



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gobierno digital y simplificación administrativa en la UGEL Alto
Amazonas - Yurimaguas, 2023.

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

AUTORA:

Soplín Huamán, Shirley (orcid.org/0000-0002-6360-5336)

ASESORES:

Dr. Barboza Zelada, Pedro Arturo (orcid.org/0000-0001-9032-782)

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Innovación tecnológica y desarrollo sostenible

TARAPOTO - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios por guiar siempre mi camino,
brindarme sabiduría, fortaleza y
bendecirme cada día de mi vida.

A mi papá y a mi mamá por todo el amor,
apoyo que siempre me brindan y por ser mi
motivación para seguir superándome
profesionalmente.

Shirley

AGRADECIMIENTO

A Dios, por brindarme vida, salud y bendecirme día a día para seguir adelante y poder cumplir mis metas.

A mi papá y a mi mamá, por brindarme su amor infinito y apoyo incondicional en mis proyectos personales y profesionales, sobre todo, en la culminación de mis estudios de posgrado.

A mi hermana, por apoyarme y motivarme a continuar preparándome profesionalmente.

A mi docente, Dr. Pedro Arturo Barboza Zelada, por su asesoría y acompañamiento durante el desarrollo de mi investigación.

La autora

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, BARBOZA ZELADA PEDRO ARTURO, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Gobierno digital y simplificación administrativa en la UGEL Alto Amazonas - Yurimaguas, 2023.", cuyo autor es SOPLÍN HUAMÁN SHIRLEY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 04 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BARBOZA ZELADA PEDRO ARTURO, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 16529281 ORCID: 0000-0001-9032-7821	Firmado electrónicamente por: PBARBOZAZ el 04-08-2023 18:39:03
BARBOZA ZELADA PEDRO ARTURO, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 00974279 ORCID: 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 04-08-2023 19:53:23

Código documento Trilce: TRI - 0641271

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, SOPLÍN HUAMÁN SHIRLEY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gobierno digital y simplificación administrativa en la UGEL Alto Amazonas - Yurimaguas, 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
SHIRLEY SOPLIN HUAMAN DNI: 74589891 ORCID: 0000-0002-6360-5336	Firmado electrónicamente por: SSOPLIN el 01-07-2023 10:27:31

Código documento Trilce: TRI - 0563608

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	20
3.2. Variables y operacionalización.....	20
3.3. Población, muestra y muestreo.....	21
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos.....	23
3.7. Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS.....	24
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de gobierno digital	24
Tabla 2. Nivel de simplificación administrativa	25
Tabla 3. Prueba de normalidad	26
Tabla 4. Relación entre las dimensiones del gobierno digital y la simplificación administrativa	27
Tabla 5. Relación entre el gobierno digital y la simplificación administrativa.....	28

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gráfico de dispersión entre el gobierno digital y la simplificación administrativa	29
--	----

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el gobierno digital y la simplificación administrativa en la UGEL Alto Amazonas - Yurimaguas, 2023. La investigación fue de tipo básica, diseño no experimental, cuya población y la muestra fue de 58 trabajadores. La técnica de recolección la encuesta y como instrumento el cuestionario; la confiabilidad del gobierno digital fue de 0,981 y la confiabilidad de la simplificación administrativa fue de 0,966. Los resultados determinaron que el nivel de gobierno digital tiene un nivel bajo en 29 %, nivel medio en 55 % y alto en 16 %, y el nivel de simplificación administrativa tiene un nivel bajo en 34 %, nivel medio en 45 % y alto en 21 %. Concluyendo que si existe relación significativa entre el gobierno digital y la simplificación administrativa en la UGEL Alto Amazonas - Yurimaguas, 2023, p-valor igual a 0.000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$) aceptando así la hipótesis de investigación, de acuerdo al Rho Spearman tienen correlación positiva moderada $S_p = 0.519$; además, el coeficiente determinación ($R^2 = 0.2493$), indica que la simplificación administrativa depende en 24. 93% del gobierno digital.

Palabras clave: Gobierno digital, simplificación administrativa, gobernanza de internet, digitalización.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between digital government and administrative simplification in the UGEL Alto Amazonas - Yurimaguas, 2023. The research was of a basic type, non-experimental design, whose population and sample were 58 workers. The technique of collecting the survey and as an instrument the questionnaire; the reliability of digital government was 0.981 and the reliability of administrative simplification was 0.966. The results determined that the level of digital government has a low level of 29%, a medium level of 55% and a high level of 16%, and the level of administrative simplification has a low level of 34%, a medium level of 45% and a high level of twenty-one %. Concluding that there is a significant relationship between digital government and administrative simplification in the UGEL Alto Amazonas - Yurimaguas, 2023, p-value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$), thus accepting the research hypothesis, according to Rho Spearman have moderate positive correlation $S_p = 0.519$; In addition, the determination coefficient ($R^2 = 0.2493$) indicates that administrative simplification depends on 24.93% of digital government.

Keywords: Digital government, administrative simplification, Internet governance, digitization.

I. INTRODUCCIÓN

El gobierno digital en el mundo aún está en proceso de actualización, donde no se tiene la oportunidad de que, los usuarios realicen sus transacciones de manera inmediata; por lo tanto, hoy en día las instalaciones de los sectores públicos no cuentan con un sistema modernizado o con buen portal, llevando a que exista un descontrol dentro de la misma, y por ende pierden cada beneficio de poder tener a las personas satisfechas, causando una descoordinación institucional, en ese sentido, la investigación se enmarca en el marco de los 17 ODS, específicamente en el 17, 17.6 y 17.7, que se orienta al desarrollo de las tecnologías para la eficiencia institucional (ONU, 2023).

Dentro del plano internacional, Cuzme y Zambrano (2023) mencionan que los gobiernos se ven inmersos en problemas de deficientes instalaciones que prioricen las actividades que desarrollan, para una mejor disponibilidad de atención a los usuarios que forman parte de los servicios públicos; en cuanto a la simplificación administrativa se evidencia muchas trabas burocráticas en los procesos, demoras en la citas para que los usuarios sean atendidos, demoras en los procesos y por ende no se entregan oportunamente al usuario final, causando una mala visión de los usuarios, demostrando que el estado muchas veces no está con una buena coordinación para brindar las mejores atenciones, manteniendo una disponibilidad inmediata.

Por otra parte, en el contexto latinoamericano, existen países como Colombia y Ecuador, que no están en la altura de contar con sistemas de tecnología avanzada, por lo que no pueden integrarse e implementar de manera adecuada el gobierno digital en sus diferentes niveles de gobierno; debido a ello, la CEPAL (2020) en su informe menciona que no hay una conectividad muy amplia entre la población y los gobiernos locales y subnacionales, que les permita interactuar en función a información digital con las que puedan contar, además que los trámites se han burocratizado, demorando más del tiempo establecido por las normativas internas, desconocimiento del personal en algunas áreas y sobre todo la cantidad de requisitos exigidos.

Además, en el Perú recién están iniciando el proceso de concientización e implementación tecnológica, de ver la forma de cómo se reduce el tiempo en poder sistematizar las operaciones administrativas, por lo que ya todos utilizan y están comunicados o monitoreados sobre sus funciones, por lo que tiene sus inicios con la Ley N° 27806 (2003), lo cual está aprobado de que la sociedad está en derecho de tener esta información al ingresar en la página web de cada gobierno, para poder saber los avances que están ejerciendo sus autoridades frente a las actividades que realizan las instituciones para el mejoramiento de un país.

De igual forma, a nivel nacional se está ya autorizando las instalaciones debidas para poder tener una mejor resolución de información frente a trámites que se pueden solicitar de manera digital, lo cual ahorra tiempo administrativo, donde solo la tecnología lo puede ejercer en menos tiempo posible. (Defensoría del Pueblo, 2021). Aunado a esto, se destaca que gran parte de entidades públicas situadas en las diferentes regiones y departamentos del Perú no cuentan con el recurso humano suficiente para atender la alta demanda que existe, además las entidades se caracterizan por poseer una pésima infraestructura y no disponer del recurso tangible y computarizado necesario para garantizar un mejor desarrollo en las funciones y dar celeridad a los trámites, lo que conlleva a que no se agilice los procesos de atención, demoras en los trámites, procesos lentos que no buscan satisfacer las necesidades de la población.

Por otro lado, la UGEL Alto Amazonas - Yurimaguas, no es indiferente a la realidad problemática que se describe, puesto que se ha evidenciado grandes dificultades para desarrollar una prestación de calidad al usuario en lo que respecta a la atención digital, al desarrollo del gobierno digital, el mismo que facilita al ciudadano el desarrollo de ciertos trámites; sin embargo, en muchos casos no se pueden realizar estos trámites administrativos de manera fácil, puesto que estos se caracterizan por ser altamente burocráticos y engorrosos lo cual produce que se dilaten los tiempos de respuesta causando gran insatisfacción en los usuarios. Junto a ello se evidencia la inexistencia de las condiciones infraestructurales para el aforo de los usuarios lo cual genera

malestar dado a la alta aglomeración y la poca ventilación que existe dentro de los ambientes. Aunado a esto, se ha evidenciado que el ente adolece de profesionales altamente preparados para abordar los procesos internos en la institución. Asimismo, se ha notado que no cuenta con los equipos tecnológicos necesarios para agilizar los trámites lo cual dificulta grandemente la prestación óptima en el servicio.

En función a lo anterior, se formuló como **problema general**: ¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y la simplificación administrativa en la UGEL Alto Amazonas - Yurimaguas, 2023? y se tiene como **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de gobierno digital?, ¿Cuál es el nivel de simplificación administrativa? y ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del gobierno digital y la simplificación administrativa?

Se justificó por **conveniencia**, ya que a través de la investigación se conoció la realidad problemática que atraviesa la institución respecto al gobierno digital que mantienen al alcance del usuario. **Relevancia social**, permitió diseñar estrategias para afrontar adecuadamente las deficiencias encontradas de manera que se pueda generar una mejora en los servicios digitales que se ofertan y con ello alcanzar un mayor índice de satisfacción, al mismo tiempo, permitió reforzar los procesos administrativos. **Valor teórico**, fue que cuenta con una información relevante, para dar a conocer la relación de las variables frente a su concepto de análisis, al ser abordadas por fuentes importantes respaldados por autores que forman parte de brindar una mejor información. **Implicancias prácticas**, promovió a que se desarrollen en su mejor forma las actividades y al mismo tiempo de apoyar con información de mejorar en los servicios, de ser más organizados como institución ante la atención de sus usuarios, logrando que mediante la digitalización consigné tener mejor acceso de comunicación y atención inmediata ante cualquier trámite. **Utilidad metodológica**, puesto que los instrumentos y técnicas usados en la investigación sirvieron de base para otras de similar índole.

En cuanto al **objetivo general** fue: Determinar la relación entre el gobierno digital y la simplificación administrativa en la UGEL Alto Amazonas - Yurimaguas, 2023 y como **objetivos específicos**: Identificar el nivel de gobierno digital. Identificar el nivel de simplificación administrativa. Determinar la relación entre las dimensiones del gobierno digital y la simplificación administrativa. Finalmente, la **hipótesis general** fue: Existe relación significativa entre el gobierno digital y la simplificación administrativa en la UGEL Alto Amazonas - Yurimaguas, 2023. **Hipótesis específicas**: El nivel de gobierno digital, es alto. El nivel de simplificación administrativa, es alta. Existe relación entre las dimensiones del gobierno digital y la simplificación administrativa en la UGEL Alto Amazonas - Yurimaguas, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

El estudio se fundamentó, en investigaciones de gran importancia, correspondientes a diversos autores, del ámbito internacional, nacional, regional y local; entre ellos citamos a, Toro et al. (2020) concluyeron que, un gobierno que no esconde nada sobre las actividades que desarrolla, es que, mediante su página web da a conocer sobre las operaciones que se va ejerciendo o publicando la programación de nuevas actividades de inclusión de la opinión pública, resaltando el beneficio de un gobierno digital; por lo que, existen autoridades que temen este tipo de actuación en el desarrollo de sus operaciones administrativas.

Por consiguiente, Morales et al. (2020) concluyeron que, el desarrollo de los procedimientos necesarios para efectuar las compras en las entidades puede ser mejorada por medio de la utilización de medios electrónicos para facilitar la ubicación de aquellos elementos necesarios, contactar a los proveedores, facilitar la comunicación, entre otros que pueden dinamizar este proceso reduciendo considerablemente los tiempos y a la vez los costos asociados juntamente con la transparencia; lo que significa que si se usarían los medios electrónicos, se estarían reduciendo los tiempos de respuestas de la información, agilizando en gran medida la gestión de los recursos económicos, lo cual significa una mayor satisfacción para el usuario.

Aunado a ello, se tiene a Delgado (2020) concluyó que, la propuesta de un gobierno digital da cambios de reforma de manera global en un estado, donde refleja modernización sobre el desarrollo de sus actividades, donde se priorizan cambios estratégicos de poder acostumbrarse a su manejo tanto para ellos como gestión y como para la población, pero en América latina ya se está lanzando a un mayor crecimiento de tener la disposición de un gobierno digital, lo cual hace la diferencia ante otros países de mejorar frente a sus operaciones, donde en su 60% ya califican con instalaciones de dar un mejor uso a la tecnología, llevando así una buena visión hacia los usuarios.

Por otro lado, Cuzme y Zambrano (2023) concluyeron que el gobierno digital implica la utilización de diversos instrumentos para su correcta aplicación y con ello poder cumplir los objetivos institucionales. Seguidamente, Toro et al. (2020) concluyeron que la influencia del gobierno digital en las actividades administrativas ayuda a facilitar la eficiencia para la entrega de servicios adecuados por medio de los soportes tecnológicos necesarios brindados por la institución. Asimismo, Robles y Zamora (2020) concluyeron que la imperiosa carencia de implementación del gobierno digital no permite a las instituciones implementarlo a cabalidad y por ende no se puede tener los resultados esperados. Además, Salirrosas et al. (2022) concluyeron que, la presencia de la correlación positiva que permitió identificar la importancia de potenciar la construcción de un gobierno orientado al uso de las herramientas digitales, el cual propiciará el avance de la modernización, donde los principales beneficiados serán los ciudadanos ya que las instituciones serán más transparentes y eficientes.

