2	4	3	3	4	4	3	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4	4	2	4	3	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	2	4	4	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	4	4	5	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	2	2	2	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	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	3	3	4	3	3	3	3	
E27	3	2	3	2	4	2	3	4	2	2	3	4	4	4	2	2	4	2	3	2	2	3	4	2	3	4	2	2	3	2	
E28	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	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	3	4	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	5	5	5	4	5	4	5	
E31	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	
E32	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
E33	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	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	2	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	2	3	4	3	3	3	3	
E36	4	4	4	2	3	2	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4	3	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	2	2	5	2	2	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	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	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	3	1	3	1	1	1	1	
E41	3	5	1	5	3	5	2	2	3	4	5	1	5	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	5	2	2	3	4	5	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	1	2	2	2	3	2	3	
E43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	2	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	
E44	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
E45	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	
E46	2	3	4	4	3	4	2	5	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	2	3	2	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	2	2	4	2	2	2	2	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	2	4	4	4	5	5	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	2	4	4	5	5	5	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	4	4	4	4	5	4	4	
E51	2	4	4	2	4	2	2	4	2	2	2	4	4	4	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2
E52	1	4	4	1	1	1	4	4	4	1	4	4	1	4	2	1	4	1	2	5	5	4	1	1	4	4	4	1	4	5	
E53	4	3	3	3	3	1	3	4	3	4	3	3	3	4	2	1	1	3	3	1	1	1	1	1	3	4	3	4	3	1	





E83	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3
E84	2	4	3	3	3	2	1	4	3	3	3	2	4	4	2	1	3	1	1	3	3	3	4	2	1	4	3	3	3	3
E85	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E86	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	3	1	2	2	2	3	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1
E87	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	3	1	2	2	2	3	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1

Encuestado	V2. Simplificación administrativa																			
	D1. Procesos de simplificación administrativa						D2. Incorporación de las tecnologías de la información						D3. Modelo de atención al usuario				D4. Fortalecimiento de los procesos de simplificación administrativas			
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20
E1	3	3	2	3	2	2	3	2	4	1	2	1	1	2	2	2	3	3	3	2
E2	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
E3	2	2	3	2	3	4	2	5	3	3	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4
E4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4
E5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
E6	4	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	1
E8	4	4	4	2	2	4	3	4	2	4	4	2	2	3	2	2	2	2	2	4
E9	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
E10	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	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
E12	4	1	4	1	1	4	1	1	5	4	1	4	4	4	4	5	4	4	5	4
E13	4	4	3	4	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2
E14	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
E15	4	4	4	5	4	4	3	3	5	4	3	4	4	5	5	3	4	3	4	4
E16	2	2	2	2	4	2	1	4	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
E17	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2
E18	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2
E19	4	2	4	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	4
E20	2	4	3	1	3	4	2	4	1	3	2	2	3	2	2	3	2	1	2	4
E21	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2
E22	5	1	1	4	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	4
E24	4	5	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	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	2
E26	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	4
E27	4	3	4	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3
E28	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3
E29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	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	5
E31	1	1	2	2	2	1	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
E32	2	2	2	2	2	2	1	2	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	4
E34	2	3	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2
E35	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3
E36	3	3	3	4	3	4	4	2	2	2	2	2	4	3	3	4	3	4	4	4
E37	4	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2
E38	1	5	4	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	2
E40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1
E41	3	1	3	4	3	2	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2
E42	4	3	2	3	3	3	3	2	4	2	4	4	4	5	2	2	5	2	2	3
E43	4	4	3	4	2	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5
E44	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
E45	4	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	2
E47	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4
E48	4	4	3	4	4	5	3	4	2	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	5
E49	4	1	4	3	4	4	3	5	2	2	3	4	4	5	2	5	4	4	4	4
E50	5	4	4	5	4	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	2
E51	2	4	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4
E52	4	4	4	4	2	2	5	4	4	3	4	1	4	1	1	1	4	4	5	2
E53	3	4	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2

E54	2	2	3	2	2	3	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	
E55	3	2	4	4	4	2	4	4	2	1	2	3	3	4	1	4	4	3	4	2
E56	2	4	3	1	3	4	2	4	1	3	2	2	3	2	2	3	2	1	2	4
E57	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2
E58	5	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E59	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4
E60	4	5	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2
E61	3	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2
E62	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	4
E63	4	3	4	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3
E64	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3
E65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
E66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5
E67	1	1	2	2	2	1	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
E68	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
E70	2	3	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2
E71	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3
E72	2	2	3	2	3	4	2	5	3	3	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4
E73	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4
E74	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
E75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E76	3	3	1	3	3	1	3	3	3	1	1	3	1	3	1	3	3	3	1	1
E77	4	4	4	2	2	4	3	4	2	4	4	2	2	3	2	2	2	2	2	4
E78	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
E79	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
E80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E81	4	1	4	1	1	4	1	1	5	4	1	4	4	4	4	5	4	4	5	4
E82	4	4	3	4	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2