De igual manera, en el ámbito nacional, se consideró a Anibal et al. (2021) concluyeron que, la información conseguida para ser utilizada en la investigación fue procesada por medio del estadístico del Chi cuadrado del cual se obtuvo un valor numérico de 0.047, dicho resultado fue inferior a 0.05 por lo que se procede a aceptar la H_1 ; es decir, existe asociación entre los temas abordados. Por otro lado, el estudio desveló que respecto a la simplificación administrativa está no se desarrolla de manera adecuada dentro de la institución puesto que carece de una tecnología avanzada, para facilitar los trámites de los usuarios, aunado a esto, el recurso humano no cuenta con las competencias necesarias para brindar un mejor servicio.

Además, Cubas y Heredia (2021) concluyeron que, ante las deficiencias investigadas por la institución han demostrado que no dan un buen uso a la tecnología, no porque no cuentan con máquinas modernizadas, sino porque no saben el manejo de su contenido frente a programas actualizados; por lo que siguen utilizando un sistema de monitoreo antiguo en ciertas máquinas que no han dado por retirar, por lo que siguen retrasando sus actividades y operaciones

frente al servicio de sus usuarios. Asimismo, Cucat et al. (2020) concluyeron que, el municipio no cuenta con un sistema de programas actualizados para poder priorizar sus actividades de una manera eficiente y transparente, de brindar un mejor servicio para que sus pobladores puedan informarse y formar parte de su contenido, por lo que ha dado la sensación que no se sienten obligados; sin embargo, las quejas de la población aumentan porque no son atendidos de inmediato con sus trámites documentarios.

Además, se consideró a García (2021) concluyó que existe una ineficiencia en el uso del gobierno digital, donde la opinión pública importe, al ser visualizados mediante su plataforma de formar parte de saber los avances que ejercen en su localidad, por lo cual en el año 2020 no se contaba con muchos implementos, por lo que los retrasos eran constante de poder atender; sin embargo al ya estar con nuevos equipos, no hacen de uso responsable de los programas para una mejor atención o funcionamiento de los mismos. Además, se citó a Trauco (2021) concluyó que, en un porcentaje de 50% opinan los usuarios que son necesarios la implementación de un mejor sistema a su institución, y la otra diferencia no entendieron mucho de tecnología, por lo que no reciben información sobre sus trámites o no son atendidos, generando insatisfacción en los usuarios.

Finalmente, se citó a Ruiz (2021) concluyó que, el gobierno digital dentro de la Región San Martín no son muy avanzadas que digamos, porque aún se encuentran maquinas antiguas, donde sistemas de última actualización no dan su límite de ser instaladas, porque no son adaptables, y esto repercute en la falta de gestión, ya que no se está priorizando mejorar el ámbito administrativo, donde solo acumulan información y solicitudes de no ser atendido rápido, la espera de usuarios manifiestan la deficiencia de trabajo que representa sus autoridades, debido a que no se comprometa con sus funciones y con la sociedad.

La investigación se fundamentó también, en importantes teorías, correspondientes a científicos de renombre internacional, entre ellos

mencionamos a los **enfoques teóricos del gobierno digital**, se presentó a la **teoría política**, donde determina la imperiosa necesidad de considerar a la aplicación de las TIC dentro de los procedimientos institucionales como un medio para mejorar la eficiencia en el cumplimiento de sus actividades para la confinidad con la ciudadanía y el manejo de los recursos internamente, manteniendo cada procedimiento a ejecutarse en orden, con la finalidad de que mejore cada teoría que los autores mencionan (Harto de Vera, 2006).

De igual forma, respecto a la variable **gobierno digital**, de acuerdo con el Decreto Legislativo n° 1412 (2018), es parte de una estrategia que la tecnología enfatiza en las operaciones que el hombre ejerce, de ayudar a que mediante su funcionamiento se cuente con un valor público de ampliar conexiones de formalidad y manejos administrativos de asegurar a que todos sus proyectos cuenten con una seguridad digital de recuperarlo en cualquier momento. Al mismo tiempo, los procesos técnicos que el gobierno implementa, hacen que la parte operativa participe y se mantengan conectados para conseguir información de las acciones que realizan dentro de cada estado, donde la población debe formar parte de estos avances de poder informarse, de tal manera se demuestre la transparencia de sus actividades. (Lee & Lee, 2019)

Para los autores Mergel et al. (2019) dar un buen uso a la tecnología también es parte de la responsabilidad de cada uno, pero si nos referimos a las grandes entidades, por lo que quieren lo mejor para ser competentes, de poder conseguir así cualquier información, sintiéndose en la cima, potencialmente, es por eso que hasta los gobiernos ya optan por lo digital donde tienden a comunicarse de manera virtual de cualquier lado y en cualquier momento, y mucho más que ya presentan sus programaciones mediante su propia página web de red pública, donde puede ya saber los asuntos de trabajos que se están ejecutando. Además, incentivar a la tecnología es parte de adecuarse a nuevas plataformas de administrar con mejor facilidad y menos tiempo las operaciones que se realizan. (OECD & BID, 2016). Para Lee y Porumbescu (2019) se ha tenido mucho que esperar que la tecnología formule nuevas expectativas para operar y brindar servicios de manera más eficiente y sin mucha espera.

Por lo tanto, Alderete et al. (2022) deducen que, aunque a algunos les parezca complicado aprender, se tiene que adaptar a nuevos cambios y sistemas de mayor potencialidad por su gran resolución de poder ejercer su registro de archivar, guardar, eliminar, incluso de recuperar, por lo que eso construye una nueva etapa de mejorar el control administrativo, ya que la tecnología ayuda al hombre de poder hacer mejor las cosas, ayuda en el uso en cualquier caso y tipo de administración, mejor dicho ya está presente en todo momento. (Mergel, 2019). De acorde con Sandoval et al. (2017) los gobiernos necesitan ameritar su propio sistema digital de acuerdo a sus operaciones que realizan, para poder personalizar sus operaciones de acorde a lo que más les conviene su manejo, de esta manera ellos como sector público podrán registrar sus datos, de manera rápida al buscar, y así poder atender a los usuarios ante distintos servicios, donde ya todo está registrado y será más accesible poder ingresar y dar una respuesta inmediata (Orgaz, 2022).

Ya que un gobierno necesita el uso de estrategias para armar un buen plan administrativo, por lo que la tecnología es parte para conseguir una mejor estrategia y poder llevar los registros de ingresos y salidas; además, de los gastos en que incurren, ya todo va estar bajo registro digital, donde va ser más fácil encontrar respuesta por parte de ellos y al mismo tiempo de brindarlas a sus usuarios, siendo más efectiva la atención que se merecen y al mismo tiempo de poder cumplir con su deber, ante la existencia de distintas funciones donde ya se puede controlar desde sólo un aparato digital correspondiente, con el fin de mejorar cada registro administrativo (D.U. 006-2020-PCM, 2020).

Para Lee & Lee (2019) un gobierno digital es no estar al margen de la tecnología, debido a que ayuda al cumplimiento de sus funciones, de desarrollar un trabajo con eficiencia y transparencia sobre las actividades públicas que se ejercen de acuerdo a presupuestos presentados, donde tengan la disponibilidad de que la población participe y ser parte de esta información, por lo tanto una gestión, sino tiene nada que esconder sobre sus funciones no está en la prohibición de sustentar todo su accionar y las inversiones públicas y cuánto presupuesto fue ejecutada. Por lo tanto, Mergel et al. (2019) mencionan que se

debe contar con los presupuestos aprobados por cada obra, donde dan a conocer los detalles, con qué tipo de empresa privadas se ha realizado la contratación de poder hacer realidad dicho proyecto, entonces, al existir un gobierno digital promueve una mejor comunicación y una asertiva conectividad.

Para los autores Pittaway & Montazemi (2020) señalan que la tecnología ha demostrado que sus avances ha ayudado a muchas reformas, de que se consiga información inmediata ante cualquier duda, donde la tecnología ayuda a que en menos tiempo se consigan las cosas, por lo que cada gobierno opta por tener mejores máquinas y programas de última resolución, para así concientizar con un mejor servicio público en lo externo, y en lo interno procesar una mejor administración, generando una información de calidad, haciendo ver que el Gobierno es intachable (R.M. N° 119-2018).

Por su parte, Panagiotopoulo et al. (2019) confirmaron que un gobierno digital, moderniza los procesos para atender a sus usuarios, por lo que cada estado ya debe de contar con una propia plataforma digital y archivar sus operaciones, y esto permite una clarificación de la gestión en las obras que realizan y al utilizar los recursos públicos. Es por eso que existe una página web donde pueden publicar todo lo debido y necesario, de acuerdo a las perspectivas que cada uno busca. Además, Burak (2020) menciona que, usar adecuadamente la tecnología es parte de modernizarse y estar a la altura de grandes disposiciones informáticas, es innovarse repensar una nueva organización y mantenerse conectados e informados, ante cualquier suceso que se presente en los manejos administrativos y forma parte del cumplimiento asertivo de las funciones frente a los usuarios.

También, para Burak (2020) mantener un gobierno centralizado enfoca a que se implemente una mejor estructura de nuevos equipos y desempeñar mejor sus funciones y obligaciones, es decir, brindar una buena atención a sus usuarios, logrando conseguir una mejor capacidad y eficiencia al aplicar un gobierno digital de mayor gama sistemática; poder atender en menos tiempo posible las peticiones, sus trámites y así evitar alboroto, donde existe orden de

llegada para poder validar cada documento y entregar a tiempo, o antes de lo contratado, lo cual genera que los usuarios sientan la competitividad de un buen trabajo que se enfoca en sus prioridades y atenderlos lo más pronto posible, presentando cambios administrativos significativos con la finalidad de cumplir metas.

Según Mergel et al. (2019) un gobierno abierto es el que cuenta con la opinión pública y mediante la conectividad hace saber todo los sucesos y programaciones al cual se dedica cada gobierno que ya forman parte de una nueva reforma. Por su parte los autores Lee & Lee (2019) se enfocan en que un gobierno debe tomar en cuenta las prioridades de su país frente a las adversidades de sucesos económicos y al mismo tiempo lo que su población genera parte de las necesidades que priorizan a ser primarias como educación, salud, y entre otros factores, por lo que, cada vez se necesita que las autoridades se enfoquen a que la administración pública se concentre en sus funciones debidas, de acuerdo a su capacidad, experiencia y reglamentos.

Mientras Mergel (2019) valida que dentro del sector público pueden contar con la mejor estructura, y mejor equipo de realizar sus operaciones, pero el problema es que sucede sino cuenta con personal competente para organizarse frente a las actividades que debe de cumplir, donde no hay un líder que direcciona las funciones. Es por eso que Pittaway & Montazemi (2020) detallan que las prioridades autoritarias deben de cambiar si, realmente, quieren demostrar a la sociedad que están en favor de los cambios que la sociedad exige y limitar los atrasos administrativos, por ejemplo, no atender moderadamente a solicitudes que la sociedad exige y son protagonistas de un trabajo mermado en la calidad, pues, demuestran que sólo son elegidos porque forman parte de la política, mas no por el compromiso de cumplir las funciones designadas.

Por consiguiente, Eom & Lee (2022) ya todo gobierno opta por la tecnología y querer contar con la mejor resolución de programas para poder registrar y administrar sus funciones de acuerdo a sus actividades, lo cual va ir

evolucionando con el tiempo para una mejor reforma de mantener un orden registral sobre todas las operaciones que una sociedad registra dentro de un parlamento, que amerita su respuesta de acuerdo a que todos estén de acuerdo para conseguir mejor disponibilidad de tiempo acerca de cada manejo que se ejecuta, además, la tecnología ayuda a responder, con premura, a las preguntas. Asimismo, Díaz (2022) hace referencia que, el gobierno digital es un proceso que consiste en facilitar los procesos de trámites efectuados por los ciudadanos, cuya finalidad es proporcionar viabilidad por medio de las plataformas digitales.

Por otro lado, Burak (2020) enfatiza que un gobierno tiene que estar centralizado bajo sus normas estipuladas para realizar reformas constructivas, en relación a los sistemas digitales y mejorar sus actividades, ya que enfatiza que influya en las operaciones que ejercen en la parte interna, este hecho acopla al usuario y es más fácil atenderlo y cumplir con las funciones estipuladas. Mientras Eom & Lee (2022) establecen que todo Estado debe implementar sus reformas tecnológicas de acuerdo a las necesidades, porque es necesario hacerlo con la finalidad de cumplir metas, verificando que nuevas autoridades cambien las estructuras para un mejor proceso administrativo y verificar y controlar las funciones de cada área.

Las dimensiones que componen la variable **gobierno digital**, están dadas de acuerdo al Decreto Legislativo n° 1412 (2018): Dimensión uno: **identidad digital**, hace referencia al aseguramiento de la información de cada persona sobre sus datos personales, ante la existencia de distintos datos idénticos; pero, al contar con un código único puede identificarse dentro de una plataforma en cualquier momento al ingresar para conseguir información y entre otros trámites. Además, la máquina podrá reconocer en pantalla el rostro digital, si en el caso hubiera como parte de control, al existir la modalidad de tomar el control de asistencia dentro de las entidades públicas, a cada funcionario, donde ya de manera automática marcará su registro. (Harrison et al., 2020)

Dimensión dos: **prestación de servicios digitales**, es la presentación de servicios de manera digital al poder conectarse con internet, se puede ingresar a cualquier hora y buscar lo que se necesita, donde ya todo quedará registrado en el suceso de poder presentar una solicitud o tramitar cualquier tipo de documento, por lo que su atención virtual es las 24 horas y permite reducir el tiempo de presentación lo que no sucede de manera presencial y logra ahorrar tiempo y a una respuesta inmediata para así mantener un servicio de calidad, generando la satisfacción de los usuarios, sacando provecho de cada servicio que se adquiere (Churampi et al., 2023).