E83	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
E84	4	4	4	5	4	4	3	3	5	4	3	4	4	5	5	3	4	3	4	4
E85	2	2	2	2	4	2	1	4	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
E86	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2
E87	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2

## Anexo 8: Autorización de la entidad

De: Atención al Ciudadano <atencionalciudadano@sineace.gob.pe>

Enviado: lunes, 3 de octubre de 2022 16:18

Para: Atención al Ciudadano <atencionalciudadano@sineace.gob.pe>; Luis Eduardo Gómez Dizama <lgoomez@sineace.gob.pe>; Lady Melina Perales Vilca <lperales@sineace.gob.pe>; Pasqueline Gahona Coloma <pgahona@sineace.gob.pe>; Jonathan Junior Pardo Cienfuegos <jpardo@sineace.gob.pe>

Asunto: Portal de atención al ciudadano - Registro de documento en Mesa de Partes Virtual

### Mesa de Partes Virtual

#### I.- Datos del ciudadano

DNI: 46641137  
Nombre: TANIA LYZETH  
Apellido Paterno: VILCA  
Apellido Materno: HUARCAYA  
Departamento: código 14 - LIMA  
Provincia: código 01 - LIMA  
Distrito: código 30 - SANTIAGO DE SURCO  
Dirección: Los Vicus B-64 La Capullana - Santiago de Surco  
Teléfono Fijo:  
Teléfono Celular: 948601088  
Correo electrónico: tlvilca@hotmail.com  
Correo electrónico alternativo: tlvilca@hotmail.com

#### II.- Documento a presentar

Tipo de documento: 005 - CARTA  
Número documento: 176 - 2022  
Folios: 1  
Asunto: Solicita autorización para realizar investigación.  
Número de trámite: 003186-2022

#### NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA

(SI) Autorizo y acepto expresamente ser notificado electrónicamente mediante el correo electrónico registrado en el presente formulario; para lo cual me comprometo a mantenerlo activo y revisarlo diariamente a fin de recibir las notificaciones del acto administrativo, servicios prestados en exclusividad, actividades administrativas requeridas y demás comunicaciones del Sineace, incluso finalizada la emergencia sanitaria y la emergencia nacional, conforme al numeral 20.4 del artículo 20 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 y según lo dispuesto en la Ley N° 31170, Ley que dispone la implementación de mesa de partes digitales y notificaciones electrónicas.

(SI) En cumplimiento de lo dispuesto por Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, le informamos que los datos personales que usted nos proporcione serán utilizados y/o tratados por el Sineace (por sí mismo o a través de terceros), estricta y únicamente para el servicio solicitado, pudiendo ser incorporados en un banco de datos personales de titularidad del Sineace. Se informa que el Sineace podría compartir y/o usar y/o almacenar y/o transferir dicha información a terceras personas, estrictamente con el objeto de realizar las actividades antes mencionadas. Usted podrá ejercer sus derechos de información, acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos personales, en cualquier momento, mediante la solicitud correspondiente a través de Mesa de Partes del Sineace.

AC

Atención al Ciudadano <atencionalciudadano@sineace.gob.pe>

Para: Usted

CC: Pasqueline Gahona Coloma; Lady Melina Perales Vilca; Luis Eduardo Gómez Dizama

2.VOUCHER SGD EXP N 000279...  
61 KB

Lun 3/10/2022 17:54

Estimado/a, Sra/Sres. UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Reciba un cordial saludo del Sineace, mediante el presente, se le remite el tiket (voucher) con la generación del **Expediente N° 002795-2022**, correspondiente a su **OFICIO 0984-2022-SUNEDU-02**, registrado por nuestra Mesa de Partes Virtual.

Asimismo, le informamos que, podrá realizar el seguimiento de su Expediente a través de nuestro Portal Web señalando el Número de Expediente y fecha de recepción.

Finalmente, para ingresar al módulo de seguimiento de expediente seleccione el siguiente enlace: <https://app.sineace.gob.pe/consultaexp/>



[SINEACE - Consulta de Expedientes](#)

fecha de recepción en mesa de partes. código captcha ...