Dimensión tres: **gobernanza de datos**, va en referencia a la disposición de una gestión modernizada y poder plantearse su propio sistema personalizado para poder aplicar sus funciones y actividades administrativas, donde son ellos los únicos en tener el acceso y personalizar la información como todo gobierno, y ciertas autorizaciones que se podrá mostrar a la opinión pública también será accesible modificarse y demostrarse. Dimensión cuatro: **interoperabilidad**, es poder conectarse y enlazarse para poder intercambiar datos informativos de acuerdo a lo que se solicite de manera permitida, por parte de los estados, al tener la alianza de autorizar esta posibilidad de interactuar con otros entes, de manera virtual, a larga distancia, sin necesidad de acudir al lugar de los hechos, ya eso depende de cada autoridad que lo permite.

Dimensión cinco: **Seguridad digital**, es la parte clave, que mediante un código se puede conseguir la seguridad personalizada de cuidar tu información, ya que cada gobierno cuenta con su propia información sobre manejos administrativos que no son compartidos, y ante la existencia de riesgos de algunos individuos, es que se accede mediante este proceso y asegurar y no exponer los datos a cualquier persona, donde se cuida la información de cada uno de los registros que forman parte del registro público, donde solo la persona identificada lo puede solicitar de manera personal, siendo necesario que sea discreto cada actividad de las personas.

En cuanto a las teorías de la variable **simplificación administrativa** se tuvo en cuenta los siguientes: **teorías de la administración y sus enfoques**, son parte de ciertas propuestas mediante el seguimiento de un estudio, hace parte de interferir factores que forman directamente con la complicidad administrativa dentro de cada organización de acuerdo a su propio enfoque operativo que ejerce dentro de su jurisdicción (Gómez, 2018). Además, **teorías de la administración: por medio de autores y ejemplos**, entre tantas teorías existen autores que cada uno cuenta a detalle sobre el proceso y evolución de la administración y sus procesos con sus propios conceptos y descripción, creando su propia estructura de ser más ideal y utilizado hasta, en la actualidad, ayudando a seguir los mismos pasos, pero con mejores acciones de empleos teóricos. (Rivero, 2019).

En relación al reforzamiento teórico de la variable **simplificación administrativa**, la Resolución Ministerial N° 410-2017- IN (2017) menciona que dicha variable se enfoca a suprimir todos aquellos obstáculos, cuellos de botella o costes que no genere ningún tipo de valor o beneficio a los usuarios, los cuales en su mayoría se originan por el ineficiente funcionamiento que existe dentro de las instituciones que forman parte de la cartera gubernamental (p. 8). Según Silva (2020) el gobierno digital ayuda a que brinde una mejor atención a los distintos trámites que los usuarios hacen como parte de sus operaciones, por lo que, gracias a la tecnología se pueden atender más rápido, por lo que antes se tenía que hacer largas colas por la espera para solicitar un documento incluso para recoger, mientras que ahora ya todo se realiza de manera virtual logrando reducir tiempo y el costo.

Además, Helfmann y González (2021) en la actualidad ya todo gobierno debe contar con la disposición de sistemas digitales para poder llevar sus manejos administrativos, siempre y cuando se respete ciertos reglamentos para su uso ante cualquier trámite, pero debido a este proceso también algunos usuarios no saben cómo manejar, debido a que la exigencia es demasiado en algunos trámites siendo un gobierno burocrático. Además, Cortés (2022) lo que se requiere por parte del estado es la existencia de una mejor calidad de servicio

público, donde se prioricen de acuerdo a la modernidad que la tecnología nos brinda, al mismo tiempo un gobierno digital enfoca a que los cambios sean constantes y que ayuden a realizar sus operaciones de registro más dinámico, y poder ahorrar tiempo y saber ordenar por carpetas, fechas, y entre otras aplicaciones que permite al contar con un propio sistema del entendimiento de que todos los que pertenecen a la gestión apliquen la misma modalidad. (Wilson & Mergel, 2022).

En tanto, Rojas (2022) que una gestión implica llevar el proceso administrativo de planificación, ejecución y control todo debido a un direccionamiento de enfocar a cumplir con las actividades de manera ordenada, pero mucho más, si ya cuentan con un sistema digital y hacer posible y priorizar las operaciones para poder atender a distintas solicitudes que una sociedad necesita, logrando un trabajo eficiente y transparente y poder demostrar que se sigue trabajando para mejorar la atención y que los usuarios se sientan a gusto. Asimismo, Flores et al. (2022) menciona que los usuarios desean que la atención sea enfocada a lo que requieren, dar resultados inmediatos para proceder a otros trámites, donde se aceleren con el tiempo, es ahí donde enfoca la tecnología de poder hacer que esto suceda de inmediato, logrando que queden satisfechos por la buena gestión de las entidades públicas en general (Villanueva et al., 2022).

Por su parte Silva y Delgado (2020) se enfoca que las organizaciones y manejos administrativos del sector público es muy compleja, por lo que optan por lo más fácil o no cumplir ciertas normativas, ya que no solo es el pretexto de la poca asignación de recursos, sino también la escasa voluntad política. En la actualidad algunos estados manejan muy complejo la realización de trámites virtuales mediante sus plataformas, por ciertas ortografías no acceden a tu servicio o petición siendo un estado burocrático de existir mucha formalidad o que se desarrolle de acuerdo al pie de la letra sino no son aceptados, causando molestias a los usuarios, lo cual genera negligencia porque no resuelven las necesidades de la población usuaria en relación a la programación del sistema. (Sandoval et al., 2022)

De acuerdo a Tejedor (2021) enfatiza que para demostrar que un gobierno pueda atender a sus usuarios de la manera pertinente, es demostrar la eficiencia de un buen trabajo inmediato con respuestas probables, donde cada uno debe cumplir su función de forma ordenada de acuerdo al orden de llegada de cada solicitud, para poder ser entregado fácilmente, donde cada estado debe priorizar sus funciones en base a la organización liderada, de cómo asumir con responsabilidad a lo que están dispuestos por lograr. Además, Silva y Delgado (2020) demuestran que una gestión administrativa se debe enfocar en los manejos prioritarios de los recursos materiales, humanos y económicos como principal y dar un funcionamiento permanente frente a sus actividades de cumplir con la atención de sus usuarios, por lo que debe de programar un sistema adecuado y entendible para que los usuarios puedan solicitar sus propios trámites de manera fácil y accesible (Blas et al., 2022).

Asimismo, Silva y Delgado (2020) el sector público necesita de que alguien todavía les encamine y enfoque para cumplir sus funciones como debe ser, donde un control por temporada no es suficiente, donde pedir un registro de la actividades que realizan no es suficiente, entonces es buscar otras medidas para que el sector público enfatice en responsabilizarse con buscar a que las atenciones contra los usuarios sea de su prioridad como parte de cumplir con sus necesidades, y como estado están en el deber de poder hacerlo y que ayude en la mejora de las oportunidades de cambiar su forma de organizarse (Salirrosas et al., 2022). Los sistemas digitales de los gobiernos son utilizados por un único código que genera cada usuario debe ser accesible para poder realizar cualquier tipo de trámite ante cada municipio de su jurisdicción, al mismo tiempo los programas deben ser realizados de acuerdo a que los usuarios puedan entender su aplicación dando a indicar los métodos a seguir para lograr un envío exitoso (Makpor & Carvalho, 2022).

De acuerdo a Hernández et al. (2019) manifestaron que la simplificación administrativa es parte todavía de un debate y enfoque con mayor profundidad para conseguir mejoras por parte del estado, donde algunos están en un proceso de implementación a mejor equipamiento para contar con instalaciones

de mejores programas y hacer un mejor trabajo y así alcanzar la efectividad de su aplicación por parte de todos lo que conforman. Para Di Mascio et al. (2020) a las entidades públicas les falta una mejor implementación como organización para poder estar en una completa disponibilidad de atención a los usuarios, además, también falta la implementación de sistema de control, sobre ciertos establecimientos que son abandonados y sus autoridades no priorizan sus funciones y los usuarios no pueden ser atendidos a tiempo, lo cual requiere de mucha eficiencia y responsabilidad para cumplir un buen trabajo dentro del estado (Hernández & Vázquez Cid de León, 2022).

En ese sentido, Castro & Lopes (2022) señalan que la simplificación administrativa debe de estar a disposición de las necesidades de sus usuarios, y reducir tiempo al tramitar cualquier tipo de documento, de tener una fecha de ser entregado, para evitar esa preocupación de cuando ser aceptado, porque ya existen los mismos trámites; por lo que ya debe saber su prioridad de atención y entrega, sin necesidad de existir muchos rodeos; porque, para lograrlo se requiere que una gestión este liderada por alguien que encamine a esa dirección de cumplir metas y que todos cumplan con su debida función. Además, Silva y Delgado (2020) infieren que un estado necesita de las reformas tecnológicas o de un gobierno digital para mejorar su proceso administrativo y enfocarse en las fallas, por ejemplo, las tardanzas en los trámites para brindar un mejor servicio, de enfocarse en controlar todo lo que está a su alcance y que gracias a la tecnología ya pueden hacer un mejor trabajo (Rivero et al., 2021).

Las dimensiones que componen la variable **simplificación administrativa**, están dadas de acuerdo a Resolución Ministerial N° 410-2017- IN (2017): Dimensión uno: **diagnóstico**. Esta primera dimensión establece, con antelación, los objetivos que se pretenden alcanzar, asimismo, menciona que es necesario que exista un comité para dar seguimiento y evaluación a los procesos que se desarrollan internamente, así como a la disponibilidad y uso de los recursos aprovechables, incorporando dentro de ella al recurso humano. Además, Hernández et al. (2019) contempla los costes en los que se incurren para modernizar la gestión incluyendo la adquisición y reparación de los

materiales y equipos. Asimismo, Silva y Delgado (2020) se enfatiza con la intención de dar a priorizar que la administración conozca su organización en las distintas áreas que se aplican funciones distintas, con el fin de que cada uno responda frente a sus consecuencias y atrasos administrativos.

Dimensión dos: **formulación**. Se establecen las actividades y estrategias para alcanzar las metas propuestas como base de su resultado. En tanto, Rojas (2022) en esta segunda dimensión se elabora la propuesta presentando suma atención a un mejor desarrollo de las capacidades, la eficiencia de los costes, la organización del recurso humano y la adherencia al marco legal para garantizar un mejor desarrollo. Asimismo, Flores et al. (2022) mencionan que el gobierno digital ayuda conseguir una nueva imagen organizacional, con distintas entradas estratégicas, de mayores posibilidades de conseguir respuestas ante ciertas consecuencias durante su trayectoria de funcionamiento, lo cual motive seguir adelante en priorizar alcanzar sus propias metas. Además, al crear su propia estrategia organizacional le motiva a que en cualquier momento pueda conseguir su propia solución sin necesidad de otros factores (Strassheim, 2019)

Dimensión tres: **implementación**. Se inicia con la difusión extensiva de todas las reformas planificadas en función a lo previsto y en conformidad con las disposiciones legales que se han desarrollado en cuanto a los procedimientos diseñados y en base a los campos en los que se ha visto conveniente llevar a cabo modificaciones. Además, Silva et al. (2023) la implementación a mejores programas que complementen y ayuden a los que lo utilizan, de acomodarse a un sistema con grandes contenidos de mejorar su tiempo a su desarrollo saber las funciones encargadas sobre las actividades que están a cargo. Además, Stupar y Huljenić (2023) considera que se requiere de la integración de cada mejora necesaria para propiciar mejores resultados en el marco del beneficio común.

Dimensión cuatro: **seguimiento y evaluación**. Representan dos atributos importantes que permiten transitar eficientemente hacia la mejora, tomando

como punto de referencia la simplificación de los procesos y la eficiencia de los costes; es decir, ambos desempeñan un rol trascendental en cuanto al proceso de simplificación. En tanto, Davis et al. (2021) el plan de simplificación posee como finalidad mejorar las prestaciones que se brinda a la ciudadanía en general por medio de la atención oportuna de las demandas y a través de la actuación eficiente del personal que atiende. Además, Shi et al. (2022) va referente a las actividades de mayor integridad y ser desarrollados, de cómo ha sido su proceso de ser aplicado o cómo lo ha conseguido desarrollar.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

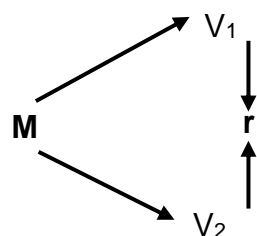
3.1.1. Tipo

Tipo de investigación: el estudio estuvo en la disposición de una investigación básica, por la presentación de conceptos detallados, se contó con la información necesaria de fuentes autorizadas y relevantes (Hernández - Sampieri y Mendoza, 2018)

3.1.2. Diseño de investigación

No experimental, según Niño (2011) fue porque la información que se concientizó sobre las variables es por única vez, donde no se revierten o manipularon las variables ante cualquier cambio de sucesos o reacciones. De nivel correlacional, debido a que se buscó el grado de correlación entre ambas variables y es de corte transversal porque se estudió en un solo tiempo determinado (Hernández - Sampieri y Mendoza, 2018)

Resumen de lo anterior:



Dónde:

M = Muestra

V1 = Gobierno digital

V2 = Simplificación administrativa

r = Relación entre variables de relación de estudio

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variables

Variable 1: Gobierno digital

Variable 2: Simplificación administrativa

Nota. La operacionalización de variables se encuentra en los anexos.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Estuvo basada a todo los que integran una sociedad de distintos comportamientos y pensamientos, pero estuvieron que ser parte de una investigación autorizada. (Cabezas et al., 2018)

La población fue de 58 trabajadores en la UGEL Alto Amazonas-Yurimaguas.

Criterios de selección:

Criterios de inclusión: Trabajadores CAS, nombrados y con más de tres meses laborando en la institución.

Criterios de exclusión: Practicantes, locadores y director.

3.3.2. Muestra

Se definió a los seleccionados de ser parte de contestar con ayuda a conseguir datos específicos, por lo que es necesario recolectar, por lo cual fueron analizados y verificados para brindar un mayor detalle como únicos participantes. Cuyo procedimiento se abordó así:

La presente investigación considera una muestra de 58 trabajadores.

3.3.3. Muestreo

No probabilístico, porque se desarrolló con todo los que conforman una población, no existiendo margen de error. (Otzen y Manterola, 2017)

3.3.4. Unidad de análisis:

Un colaborador de la UGEL Alto Amazonas - Yurimaguas.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

Técnica

Para conseguir información específica, se utilizó la encuesta como parte de poder armar las preguntas adecuadas de acuerdo a la estimación de las variables, lo cual ha dado probabilidad de lo que se quiere saber o conocer. (Quintana, 2018)

Instrumentos

Concerniente al gobierno digital, la indagación fue por medio de un cuestionario de 15 incógnitas en función a sus 5 dimensiones, de acuerdo a una escala ordinal de: nunca = 1, casi nunca = 2, a veces = 3, casi siempre = 4, siempre = 5, la variable se midió en tres niveles o rangos: bajo (15 - 35), medio (36 - 55) y alto (56 -75).

Concerniente a la simplificación administrativa, la indagación fue por medio de un cuestionario de 15 incógnitas en función a sus 4 dimensiones, de acuerdo a una escala ordinal de: nunca = 1, casi nunca = 2, a veces = 3, casi siempre = 4, siempre = 5, la variable se midió en tres niveles o rangos: bajo (15 - 35), medio (36 - 55) y alto (56 -75).

Validez

Fue aprobado a través de profesionales (ver anexo), se equilibró a 5 expertos con prudencia. Se determinó la puntuación promedio de los expertos se usó la V de Aiken. En cuanto a la primera variable, su resultado arrojó un promedio de 0.98 (98 %), a la segunda variable, arrojó un promedio de 0.98 (98 %), de concordancia entre jueces; lo que indicó, que tienen alta validez; reuniendo las condiciones metodológicas para aplicarlo.

Confiabilidad

Pudo ser medido a través del Alpha de cronbach, cuyo cálculo fue posibilitado por el SPSS teniendo en cuenta que el valor resultante tiene que ser 0.7 o mayor. (Caycho, 2017)

Variable	N° de ítems	Alpha de Cronbach
Gobierno digital	15	0.981
Simplificación administrativa	15	0.966

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos se calculó la confiabilidad del gobierno digital, la cual da como resultado 0,981 y la confiabilidad de la simplificación administrativa la cual da como resultado 0, 966 al ser superior a 0,70 estos resultan significativos; por lo que tienen una fuerte confiabilidad.

3.5.Procedimientos

Para su desarrollo se tomó en cuenta una cantidad exacta de población, para poder conseguir información mediante la aplicación del instrumento de la encuesta, logrando que todos brinden su información y así puedan ser reemplazados en las tablas estadísticas, de poder responder a los problemas y las hipótesis planteadas, donde todo ayuda a desarrollar las conclusiones y recomendaciones.

3.6.Método de análisis de datos

La recopilación de datos fue diseñada por lo más resaltante al uso de instrumento donde gracias a su técnica se pudo conseguir información detallada, para después ser expresadas en tablas y gráficos estadísticos arrojados por el SPSS V.25, donde todo esto relaciona la dependencia de cada uno de acuerdo a la variable relacionada.

3.7.Aspectos éticos

El desarrollo estuvo con la obligación de respetar los valores éticos y principios de formalizar esta investigación, comenzando por la justicia, se respetó los derechos de los participantes, sin ser obligados de opinión; principio de autonomía, de poder elaborar un informe de acuerdo a lo que uno planteó de poder ser útil y necesario sin ser afectado a los demás; y por último el principio de no maleficencia, que no afectó a la institución o los que quieren informarse, se realiza con la única intención de informarse (Álvarez, 2020).

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de gobierno digital en la UGEL Alto Amazonas - Yurimaguas, 2023.

Tabla 1

Nivel de gobierno digital

Variable	Nivel	Rango	Frecuencia	%
Gobierno digital	Bajo	15-35	17	29%
	Medio	36-55	32	55%
	Alto	56-75	9	16%
	Total		58	100%
Dimensión identidad digital	Bajo	3-7	20	34%
	Medio	8-12	32	55%
	Alto	13-15	6	11%
	Total		58	100%
Dimensión prestación de servicios digitales	Bajo	3-7	26	45%
	Medio	8-12	26	45%
	Alto	13-15	6	10%
	Total		58	100%
Dimensión gobernanza de datos	Bajo	3-7	20	34%
	Medio	8-12	38	66%
	Alto	13-15	0	0%
	Total		58	100%
Dimensión interoperabilidad	Bajo	3-7	23	40%
	Medio	8-12	32	55%
	Alto	13-15	3	5%
	Total		58	100%
Dimensión seguridad digital	Bajo	3-7	23	40%
	Medio	8-12	32	55%
	Alto	13-15	3	5%
	Total		58	100%

Nota: Datos obtenidos del cuestionario a los trabajadores

Interpretación

Según la tabla 1, el nivel de gobierno digital tiene un nivel bajo en 29 %, nivel medio en 55 % y alto en 16 %, dichos resultados son debido que en

muchos casos no se pueden realizar trámites administrativos de manera fácil, puesto que estos se caracterizan por ser altamente burocráticos y engorrosos lo cual produce que se dilaten los tiempos de respuesta causando gran insatisfacción en los usuarios y no cuenta con los equipos tecnológicos necesarios para agilizar los trámites lo cual dificulta grandemente la prestación óptima en el servicio.

4.2. Nivel de simplificación administrativa

Tabla 2

Nivel de simplificación administrativa

Variable	Nivel	Rango	Frecuencia	%
Simplificación administrativa	Bajo	15-35	20	34%
	Medio	36-55	26	45%
	Alto	56-75	12	21%
	Total		58	100%
Dimensión diagnóstico	Bajo	4-9	24	41%
	Medio	10-15	27	47%
	Alto	16-20	7	12%
	Total		58	100%
Dimensión formulación	Bajo	4-9	18	31%
	Medio	10-15	28	48%
	Alto	16-20	12	21%
	Total		58	100%
Dimensión implementación	Bajo	3-7	26	45%
	Medio	8-12	27	47%
	Alto	13-15	5	8%
	Total		58	100%
Dimensión seguimiento y evaluación	Bajo	4-9	17	29%
	Medio	10-15	29	50%
	Alto	16-20	12	21%
	Total		58	100%

Nota: Datos obtenidos del cuestionario a los trabajadores

Interpretación

Según la tabla 2, el nivel de simplificación administrativa tiene un nivel bajo en 34 %, nivel medio en 45 % y alto en 21 %, los resultados se deben a la inexistencia de las condiciones infraestructurales para el aforo de los usuarios lo cual genera malestar dado a la alta aglomeración y la poca ventilación que existe dentro de los ambientes; además, adolece de profesionales altamente preparados para abordar los procesos internos en la institución.

4.3. Relación entre las dimensiones del gobierno digital y la simplificación administrativa en la UGEL Alto Amazonas - Yurimaguas, 2023.

Tabla 3

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno digital	,204	58	,000	,914	58	,001
Simplificación administrativa	,104	58	,180	,961	58	,061

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Datos obtenidos del SPSS V.25

Interpretación

Dado que la muestra es mayor a 50 elementos, se utilizó la estadística de Kolmogorov-Smirnov^a. Siendo $p = 0.000$ y 0.180 menor a 0.05 , de tal manera, se demuestra que existe una distribución no normal; en tal sentido se empleó el estadístico de correlación de Rho de Spearman.

Tabla 4*Relación entre las dimensiones del gobierno digital y la simplificación administrativa*

		Identidad digital	Prestación de Servicios digitales	Gobernanza de datos	Interoperabilidad	Seguridad digital	Simplificación administrativa	
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,916**	,774**	,868**	,966**	,510**	
	Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	58	58	58	58	58	58	
	Coeficiente de correlación	,916**	1,000	,798**	,937**	,900**	,426**	
	Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000	,001	
	N	58	58	58	58	58	58	
	Coeficiente de correlación	,774**	,798**	1,000	,838**	,843**	,419**	
	Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000	,001	
	N	58	58	58	58	58	58	
	Coeficiente de correlación	,868**	,937**	,838**	1,000	,833**	,397**	
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000	,002	
	N	58	58	58	58	58	58	
	Coeficiente de correlación	,966**	,900**	,843**	,833**	1,000	,542**	
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.	,000	
	N	58	58	58	58	58	58	
	Simplificación administrativa	Coeficiente de correlación	,510**	,426**	,419**	,397**	,542**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	,001	,001	,002	,000	.	
	N	58	58	58	58	58	58	

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

Nota: Datos obtenidos del SPSS V.25

Interpretación

De acuerdo a los valores, de la tabla 4, se determinó que existe relación significativa Sig = 0.000 < 0.01. Según el Rho Spearman la correlación entre las dimensiones identidad digital, prestación de servicios digitales, gobernanza de datos y seguridad digital son positiva moderada Sp = 0.510, 0.426, 0.419 y 0.542 y la dimensión Interoperabilidad su correlación es positiva baja Sp= 0.397.

4.4. Relación entre el gobierno digital y la simplificación administrativa en la UGEL Alto Amazonas - Yurimaguas, 2023

Tabla 5

Relación entre el gobierno digital y la simplificación administrativa

		Gobierno digital	Simplificación administrativa
Gobierno digital	Coefficiente de correlación	1,000	,519**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman	N	58	58
Simplificación administrativa	Coefficiente de correlación	,519**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	58	58

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

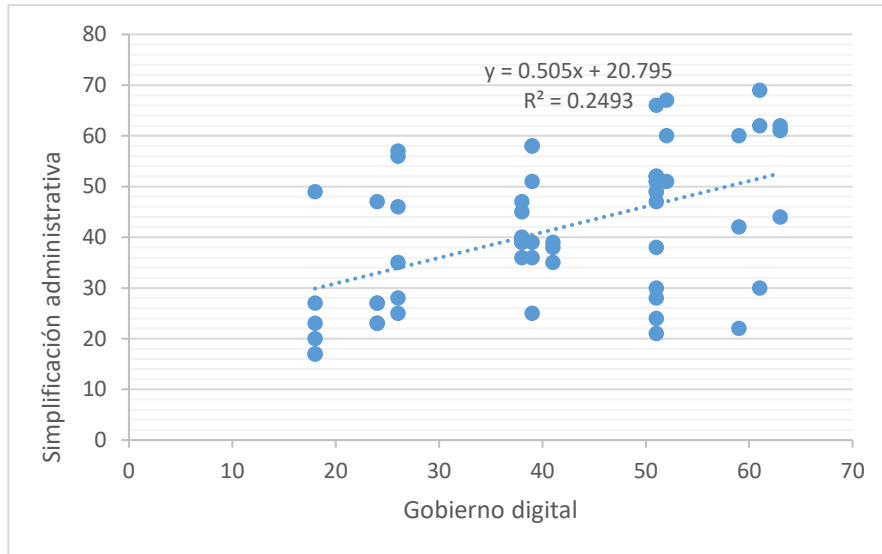
Nota: Datos obtenidos del SPSS V.25

Interpretación

De acuerdo a los valores, de la tabla 5, si existe relación significativa entre el gobierno digital y la simplificación administrativa en la UGEL Alto Amazonas - Yurimaguas, 2023, p-valor igual a 0.000 (p-valor \leq 0.01) aceptando así la hipótesis de investigación, de acuerdo al Rho Spearman tienen correlación positiva moderada Sp =0.519.

Figura 1

Gráfico de dispersión entre el gobierno digital y la simplificación administrativa



De acuerdo a la figura 1 de dispersión, se observa que el coeficiente de determinación ($R^2 = 0.2493$), indica que la simplificación administrativa depende en 24.93% del gobierno digital.

V. DISCUSIÓN

En ese capítulo se contrasta los resultados obtenidos con los antecedentes, tendiendo como primer resultado que el nivel de gobierno digital tiene un nivel medio en 55 %, la dimensión identidad digital tiene un nivel medio en 55 %, la prestación de Servicios digitales tiene un nivel medio en 45 %, la dimensión gobernanza de datos tiene un nivel medio en 66 %, la dimensión interoperabilidad tiene un nivel medio en 55 %, la dimensión seguridad digital tiene un nivel medio en 55 %, dichos resultados es debido a que en muchos casos no se pueden realizar trámites administrativos de manera fácil, puesto que estos se caracterizan por ser altamente burocráticos y engorrosos lo cual produce que se dilaten los tiempos de respuesta causando gran insatisfacción en los usuarios y no cuenta con los equipos tecnológicos necesarios para agilizar los trámites lo cual dificulta grandemente la prestación óptima en el servicio.

Dichos resultados coinciden con lo expuesto por Toro et al. (2020) indican que, un gobierno que no esconde nada sobre las actividades que desarrolla, es el que, mediante su página web da a conocer sobre las operaciones que se va ejerciendo o publicando de acuerdo a una programación de nuevas actividades, por lo que resulta necesario contar con nuevas instalaciones de programas actualizados para el desarrollo de sus operaciones administrativas. Además, Morales et al. (2020) indican que, el desarrollo de los procedimientos necesarios para efectuar las compras en las entidades, puede ser mejorada por medio de la utilización de medios electrónicos para facilitar la ubicación de aquellos elementos necesarios, contactar a los proveedores, facilitar la comunicación, entre otros que pueden dinamizar este proceso reduciendo considerablemente los tiempos y a la vez los costos asociados juntamente con la transparencia.

En tanto, Delgado (2020) indica que, la propuesta de un gobierno digital da cambios de reforma de manera global en un estado, donde refleja modernización sobre el desarrollo de sus actividades, donde se priorizan cambios estratégicos de poder acostumbrarse a su manejo tanto para ellos como gestión y como para la población, pero en América Latina ya se está

lanzando a un mayor crecimiento de tener la disposición de un gobierno digital, lo cual hace la diferencia ante otros países de mejorar frente a sus operaciones, donde en su 60% ya califican con instalaciones de dar un mejor uso a la tecnología. Además, García (2021) deduce que se tiene una ineficiencia al no dar un buen uso o priorizar un adecuado gobierno digital, donde la opinión pública importe, al ser visualizados mediante su plataforma de formar parte de saber los avances que ejercen en su localidad, por lo cual en el año 2020 no se contaba con muchos implementos, por lo que los retrasos eran constantes para poder atender.