[app.sineace.gob.pe](https://app.sineace.gob.pe)

}

**EXPEDIENTE: 0002795-2022**

Dependencia	Tipo Documento	Fecha de emisión	Asunto
UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTARIA	CARTA	03/10/2022	SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN REFERENCIA : SOLICITUD DEL INTERESADO DE FECHA: 22 DE SETIEMBRE DEL 2022 NOTA: ADMINISTRADO PRESENTÓ SU DOCUMENTO EN MESA DE PARTES VIRTUAL,CON NÚMERO DE TRÁMITE:003186-2022, CON FECHA 03/10/2022 Y HORA 16:19 HORAS.
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DIRECTIVO AD HOC	PROVEIDO	03/10/2022	SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN REFERENCIA : SOLICITUD DEL INTERESADO DE FECHA: 22 DE SETIEMBRE DEL 2022 NOTA: ADMINISTRADO PRESENTÓ SU DOCUMENTO EN MESA DE PARTES VIRTUAL,CON NÚMERO DE TRÁMITE:003186-2022, CON FECHA 03/10/2022 Y HORA 16:19 HORAS.
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DIRECTIVO AD HOC	PROVEIDO	03/10/2022	SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN REFERENCIA : SOLICITUD DEL INTERESADO DE FECHA: 22 DE SETIEMBRE DEL 2022 NOTA: ADMINISTRADO PRESENTÓ SU DOCUMENTO EN MESA DE PARTES VIRTUAL,CON NÚMERO DE TRÁMITE:003186-2022, CON FECHA 03/10/2022 Y HORA 16:19 HORAS.
GERENCIA GENERAL	PROVEIDO	03/10/2022	SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN REFERENCIA : SOLICITUD DEL INTERESADO DE FECHA: 22 DE SETIEMBRE DEL 2022 NOTA: ADMINISTRADO PRESENTÓ SU DOCUMENTO EN MESA DE PARTES VIRTUAL,CON NÚMERO DE TRÁMITE:003186-2022, CON FECHA 03/10/2022 Y HORA 16:19 HORAS.
GERENCIA GENERAL	PROVEIDO	03/10/2022	SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN REFERENCIA : SOLICITUD DEL INTERESADO DE FECHA: 22 DE SETIEMBRE DEL 2022 NOTA: ADMINISTRADO PRESENTÓ SU DOCUMENTO EN MESA DE PARTES VIRTUAL,CON NÚMERO DE TRÁMITE:003186-2022, CON FECHA 03/10/2022 Y HORA 16:19 HORAS.
OFICINA DE RECURSOS HUMANOS	PROVEIDO	04/10/2022	SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN REFERENCIA : SOLICITUD DEL INTERESADO DE FECHA: 22 DE SETIEMBRE DEL 2022 NOTA: ADMINISTRADO PRESENTÓ SU DOCUMENTO EN MESA DE PARTES VIRTUAL,CON NÚMERO DE TRÁMITE:003186-2022, CON FECHA 03/10/2022 Y HORA 16:19 HORAS.
OFICINA DE RECURSOS HUMANOS	PROVEIDO	04/10/2022	SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN REFERENCIA : SOLICITUD DEL INTERESADO DE FECHA: 22 DE SETIEMBRE DEL 2022 NOTA: ADMINISTRADO PRESENTÓ SU DOCUMENTO EN MESA DE PARTES VIRTUAL,CON NÚMERO DE TRÁMITE:003186-2022, CON FECHA 03/10/2022 Y HORA 16:19 HORAS.





## GUÍA PARA LA ELABORACIÓN Y APLICACIÓN DEL DOCUMENTO PARA OBTENER EL



### Consentimiento Informado (\*)

Título de la investigación: .....

Investigador (a) (es): .....

#### Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada ".....", cuyo objetivo es..... Esta investigación es desarrollada por estudiantes (colocar: pre o posgrado) de la carrera profesional ..... o programa ....., de la Universidad César Vallejo del campus ....., aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución



Describir el impacto del problema de la investigación.

#### Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: ".....".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de ..... minutos y se realizará en el ambiente de ..... de la institución ..... Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

\* Obligatorio a partir de los 18 años

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

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

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

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

**Beneficios (principio de beneficencia):**

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

**Confidencialidad (principio de justicia):**

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

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) (Apellidos y Nombres) ..... email: ..... y Docente asesor (Apellidos y Nombres) ..... email: .....

**Consentimiento**

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

Nombre y apellidos: .....

Fecha y hora: .....

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



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ANCAYA MARTINEZ MARIA DEL CARMEN EMILIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Gobierno digital y simplificación administrativa en una institución del sector educativo, Lima, 2022", cuyo autor es VILCA HUARCAYA TANIA LYZETH, 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, 18 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ANCAYA MARTINEZ MARIA DEL CARMEN EMILIA <b>DNI:</b> 10352960 <b>ORCID:</b> 0000-0003-4204-1321	Firmado electrónicamente por: MANCAYAM el 26- 12-2022 19:43:58

Código documento Trilce: TRI - 0494351