Asimismo, el nivel de simplificación administrativa tiene un nivel medio en 45 %, la dimensión diagnóstico tiene un nivel medio en 47 %, la dimensión formulación de datos tiene un nivel medio en 48 %, la dimensión implementación tiene un nivel medio en 47 %, la dimensión seguimiento y evaluación tiene un nivel medio en 50 %, dichos resultados se deben a la inexistencia de las condiciones infraestructurales para el aforo de los usuarios lo cual genera malestar dado a la alta aglomeración y la poca ventilación que existe dentro de los ambientes, además, adolece de profesionales altamente preparados para abordar los procesos internos en la institución, dichos resultados concuerdan con lo expuesto por Anibal et al. (2021) indican que, la información conseguida para ser utilizada en la investigación fue procesado por medio del estadístico del Chi cuadrado del cual se obtuvo un valor numérico de 0.047, dicho resultado fue inferior a 0.05 por lo que se procede a aceptar la H_1 , es decir, existe asociación entre los temas abordados.

Por otro lado, el estudio desveló que respecto a la simplificación administrativa está no se desarrolla de manera adecuada dentro de la institución puesto que carece de una tecnología avanzada para facilitar los trámites de los usuarios, aunado a esto, el recurso humano no cuenta con las competencias necesarias para brindar un mejor servicio. Asimismo, Tejedor (2021) enfatiza que para demostrar que un gobierno pueda atender a sus usuarios de la manera pertinente, es demostrar la eficiencia de un buen trabajo inmediato con respuestas probables, donde cada uno debe de cumplir su función de forma ordenada de acuerdo al orden de llegada de cada solicitud, para poder ser

entregado fácilmente, donde cada estado debe priorizar sus funciones en base a la organización liderada, de cómo asumir con responsabilidad a lo que están dispuestos por lograr.

Además, Silva y Delgado (2020) demuestran que una gestión administrativa se debe enfocar en los manejos prioritarios de los recursos materiales, humanos y económicos como principal de dar un funcionamiento permanente frente a sus actividades de cumplir con la atención de sus usuarios, por lo que debe de programar un sistema adecuado y entendible para que los usuarios puedan solicitar sus propios trámites de manera fácil y accesible. En tanto, Silva y Delgado (2020) mencionan que, el sector público necesitan de que alguien todavía les encamine y enfoque para cumplir sus funciones como debe ser, donde un control por temporada no es suficiente, donde pedir un registro de la actividades que realizan no es suficiente, entonces es buscar otras medidas para que el sector público enfatice en responsabilizarse con buscar a que las atenciones contra los usuarios sea de su prioridad como parte de cumplir con sus necesidades, y como estado están en el deber de poder hacerlo, y que su implementación brinde mejores oportunidades de cambiar su forma de organizarse.

Además, se determinó que existe relación significativa $Sig = 0.000 < 0.01$. Según el Rho Spearman la correlación entre las dimensiones identidad digital, prestación de servicios digitales, gobernanza de datos y seguridad digital son positiva moderada $Sp = 0.510, 0.426, 0.419$ y 0.542 y la dimensión interoperabilidad su correlación es positiva baja $Sp = 0.397$, indicando que a mejor desarrollo de las dimensiones del gobierno digital, mejor será la simplificación administrativa en la institución en estudio, dichos resultados coinciden con lo expuesto por Salirrosas et al. (2022) mencionan que, la presencia de la correlación, permitió identificar la importancia de potenciar la construcción de un gobierno orientado al uso de las herramientas digitales, el cual propiciará el avance de la modernización, donde los principales beneficiarios serán los ciudadanos ya que las instituciones serán más transparentes y eficientes.

Asimismo, Cubas y Heredia (2021) menciona que, ante las deficiencias investigadas por la institución han demostrado que no dan un buen uso tecnológico a los equipos, no porque no cuentan con máquinas modernizadas, sino porque no saben el manejo de su contenido frente a programas actualizados, por lo que siguen optando utilizando un sistema de monitoreo antiguo en ciertas maquinas que no han dato por retirar. En tanto, Cucat et al. (2020) mencionan que, el municipio no cuenta con un sistema de programas actualizados para poder priorizar sus actividades de una manera eficiente y transparente, de brindar un mejor servicio a que sus pobladores puedan informarse y formar parte de su contenido, por lo que ha dado la sensación que no se sienten obligados, sin embargo las quejas de la población aumentan porque no son atendidos de inmediato con su trámites documentarios que se necesita como permiso de su municipio.

Aunado a ello, Hernández et al. (2019) manifestaron que la simplificación administrativa es parte todavía de un debate y enfoque con mayor profundidad para conseguir mejoras por parte del estado, donde algunos están en un proceso de implementación a mejor equipamiento para contar con instalaciones de mejores programas de hacer un mejor trabajo, y así alcanzar la efectividad de su aplicación por parte de todos lo que conforman. Para Di Mascio et al. (2020), indican que a las entidades públicas les falta una mejor implementación como organización para poder estar en una completa disponibilidad de atención a los usuarios, además, también falta la implementación de sistema de control, sobre ciertos establecimientos que son abandonados y sus autoridades no hacen nada en priorizar sus funciones, lo cual requiere de mucha eficiencia y responsabilidad para cumplir un buen trabajo dentro del Estado.

Finalmente, si existe relación significativa entre el gobierno digital y la simplificación administrativa en la UGEL Alto Amazonas - Yurimaguas, 2023, p-valor igual a 0.000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$) aceptando así la hipótesis de investigación, de acuerdo al Rho Spearman tienen correlación positiva moderada $Sp = 0.519$; además, el coeficiente determinación ($R^2 = 0.2493$), indica que la simplificación administrativa depende en 24. 93% del gobierno digital, dichos resultados coinciden con lo expuesto por Trauco (2021) define que, en un porcentaje de

50% opinan los usuarios que son necesarios la implementación de un mejor sistema a su institución, y la otra diferencia no entendieron mucho de tecnología, por lo que no podían recibir información sobre sus trámites y no puedan ser atendidos.

Además, Ruiz (2021) menciona que, el gobierno digital dentro de la región San Martín no son muy avanzadas que digamos, porque aún se encuentran máquinas antiguas, donde sistemas de última actualización no dan su límite de ser instaladas, porque no son adaptables, y esto repercute en la falta de gestión, ya que no se está priorizando mejorar el ámbito administrativo, donde sólo acumulan información y solicitudes de no ser atendido rápido, la espera de usuarios manifiestan la deficiencia de trabajo que representa sus autoridades, debido a que no se comprometa con sus funciones y con la sociedad.

En tanto, Mergel et al. (2019) indican que, dar un buen uso a la tecnología también es parte de la responsabilidad de cada uno, pero si nos referimos a las grandes entidades aun no implementan de manera adecuada su tecnología, por lo que quieren lo mejor para ser competentes, de poder conseguir así cualquier información, sintiéndose de estar en la cima potencialmente, es por eso que hasta los gobiernos ya optan por lo digital donde tienden a comunicarse de manera virtual de cualquier lado y en cualquier momento, y mucho más que ya presentan sus programaciones mediante su propia página web de red pública, donde puede ya saber los asuntos de trabajos que se están ejecutando. Además, incentivar a la tecnología es parte de adecuarse a nuevas plataformas de administrar con mejor facilidad y menos tiempo las operaciones que se realizan.

Además, Lee y Porumbescu (2019) se ha tenido mucho que esperar que la tecnología formule nuevas expectativas de operar y brindar servicios de manera más eficiente sin mucha espera. Por lo tanto, según, Alderete et al. (2022) aunque a algunos les parezca complicado aprender, se tiene que adaptar a nuevos cambios y sistemas de mayor potencialidad por su gran resolución de poder ejercer su registro de archivar, guardar, eliminar, incluso de recuperar, por lo que eso construye una nueva etapa de mejorar control administrativo, ya

que la tecnología ayuda al hombre de poder hacer mejor las cosas. De acuerdo con Sandoval et al. (2017) deducen que, los gobiernos necesitan parte de ameritar su propio sistema digital de acuerdo a sus operaciones que realizan, para poder personalizar sus operaciones de acorde a lo que más les conviene su manejo, de esta manera, ellos como sector público podrán registrar sus datos de manera más rápida al buscar, y así poder atender a los usuarios ante distintos servicios, donde ya todo está registrado y será más accesible poder ingresar y dar una respuesta inmediata.

Además, Castro & Lopes (2022) señalan que la simplificación administrativa debe de estar en la disposición ante las necesidades de sus usuarios, de reducir tiempo en el momento de tramitar cualquier tipo de documento de tener una fecha de ser entregado, para que no estén esa preocupación de cuando ser aceptado, porque ya existe los mismo trámites, por lo que ya debe saber su prioridad de atención y entrega sin necesidad de existir mucho rodeos, porque para lograr se requiere que una gestión este liderada por alguien que encamine a esa dirección de cumplir metas y caminar conjuntamente de que todos cumplan con su debida función. También, Silva y Delgado (2020) infieren que un estado necesita de una nueva reforma tecnológica para mejorar su proceso administrativo, de enfocarse en las fallas lo cual tardan mucho en brindar un mejor servicio, de enfocarse en controlar todo lo que está a su alcance que gracias a la tecnología ya pueden hacer un mejor trabajo.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Si existe relación significativa entre el gobierno digital y la simplificación administrativa en la UGEL Alto Amazonas - Yurimaguas, 2023, p-valor igual a 0.000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$) aceptando así la hipótesis de investigación, de acuerdo al Rho Spearman tienen correlación positiva moderada $S_p = 0.519$; además, el coeficiente de determinación ($R^2 = 0.2493$), indica que la simplificación administrativa depende en 24.93% del gobierno digital.
- 6.2.** El nivel de gobierno digital tiene un nivel medio en 55 %, dichos resultados son debido que en muchos casos no se pueden realizar trámites administrativos de manera fácil, puesto que estos se caracterizan por ser altamente burocráticos y engorrosos lo cual produce que se dilaten los tiempos de respuesta causando gran insatisfacción en los usuarios y no cuenta con los equipos tecnológicos necesarios para agilizar los trámites.
- 6.3.** El nivel de simplificación administrativa tiene un nivel medio en 45 %, los resultados se deben a la inexistencia de las condiciones infraestructurales para el aforo de los usuarios lo cual genera malestar dado a la alta aglomeración y la poca ventilación que existe dentro de los ambientes, además, adolece de profesionales altamente preparados para abordar los procesos internos en la institución.
- 6.4.** Se determinó que existe relación significativa $Sig = 0.000 < 0.01$. Según el Rho Spearman la correlación entre las dimensiones identidad digital, prestación de servicios digitales, gobernanza de datos y seguridad digital son positiva moderada $S_p = 0.510, 0.426, 0.419$ y 0.542 y la dimensión interoperabilidad su correlación es positiva baja $S_p = 0.397$.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al director de la UGEL Alto Amazonas, desarrollar una prestación de calidad al usuario en lo que respecta a la atención digital, mediante una adecuada ejecución del desarrollo del gobierno digital, actualización oportuna de sus plataformas virtuales, con el fin de facilitar al ciudadano el desarrollo de ciertos trámites de manera oportuna ya que estos se sientan satisfechos con los servicios brindados.

- 7.2.** Al director de la UGEL Alto Amazonas, evaluar el manual de procedimientos actual de la institución mediante la racionalización de algunos procesos de los trámites administrativos, actualización de tasas, con el fin de reducir los tiempos de respuesta a los usuarios, evitando trabas burocráticas y engorrosas que perjudican el normal funcionamiento de la institución.

- 7.3.** Al director de la UGEL Alto Amazonas, mejorar las condiciones infraestructurales para el aforo de los usuarios, mediante el acondicionamiento con ambientes adecuados de acuerdo al aforo, con el fin que el usuario pueda sentirse cómodo al realizar sus trámites y se tenga espacios cómodos para que los colaboradores puedan desarrollar sus funciones.

- 7.4.** Al jefe del área de personal, capacitar al personal y que estos estén altamente preparados, mediante actividades de inducción y retroalimentación de todos los procesos institucionales y de las normativas vigentes, con el fin de abordar los procesos internos en la institución, además que se contara con los equipos tecnológicos necesarios para agilizar los trámites lo cual ayudaría a una mejor prestación óptima en el servicio.

REFERENCIAS

- Alderete, M. V., Díaz, L. A., & Álvarez, N. (2022). Gobierno electrónico mediante diferentes plataformas digitales en un grupo de ciudadanos de una ciudad Argentina. *Revista De Investigación, Desarrollo E Innovación*, 12(2), 157-170. <https://doi.org/10.19053/20278306.v12.n2.2022.15255>
- Alvarez, A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*. Universidad de Lima. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20C%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Anibal-Rivero, P., Anibal-Rivero, R. y Rivero-Lazo, M. (2021). Simplificación administrativa y percepción de la calidad de servicios de la Unidad de Grados y Títulos en egresados. *Revista Gaceta Científica*. <https://doi.org/10.46794/gacien.7.4.1198>
- Blas Ghiggo, F. G., Uribe-Hernández, Y. C., Cacho Revilla, A., & Valqui Oxolón, J. M. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. *Revista De Ciencias Sociales*, 28, 290-301. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i.38164>
- Burak, E. (2020). From Digital Government to Digital Governance: Are We There Yet?. *Sustainability*. <https://doi.org/10.3390/su12030860>
- Cabezas, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. ISBN: 978-9942-765-44-4. <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/15424>
- Castro, C. & Lopes, C. (2022). Digital Government and Sustainable Development. *Journal of the Knowledge Economy*. <https://doi.org/10.1007/s13132-021-00749-2>
- Caycho-Rodríguez, T. (2017). Intervalos de Confianza para el coeficiente alfa de Cronbach: aportes a la investigación pediátrica. *Acta Pediátrica de Mexico*. <https://doi.org/10.18233/apm38no4pp291-2941440>

- CEPAL (2020). Universalizar el acceso a las tecnologías digitales para enfrentar los efectos del COVID-19: vol N° 7. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/45938-universalizar-accesotecnologias-digitales-enfrentar-efectos-covid-19>
- Churampi-Cangalaya, R., Inga-Ávila, M., Huamán-Pérez, F., Peña-Rojas, A., Churampi-Cangalaya, J. y Ulloa-Ninahuaman, J. (2023). Digital government, institutional development and public higher education. *International Journal of Data and Network Science*. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2023.1.002>
- Cortés-Ruiz, C. (2022). Propuesta de política de gobierno electrónico para mejorar la participación ciudadana. Cantones Pujilí y Saquisilí, Ecuador 2022. *Dom. Cien.* <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8637953>
- Cubas-Salazar, L., Heredia-Llatas, F. (2021). Simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en tramifácil en la municipalidad provincial de Lambayeque. *Universidad Cesar Vallejo Filial Chiclayo*. <https://doi.org/10.26495/icti.v8i1.1550>
- Cucat-Vásquez, Y., Heredia-Llatas, F., Collazos-Alarcón, M. (2020). Simplificación administrativa en la titulación de la posesión informal del pueblo joven Juan Pablo II en el distrito de Chiclayo. *Revista Universidad y Sociedad*. <https://doi.org/10.26495/icti.v8i1.1550>
- Cuzme-Macay, C. y Zambrano-Montesdeoca, J. (2023). Eficacia del gobierno electrónico en el cumplimiento de obligaciones tributarias, en la ciudad de Portoviejo, 2021, *Universidad Técnica de Manabí - Ecuador*. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1842>
- Davis J. S., Fujiwara I., Huang K. X.D., Wang J. (2021). Foreign exchange reserves as a tool for capital account management in a small open economy. *Journal of Monetary Economics*. <https://doi.org/10.1016/j.jmoneco.2020.02.006>.
- Decreto de Urgencia N.° 006-2020 (2020). *Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital*. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/395320-006-2020>

- Decreto Legislativo n° 1412 (2018). *Ley de Gobierno Digital*.
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1/>
- Defensoría del Pueblo (2021). Acceso sostenible al internet y a las tecnologías: Experiencia y tareas pendientes en el sector, Educación en el estado de emergencia nacional. <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2021/05/Informe-de-Adjunt%C3%ADa-005-2021-Acceso-sostenible-al-internet-y-a-las-tecnolog%C3%ADas.pdf>
- Delgado-Lunas, H. (2020). Incidencia del Gobierno Digital en la reducción de la percepción de modernización. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*. 13(10), 145-156.
<https://publicaciones.uci.cu/index.php/serie/article/view/695>
- Di Mascio, F., Natalini, A. & Cacciatore, F. (2020). Public Administration and Creeping Crises: Insights From COVID-19 Pandemic in Italy. *American Review of Public Administration*. <https://doi.org/10.1177/0275074020941735>
- Díaz, G. (2022). *Calidad de servicio y gobierno digital en mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Tarapoto, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81238/Ramirez_DKM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Eom, S. & Lee, J. (2022). Digital government transformation in turbulent times: Responses, challenges, and future direction. *Government Information Quarterly*. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101690>.
- Flores-Yallico, C., Alberto-Bueno, R., Flores-Yallico, G. (2022). Simplificación Administrativa y calidad de servicio en municipios locales y provinciales del Perú: Una revisión sistemática. *Revista multidisciplinar*.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4255
- García, C. (2021). *Gobierno digital y acceso a la información pública en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53863/Garc%c3%ada_ECW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gómez, P. (2018). *Teorías de la administración y sus enfoques*.
<https://www.gestiopolis.com/teorias-de-la-administracion/>

Harrison, T. y Luna-Reyes, L. (2020) Cultivating Trustworthy Artificial Intelligence in Digital Government. *Social Science Computer Review*.
<https://doi.org/10.1177/0894439320980122>

Harto de Vera, F. (2006). Tipologías y modelos de democracia electrónica. *Revista de Internet, Derecho y Política*.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78800208>

Helfmann- Martini, C., Gómez-González, R. (2021). Procedimiento administrativo electrónico: Expediente y notificaciones. *Revista chilena de derecho y tecnología*. <http://dx.doi.org/10.5354/0719-2584.2021.63711>.

Hernández-García, A., Vázquez Cid de León, C. (2022). Avances, retrocesos y desafíos de la política de mejora regulatoria en el ámbito municipal. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*.
<https://doi.org/10.36390/telos243.14>

Hernández-Ortega, C., González-Lozano, C. I., & Montemayor-Fuentes, B. (2019). La simplificación en el procedimiento de servicio social. *Revista Política, Globalidad y Ciudadanía*, 5(10), 80-96. <https://doi.org/10.29105/pgc5.10-4>

Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México.
https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICsv9n18p92_95.pdf

Lee, J. B., y Porumbescu, G. A. (2019). Engendering inclusive e-government use through citizen IT training programs. *Government Information Quarterly*, 36(1), 69-76. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.11.007>

Lee-Geiller, S., y Lee, T. (2019). Using government websites to enhance democratic E-governance: A conceptual model for evaluation. *Government Information Quarterly*, 36(2), 208-225. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.00>

- Ley N° 27806. Ley de transparencia y acceso a la información pública. (2003). https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=101008&view=article&catid=298&id=830&lang=es-ES
- Makpor, M. & Carvalho, J. (2022). Gender Mainstreaming in Digital Government Research. *Journal Reflections & Viewpoints*. <https://dgsociety.org/wp-content/uploads/2022/09/CEUR-proceedings-2022.pdf#page=242>
- Mergel, I. (2019). Digital service teams in government. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101389. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.07.001>.
- Mergel, I., Edelman, N., y Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 1–16. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Morales - Puruncaja, I., Morillo - Revelo, J. y Tobar - Cazares, L. (2020). Gobierno digital en América Latina: ¿un reto de la gestión pública de gobierno abierto?, *FIGEMPA: Investigación y Desarrollo*, <https://doi.org/10.29166/revfig.v1i2.2467>
- Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación*. Editorial: Adriana Gutiérrez M. Impreso y hecho en Colombia. Primera Edición. ISBN. 978-958-8675-94-7. https://www.academia.edu/35258714/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_DISENO_Y_EJECUCION
- OECD, y BID. (2016). Broadband Policies for Latin America and the Caribbean. Broadband Policies for Latin America and the Caribbean. *OECD*. <http://dx.doi.org/10.1787/9789264259027-es>
- ONU (2023). *Marco de indicadores mundiales para los Objetivos de Desarrollo Sostenible y metas de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. https://unstats.un.org/sdgs/indicators/Global%20Indicator%20Framework%20after%202023%20refinement_Spa.pdf
- Orgaz-Valle, A. (2022). Ley 4/2022, de racionalización y simplificación administrativa de Extremadura. *Universidad de Extremadura*. <https://doi.org/10.17398/2695-7728.38.801>

- Otzen, T., y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Panagiotopoulo, P., Klievink, B. & Cordella, A. (2019). Public value creation in digital government. *Government Information Quarterly*, <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101421>
- Pittaway, J. J., y Montazemi, A. R. (2020). Know-how to lead digital transformation: The case of local governments. *Government Information Quarterly*, 37(4), 101474. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101474>
- Quintana, J., García, B., Riesco, M., Fernández, E. y Sánchez, J. (2018). *Fundamentos básicos de metodología de investigación educativa. (3ª ed.)*. Colombia: Ediciones de la U. ISBN: 9789587628845. <https://edicionesdelau.com/producto/fundamentos-basicos-de-metodologia-de-investigacion-educativa-3a-edicion/>
- Resolución Ministerial N° 119-2018-PCM. (2018). *Resolución de creación del Comité de Gobierno Digital*. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/2951-119-2018-pcm>
- Resolución Ministerial N° 410-2017- IN (2017). *Plan de simplificación administrativa 2017-2019*. Ministerio del Interior. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/161989/RM-Nro.410-2017-IN_0.pdf
- Rivero, J. (2019). *Teorías de la administración: Cuáles son, autores y ejemplos*. <https://neetwork.com/teorias-de-la-administracion/>
- Rivero, P., Anibal-Rivero, R., Rivero-Lazo, M. (2021). Simplificación administrativa y percepción de la calidad de servicios de la Unidad de Grados y Títulos en egresados. *Escuela de Posgrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán*. <https://doi.org/10.46794/gacien.7.4.1198>
- Robles-López, C. M.; Zamora-Medina, R. (2020). Transparencia online como bien intangible del sector público. *Transinformação*, v. 32, e190059. <http://dx.doi.org/10.1590/1678-9865202032e190059>

- Rojas-Paico, J. (2022). Gestión para la simplificación administrativa en trámites académicos en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza. *Universidad César Vallejo, Perú*. <https://orcid.org/0000-0002-2856-6212>
- Ruiz, L. (2021). Gobierno digital y satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional San Martín - 2021. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82241/Ruiz_G_L-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salirrosas - Navarro, L. S., Guerra - Chacón, A. M., Tuesta - Panduro, J. A., y Álvarez- Becerra, R. (2022). Gobierno digital y modernización en entidades públicas peruanas: revisión sistemática de literatura. *Revista Venezolana De Gerencia*, 27(100), 1376-1389. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.6>
- Sandoval-Almazán, R., Luna-Reyes, L. F., Luna-Reyes, D. E., Gil-García, J. R., Puron-Cid, G., y Picazo-Vela, S. (2022). Improving the assessment of digital services in government websites: Evidence from the Mexican State government portals ranking. *Government Information Quarterly*. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101589>
- Sandoval-Almazán, R., Luna-Reyes, L. F., Luna-Reyes, D. E., Gil-García, J. R., Puron-Cid, G., y Picazo-Vela, S. (2017). Developing a digital government strategy for public value creation. *En Public Administration and Information Technology*. https://doi.org/10.1007/978-3-319-60348-3_2
- Shi, W., Hou, M., Duan, G. (2022). Adaptive dynamic surface asymptotic tracking control of uncertain strict-feedback systems with guaranteed transient performance and accurate parameter estimation. *International Journal of Robust and Nonlinear Control*. <https://doi.org/10.1002/rnc.6281>
- Silva Huamantumba, E. J. (2020). Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas. *Revista Científica Hacedor - AIAPAEC*, 4(2), 69–82. <https://doi.org/10.26495/rch.v4i2.1491>
- Silva-Huamantumba, E., Huamantumba-Palomino, M., Córdova-Calle, E. (2023). Modelo de simplificación administrativa. Mejoras en la satisfacción del usuario en una universidad pública. *Universidad Nacional de San Martín – Perú*. <https://doi.org/10.46652/ReligacionPress.39>

- Silva-Huamantumba, J., Delgado-Bardales, M. (2020). Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas. *Revista Científica Multidisciplinar*. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.197
- Strassheim, H. (2019). Behavioural mechanisms and public policy design: Preventing failures in behavioural public policy. *Public Administration Committee*. <https://doi.org/10.1177/095207671982706>
- Stupar, I., Huljenic, D. (2023). Model-based cloud service deployment optimisation method for minimisation of application service operational cost. *Journal of Cloud Computing*. <https://doi.org/10.1186/s13677-023-00389-8>
- Tejedor-Bielsa, J. (2021). El impulso a la simplificación administrativa en Aragón. *Revista Aragonesa de Administración Pública*. ISSN 2341-2135. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8147960.pdf>
- Toro-García, A., Gutiérrez-Vargas, C. & Correa-Ortiz, L. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*. <https://doi.org/10.22430/21457778.1235>
- Trauco, M. (2021). *Innovación pública y simplificación administrativa en el Servicio de Administración Tributaria - Tarapoto, 2020*. [Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56780/Trauco_SMDLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Villanueva Coico, G. R. , Perez Astonitas, N. ., & Flores Carrero, J. R. . (2022). Simplificación administrativa para la satisfacción del usuario de la municipalidad. *Revista Ñeque*, 5(11), 60-68. <https://doi.org/10.33996/revistaneque.v5i11.62>
- Wilson, C. & Mergel, I. (2022). Overcoming barriers to digital government: mapping the strategies of digital champions. *Government Information Quarterly*. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101681>

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de operacionalización de variables

Título de la tesis: “Gobierno digital y simplificación administrativa en la UGEL Alto Amazonas - Yurimaguas”

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gobierno digital	De acorde con el Decreto Legislativo n° 1412, es el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la administración pública para la creación de valor público.	La variable gobierno digital se medirá a través de sus dimensiones e indicadores.	Identidad digital	Características propias de la persona en el entorno digital.	ORDINAL Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)
			Prestación de Servicios digitales	Servicios al público	
			Gobernanza de datos	Protección de datos	
			Interoperabilidad	Interacción intersectorial	
			Seguridad digital	Medidas proactivas	
Medidas de seguridad					
Simplificación administrativa	De acuerdo a la Resolución Ministerial N° 410-2017- IN (2017) se encuentra abogada a suprimir todos aquellos obstáculos, cuellos de botella o costes que no genere ningún tipo de valor o beneficio a los usuarios, los cuales en su mayoría se originan por el ineficiente funcionamiento que existe dentro de las instituciones que forma parte de la cartera gubernamental (p. 8)	La variable de simplificación administrativa se medirá a través de sus dimensiones e indicadores.	Diagnostico	Diagnostico institucional	
				Mapeo de capacidades	
			Formulación	Análisis	
				Rediseño	
				Marco normativo	
				Propuestas	
			Implementación	Capacitación	
				Nuevo marco normativo	
				Ambientes	
				Difusión	
			Seguimiento y evaluación	Plan de seguimiento y evaluación	
				Herramientas	
				Recursos	

Fuente: *Elaboración propia*

Anexo N° 02: Matriz de consistencia

Título: “Gobierno digital y simplificación administrativa en la UGEL Alto Amazonas - Yurimaguas, 2023”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos														
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre el gobierno digital y la simplificación administrativa en la UGEL Alto Amazonas - Yurimaguas, 2023?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de gobierno digital en la UGEL Alto Amazonas - Yurimaguas, 2022? ¿Cuál es el nivel de simplificación administrativa en la UGEL Alto Amazonas - Yurimaguas, 2023? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del gobierno digital y la simplificación administrativa en la UGEL Alto Amazonas - Yurimaguas, 2023?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre el gobierno digital y la simplificación administrativa en la UGEL Alto Amazonas - Yurimaguas, 2023.</p> <p>Objetivos específicos: Identificar el nivel de gobierno digital en la UGEL Alto Amazonas - Yurimaguas, 2023. Identificar el nivel de simplificación administrativa en la UGEL Alto Amazonas - Yurimaguas, 2023. Determinar la relación entre las dimensiones del gobierno digital y la simplificación administrativa en la UGEL Alto Amazonas - Yurimaguas, 2023.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre el gobierno digital y la simplificación administrativa en la UGEL Alto Amazonas - Yurimaguas, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas: El nivel de gobierno digital en la UGEL Alto Amazonas - Yurimaguas, 2023, es alto. El nivel de simplificación administrativa en la UGEL Alto Amazonas - Yurimaguas, 2023, es alta. Existe relación entre las dimensiones del gobierno digital y la simplificación administrativa en la UGEL Alto Amazonas - Yurimaguas, 2023.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p>														
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	Instrumento:														
<p>Tipo: Básica Diseño: No experimental- correlacional De corte: transversal</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M((M)) --> V1((V1)) M --> V2((V2)) V1 <--> V2 </pre> </div> <p>Donde: M = Muestra V1= Gobierno digital V2= Simplificación administrativa r = Relación entre variables</p>	<p>Población: La población fue de 58 trabajadores en la UGEL Alto Amazonas</p> <p>Muestra: La muestra fue de 58 trabajadores en la UGEL Alto Amazonas.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gobierno digital</td> <td>Identidad digital</td> </tr> <tr> <td>Prestación de servicios digitales</td> </tr> <tr> <td>Gobernanza de datos</td> </tr> <tr> <td>Interoperabilidad</td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Simplificación administrativa</td> <td>Seguridad digital</td> </tr> <tr> <td>Diagnóstico</td> </tr> <tr> <td>Formulación</td> </tr> <tr> <td>Implementación</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Seguimiento y evaluación</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Gobierno digital	Identidad digital	Prestación de servicios digitales	Gobernanza de datos	Interoperabilidad	Simplificación administrativa	Seguridad digital	Diagnóstico	Formulación	Implementación		Seguimiento y evaluación	<p>Questionario</p>
Variables	Dimensiones																
Gobierno digital	Identidad digital																
	Prestación de servicios digitales																
	Gobernanza de datos																
	Interoperabilidad																
Simplificación administrativa	Seguridad digital																
	Diagnóstico																
	Formulación																
	Implementación																
	Seguimiento y evaluación																

Fuente: *Elaboración propia*

Anexo N° 03: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario: Gobierno digital

Datos generales:

N° de cuestionario:

Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

Estimado (a) colaborador (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad recoger información acerca del gobierno digital.

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

Escala de medición	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	ÍTEMS DE GOBIERNO DIGITAL	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Identidad digital						
01	¿Cómo trabajador conoce los entornos digitales que maneja la institución?					
02	¿Tiene conocimiento del uso del gobierno digital?					
03	¿Domina a cabalidad las funciones del gobierno digital?					
Prestación de servicios digitales						
04	¿Considera que los servicios que brinda la organización al usuario son los adecuados?					
05	¿Considera que la institución ha mejorado la prestación de sus servicios?					
06	¿Considera oportuno los servicios brindados?					

Gobernanza de datos					
07	¿Considera que el gobierno digital brinda más seguridad?				
08	¿Piensa que el gobierno digital genera más confianza?				
09	¿Cree que el gobierno digital ayuda a una mejor protección de los datos?				
Interoperabilidad					
10	¿Considera que existe mejor interacción entre el usuario con la institución en el uso del gobierno digital?				
11	¿El gobierno digital ayuda a mejor interoperabilidad de la información?				
12	¿Considera que existe una mejor relación intersectorial con los demás entes gubernamentales?				
Seguridad digital					
13	¿Considera que se toman medidas proactivas respecto a su información?				
14	¿Tiene conocimiento de las medidas de seguridad del gobierno abierto?				
15	¿Tiene la seguridad que su información o trámite no será divulgado?				

Fuente: Propia

Cuestionario: Simplificación administrativa

Datos generales:

Nº de cuestionario:

Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

Estimado (a) colaborador (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad recoger información acerca de la simplificación administrativa.

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

Escala de medición	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Nº	ÍTEMS DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Diagnóstico						
01	¿Considera que la simplificación administrativa contribuye al mejoramiento de las actividades de la institución?					
02	¿Piensa que el diagnóstico de la institución es deficiente por los trámites burocráticos?					
03	¿Cree que el personal tiene conocimiento acerca de la simplificación administrativa?					
04	¿Considera que el conocimiento del personal ayuda a un mejor desarrollo de la simplificación administrativa en la institución?					
Formulación						

05	¿Considera que se debería hacer un análisis de los cuellos de botella en cada trámite?					
06	¿Piensa que se debe rediseñar algunos procesos institucionales?					
07	¿Cree que se debe dar cumplimiento al marco normativo existente?					
08	¿Considera que el director debe recibir las propuestas de los ciudadanos para un mejor rediseño de la simplificación de algunos procesos?					
Implementación						
09	¿Considera que se debe capacitar al personal para que se implemente una adecuada simplificación administrativa?					
10	¿Considera que se debe rediseñar la simplificación de los procesos de acuerdo a las exigencias de los usuarios?					
11	¿La UGEL Alto Amazonas - Yurimaguas cuenta con suficientes equipos tecnológicos para una adecuada implementación de los procesos de simplificación?					
Seguimiento y evaluación						
12	¿La institución cuenta con un plan de control de seguimiento y evaluación de la simplificación?					
13	¿Piensa que se debe contar con herramientas que ayuden a hacer entender al usuario de cada trámite?					
14	¿Cree que la institución debe contar con recursos económicos suficientes para el rediseño de sus procesos de simplificación?					
15	¿La institución cuenta con los recursos humanos necesarios para la implementación de la simplificación administrativa?					

Fuente: Propia

Anexo N° 04: Consentimiento y/o asentimiento informado



Consentimiento informado (*)

Título de la investigación: **“Gobierno digital y simplificación administrativa en la UGEL Alto Amazonas - Yurimaguas, 2023”**.

Investigadora: **Soplín Huamán Shirley**.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada **“Gobierno digital y simplificación administrativa en la UGEL Alto Amazonas - Yurimaguas, 2023”**, cuyo objetivo es determinar la relación entre el gobierno digital y la simplificación administrativa en la UGEL Alto Amazonas – Yurimaguas, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la **Maestría en Gestión Pública** de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la **Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas**.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se formuló como problema general: ¿Cuál es la relación entre el gobierno digital y la simplificación administrativa en la UGEL Alto Amazonas - Yurimaguas, 2023?; el mismo que se relaciona con la relevancia social, puesto que, permitirá diseñar estrategias para generar una mejora en los servicios digitales que se ofertan y permitirá reforzar los procesos administrativos con la finalidad de acelerar los tiempos de respuesta.

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: **“Gobierno digital y simplificación administrativa en la UGEL Alto Amazonas - Yurimaguas, 2023”**.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el ambiente de la oficina de su área y/o equipo que representa de la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

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.

**Obligatorio a partir de 18 años*

Riesgo (principio de No maleficencia):

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

Beneficios (principio de beneficencia):

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

Confidencialidad (principio de justicia):

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigadora **Soplín Huamán Shirley**, email: ssoplin@ucv.virtual.edu.pe y docente asesor **Dr. Barboza Zelada Pedro Arturo**, email: pabz3@hotmail.com.

Consentimiento

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

Nombre y apellidos: Jaquelin Raquel

Fecha y hora: 08-06-2023 / 14:32 horas


Firma

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

**Obligatorio a partir de 18 años*

Anexo N° 05: Validación de los instrumentos de investigación



MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS Gobierno digital

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 1: Identidad digital													
01	¿Cómo trabajador conoce los entornos digitales que maneja la institución?				X				X				X	
02	¿Tiene conocimiento del uso del gobierno digital?				X				X				X	
03	¿Domina a cabalidad las funciones del gobierno digital?				X				X				X	
	Dimensión 2: Prestación de servicios digitales													
04	¿Considera que los servicios que brinda la organización al usuario son los adecuados?				X				X				X	
05	¿Piensa que la institución ha mejorado la prestación de sus servicios?				X				X				X	
06	¿Cree oportuno los servicios brindados?				X				X				X	
	Dimensión 3: Gobernanza de datos													
07	¿Considera que el gobierno digital brinda más seguridad?				X				X				X	
08	¿Piensa que el gobierno digital genera más confianza?				X				X				X	
09	¿Cree que el gobierno digital ayuda a una mejor protección de los datos?				X				X				X	
	Dimensión 4: Interoperabilidad													
10	¿Considera que existe mejor interacción entre el usuario con la institución en el uso del gobierno digital?				X				X				X	
11	¿El gobierno digital ayuda a mejor interoperabilidad de la información?				X				X				X	
12	¿Considera que existe una mejor relación intersectorial con los demás entes gubernamentales?				X				X				X	
	Dimensión 5: Seguridad digital													
13	¿Considera que se toman medidas proactivas respecto a su información?				X				X				X	
14	¿Tiene conocimiento de las medidas de seguridad del gobierno abierto?				X				X				X	
15	¿Tiene la seguridad que su información o tramite no será divulgado?				X				X				X	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para ser aplicado

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Delgado Bardales, José Manuel **DNI:** 01126836

Especialidad del validador (a): Doctor en gestión pública, metodólogo en investigación

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

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

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

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



Dr. José Manuel Delgado Bardales
DOCENTE POS GRADO

31 de mayo de 2023

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Simplificación administrativa

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 1: Diagnóstico													
01	¿Considera que la simplificación administrativa contribuye al mejoramiento de las actividades de la institución?				X				X				X	
02	¿Piensa que el diagnóstico de la organización es deficiente por los trámites burocráticos?				X				X				X	
03	¿Cree que el personal tiene conocimiento acerca de la simplificación administrativa?				X				X				X	
04	¿Considera que el conocimiento del personal ayuda al desarrollo de la simplificación administrativa en la institución?				X				X				X	
	Dimensión 2: Formulación													
05	¿Considera que se debería hacer un análisis de los cuellos de botella en cada trámite?				X				X				X	
06	¿Piensa que se debe rediseñar algunos procesos institucionales?				X				X				X	
07	¿Cree que se debe dar cumplimiento al marco normativo existente?				X				X				X	
08	¿Considera que el director debe recibir las propuestas de los ciudadanos para un mejor rediseño de la simplificación de algunos procesos?				X				X				X	
	Dimensión 3: Implementación													
09	¿Considera que se debe capacitar al personal para que se implemente una adecuada simplificación administrativa?				X				X				X	
10	¿Considera que se debe rediseñar la simplificación de los procesos de acuerdo a las exigencias de los usuarios?				X				X				X	
11	¿La UGEL Alto Amazonas - Yurimaguas cuenta con suficientes equipos tecnológicos para una adecuada implementación de los procesos de simplificación?				X				X				X	
	Dimensión 4: Seguimiento y evaluación													
12	¿La institución cuenta con un plan de control de seguimiento y evaluación de la simplificación?				X				X				X	

13	¿Piensa que se debe contar con herramientas que ayuden a hacer entender al usuario de cada trámite?				X				X				X	
14	¿Cree que la institución debe contar con recursos económicos suficientes para el rediseño de sus procesos de simplificación?				X				X				X	
15	¿La institución cuenta con los recursos humanos necesarios para la implementación de la simplificación administrativa?				X				X				X	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para ser aplicado

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Delgado Bardales, José Manuel **DNI:** 01126836

Especialidad del validador (a): Doctor en gestión pública, metodólogo en investigación

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

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

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

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

31 de mayo de 2023

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Gobierno digital

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 1: Identidad digital													
01	¿Cómo trabajador conoce los entornos digitales que maneja la institución?				x				x				x	
02	¿Tiene conocimiento del uso del gobierno digital?				x				x				x	
03	¿Domina a cabalidad las funciones del gobierno digital?				x				x				x	
Nº	DIMENSIONES / ítems													
	Dimensión 2: Prestación de servicios digitales													
04	¿Considera que los servicios que brinda la organización al usuario son los adecuados?				x				x				x	
05	¿Considera que la institución ha mejorado la prestación de sus servicios?				x				x				x	
06	¿Considera oportuno los servicios brindados?				x				x				x	
Nº	DIMENSIONES / ítems													
	Dimensión 3: Gobernanza de datos													
07	¿Considera que el gobierno digital brinda más seguridad?				x				x				x	
08	¿Piensa que el gobierno digital genera más confianza?				x				x				x	
09	¿Cree que el gobierno digital ayuda a una mejor protección de los datos?				x				x				x	
Nº	DIMENSIONES / ítems													
	Dimensión 4: Interoperabilidad													
10	¿Considera que existe mejor interacción entre el usuario con la institución en el uso del gobierno digital?				x				x				x	
11	¿El gobierno digital ayuda a mejor interoperabilidad de la información?				x				x				x	
12	¿Considera que existe una mejor relación intersectorial con los demás entes gubernamentales?				x				x				x	
Nº	DIMENSIONES / ítems													
	Dimensión 5: Seguridad digital													
13	¿Considera que se toman medidas proactivas respecto a su información?				x				x				x	
14	¿Tiene conocimiento de las medidas de seguridad del gobierno abierto?				x				x				x	
15	¿Tiene la seguridad que su información o tramite no será divulgado?				x				x				x	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Tello Celis, Rony. **DNI:** 43409614


Especialidad del validador (a): Maestro en Gestión pública.

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

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

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

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


Mg. Rony Tello Celis
Centado Público Colegiado
C.M. 15-1921

31 de mayo de 2023

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Simplificación administrativa

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 1: Diagnóstico													
01	¿Considera que la simplificación administrativa contribuye al mejoramiento de las actividades de la institución?				x				x					x
02	¿Piensa que el diagnóstico de la institución es deficiente por los trámites burocráticos?				x				x					x
03	¿Cree que el personal tiene conocimiento acerca de la simplificación administrativa?				x				x					x
04	¿Considera que el conocimiento del personal ayuda a un mejor desarrollo de la simplificación administrativa en la institución?				x				x					x
	Dimensión 2: Formulación													
05	¿Considera que se debería hacer un análisis de los cuellos de botella en cada trámite?				x				x					x
06	¿Piensa que se debe rediseñar algunos procesos institucionales?				x				x					x
07	¿Cree que se debe dar cumplimiento al marco normativo existente?				x				x					x
08	¿Considera que el director debe recibir las propuestas de los ciudadanos para un mejor rediseño de la simplificación de algunos procesos?				x				x					x
	Dimensión 3: Implementación													
09	¿Considera que se debe capacitar al personal para que se implemente una adecuada simplificación administrativa?				x				x					x
10	¿Considera que se debe rediseñar la simplificación de los procesos de acuerdo a las exigencias de los usuarios?				x				x					x
11	¿La UGEL Alto Amazonas - Yurimaguas cuenta con suficientes equipos tecnológicos para una adecuada implementación de los procesos de simplificación?				x				x					x
	Dimensión 4: Seguimiento y evaluación													
12	¿La institución cuenta con un plan de control de seguimiento y evaluación de la simplificación?				x				x					x

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Gobierno digital

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 1: Identidad digital													
01	¿Cómo trabajador conoce los entornos digitales que maneja la institución?				x				x					x
02	¿Tiene conocimiento del uso del gobierno digital?				x				x					x
03	¿Domina a cabalidad las funciones del gobierno digital?			x					x			x		
	Dimensión 2: Prestación de servicios digitales													
04	¿Considera que los servicios que brinda la organización al usuario son los adecuados?				x				x					x
05	¿Considera que la institución ha mejorado la prestación de sus servicios?				x				x					x
06	¿Considera oportuno los servicios brindados?				x				x					x
	Dimensión 3: Gobernanza de datos													
07	¿Considera que el gobierno digital brinda más seguridad?				x				x					x
08	¿Piensa que el gobierno digital genera más confianza?				x				x				x	
09	¿Cree que el gobierno digital ayuda a una mejor protección de los datos?				x				x				x	
	Dimensión 4: Interoperabilidad													
10	¿Considera que existe mejor interacción entre el usuario con la institución en el uso del gobierno digital?				x				x				x	
11	¿El gobierno digital ayuda a mejor interoperabilidad de la información?				x				x					x
12	¿Considera que existe una mejor relación intersectorial con los demás entes gubernamentales?				x			x					x	
	Dimensión 5: Seguridad digital													
13	¿Considera que se toman medidas proactivas respecto a su información?				x				x					x
14	¿Tiene conocimiento de las medidas de seguridad del gobierno abierto?				x			x					x	
15	¿Tiene la seguridad que su información o tramite no será divulgado?				x				x				x	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia para ser aplicado.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Vicente Velazco, Manuel Antonio. **DNI:** 09480390

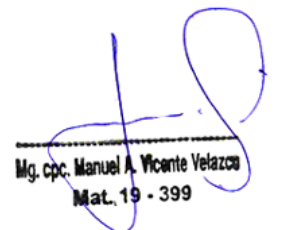
Especialidad del validador (a): Magíster en Gestión Pública.

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

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

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

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


Mg. cpc. Manuel A. Vicente Velazco
Mat. 19 - 399

01 de junio de 2023

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Simplificación administrativa

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 1: Diagnóstico													
01	¿Considera que la simplificación administrativa contribuye al mejoramiento de las actividades de la institución?				x				x					x
02	¿Piensa que el diagnóstico de la institución es deficiente por los trámites burocráticos?			x				x				x		
03	¿Cree que el personal tiene conocimiento acerca de la simplificación administrativa?				x			x						x
04	¿Considera que el conocimiento del personal ayuda a un mejor desarrollo de la simplificación administrativa en la institución?				x				x					x
	Dimensión 2: Formulación													
05	¿Considera que se debería hacer un análisis de los cuellos de botella en cada trámite?			x					x					x
06	¿Piensa que se debe rediseñar algunos procesos institucionales?				x				x					x
07	¿Cree que se debe dar cumplimiento al marco normativo existente?				x				x					x
08	¿Considera que el director debe recibir las propuestas de los ciudadanos para un mejor rediseño de la simplificación de algunos procesos?			x					x			x		
	Dimensión 3: Implementación													
09	¿Considera que se debe capacitar al personal para que se implemente una adecuada simplificación administrativa?				x				x					x
10	¿Considera que se debe rediseñar la simplificación de los procesos de acuerdo a las exigencias de los usuarios?				x				x					x
11	¿La UGEL Alto Amazonas - Yurimaguas cuenta con suficientes equipos tecnológicos para una adecuada implementación de los procesos de simplificación?			x					x				x	
	Dimensión 4: Seguimiento y evaluación													
12	¿La institución cuenta con un plan de control de seguimiento y evaluación de la simplificación?				x				x					x

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Gobierno digital

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 1: Identidad digital													
01	¿Cómo trabajador conoce los entornos digitales que maneja la institución?			x					x				x	
02	¿Tiene conocimiento del uso del gobierno digital?				x				x				x	
03	¿Domina a cabalidad las funciones del gobierno digital?				x				x				x	
	DIMENSIONES / ítems													
	Dimensión 2: Prestación de servicios digitales													
04	¿Considera que los servicios que brinda la organización al usuario son los adecuados?				x				x				x	
05	¿Considera que la institución ha mejorado la prestación de sus servicios?				x				x				x	
06	¿Considera oportuno los servicios brindados?				x				x				x	
	DIMENSIONES / ítems													
	Dimensión 3: Gobernanza de datos													
07	¿Considera que el gobierno digital brinda más seguridad?				x				x				x	
08	¿Piensa que el gobierno digital genera más confianza?				x				x				x	
09	¿Cree que el gobierno digital ayuda a una mejor protección de los datos?				x				x				x	
	DIMENSIONES / ítems													
	Dimensión 4: Interoperabilidad													
10	¿Considera que existe mejor interacción entre el usuario con la institución en el uso del gobierno digital?				x				x				x	
11	¿El gobierno digital ayuda a mejor interoperabilidad de la información?				x				x				x	
12	¿Considera que existe una mejor relación intersectorial con los demás entes gubernamentales?			x					x				x	
	DIMENSIONES / ítems													
	Dimensión 5: Seguridad digital													
13	¿Considera que se toman medidas proactivas respecto a su información?				x				x				x	
14	¿Tiene conocimiento de las medidas de seguridad del gobierno abierto?				x				x				x	
15	¿Tiene la seguridad que su información o tramite no será divulgado?				x				x				x	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente, recomiendo su aplicación.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Moncada Horna, Jhimy Frank. **DNI:** 40701292

Especialidad del validador (a): Doctor en gestión pública y gobernabilidad.

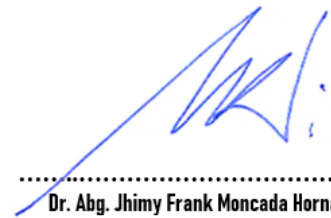
¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

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

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

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

01 de Junio de 2023



.....
Dr. Abg. Jhimy Frank Moncada Horna
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Simplificación administrativa

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 1: Diagnóstico													
01	¿Considera que la simplificación administrativa contribuye al mejoramiento de las actividades de la institución?				x				x					x
02	¿Piensa que el diagnóstico de la institución es deficiente por los trámites burocráticos?				x				x					x
03	¿Cree que el personal tiene conocimiento acerca de la simplificación administrativa?				x				x					x
04	¿Considera que el conocimiento del personal ayuda a un mejor desarrollo de la simplificación administrativa en la institución?				x				x					x
	Dimensión 2: Formulación													
05	¿Considera que se debería hacer un análisis de los cuellos de botella en cada trámite?			x					x					x
06	¿Piensa que se debe rediseñar algunos procesos institucionales?				x				x					x
07	¿Cree que se debe dar cumplimiento al marco normativo existente?				x				x					x
08	¿Considera que el director debe recibir las propuestas de los ciudadanos para un mejor rediseño de la simplificación de algunos procesos?				x				x					x
	Dimensión 3: Implementación													
09	¿Considera que se debe capacitar al personal para que se implemente una adecuada simplificación administrativa?				x				x					x
10	¿Considera que se debe rediseñar la simplificación de los procesos de acuerdo a las exigencias de los usuarios?			x					x					x
11	¿La UGEL Alto Amazonas - Yurimaguas cuenta con suficientes equipos tecnológicos para una adecuada implementación de los procesos de simplificación?				x				x					x
	Dimensión 4: Seguimiento y evaluación													
12	¿La institución cuenta con un plan de control de seguimiento y evaluación de la simplificación?				x				x					x

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Gobierno digital

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 1: Identidad digital													
01	¿Cómo trabajador conoce los entornos digitales que maneja la institución?			x					x					x
02	¿Tiene conocimiento del uso del gobierno digital?				x				x					x
03	¿Domina a cabalidad las funciones del gobierno digital?				x				x					x
	Nº DIMENSIONES / ítems													
	Dimensión 2: Prestación de servicios digitales													
04	¿Considera que los servicios que brinda la organización al usuario son los adecuados?				x				x					x
05	¿Considera que la institución ha mejorado la prestación de sus servicios?				x				x					x
06	¿Considera oportuno los servicios brindados?				x				x					x
	Nº DIMENSIONES / ítems													
	Dimensión 3: Gobernanza de datos													
07	¿Considera que el gobierno digital brinda más seguridad?				X				x					x
08	¿Piensa que el gobierno digital genera más confianza?				x				x					x
09	¿Cree que el gobierno digital ayuda a una mejor protección de los datos?				x				x					x
	Nº DIMENSIONES / ítems													
	Dimensión 4: Interoperabilidad													
10	¿Considera que existe mejor interacción entre el usuario con la institución en el uso del gobierno digital?				x				x					x
11	¿El gobierno digital ayuda a mejor interoperabilidad de la información?				x				x					x
12	¿Considera que existe una mejor relación intersectorial con los demás entes gubernamentales?			x					x					x
	Nº DIMENSIONES / ítems													
	Dimensión 5: Seguridad digital													
13	¿Considera que se toman medidas proactivas respecto a su información?				x				x					x
14	¿Tiene conocimiento de las medidas de seguridad del gobierno abierto?				x				x					x
15	¿Tiene la seguridad que su información o tramite no será divulgado?				x				x					x

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Guriz Saurin, Lethi Milagros. DNI: 43926322

Especialidad del validador (a): Maestra en gestión pública.

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

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

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

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

02 de junio de 2023



Mg. LETHI MILAGROS GURIZ SAURIN
GESTIÓN PÚBLICA

Firma del experto informante

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Simplificación administrativa

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	Dimensión 1: Diagnóstico													
01	¿Considera que la simplificación administrativa contribuye al mejoramiento de las actividades de la institución?				x				x					x
02	¿Piensa que el diagnóstico de la institución es deficiente por los trámites burocráticos?				x				x					x
03	¿Cree que el personal tiene conocimiento acerca de la simplificación administrativa?				x				x					x
04	¿Considera que el conocimiento del personal ayuda a un mejor desarrollo de la simplificación administrativa en la institución?				x				x					x
	Nº DIMENSIONES / ítems													
	Dimensión 2: Formulación													
05	¿Considera que se debería hacer un análisis de los cuellos de botella en cada trámite?			x					x					x
06	¿Piensa que se debe rediseñar algunos procesos institucionales?				x				x					x
07	¿Cree que se debe dar cumplimiento al marco normativo existente?				x				x					x
08	¿Considera que el director debe recibir las propuestas de los ciudadanos para un mejor rediseño de la simplificación de algunos procesos?				x				x					x
	Nº DIMENSIONES / ítems													
	Dimensión 3: Implementación													
09	¿Considera que se debe capacitar al personal para que se implemente una adecuada simplificación administrativa?				x				x					x
10	¿Considera que se debe rediseñar la simplificación de los procesos de acuerdo a las exigencias de los usuarios?				x				x					x
11	¿La UGEL Alto Amazonas - Yurimaguas cuenta con suficientes equipos tecnológicos para una adecuada implementación de los procesos de simplificación?				x				x					x
	Nº DIMENSIONES / ítems													
	Dimensión 4: Seguimiento y evaluación													
12	¿La institución cuenta con un plan de control de seguimiento y evaluación de la simplificación?				x				x					x

13	¿Piensa que se debe contar con herramientas que ayuden a hacer entender al usuario de cada trámite?					x					x						x		
14	¿Cree que la institución debe contar con recursos económicos suficientes para el rediseño de sus procesos de simplificación?					x					x							x	
15	¿La institución cuenta con los recursos humanos necesarios para la implementación de la simplificación administrativa?					x					x							x	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Guriz Saurin, Lethi Milagros. DNI: 43926322

Especialidad del validador (a): Maestra en gestión pública.

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

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

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

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

02 de junio de 2023




Firma del experto informante

Anexo N° 06: Índice de la V de Ayken

Variable 1: Gobierno digital

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
D2	P4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D3	P7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
	P9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
D4	P10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
	P11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P12	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
D5	P13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P14	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
	P15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4

V de Ayken

0.98

Variable 2: Simplificación administrativa

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
	P3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	P4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D2	P5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P8	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
D3	P9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P10	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P11	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
D4	P12	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	P13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

V de Ayken

0.98

Anexo N° 07: Confiabilidad de los instrumentos de investigación

Análisis de confiabilidad del gobierno digital

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de		
Cronbach	N de elementos	
,981	15	

Análisis de confiabilidad de simplificación administrativa

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de		
Cronbach	N de elementos	
,966	15	

Anexo N° 08: Base de datos estadísticos

Variable 1: Gobierno digital

N°	Identidad digital				Prestación de Servicios digitales				Gobernanza de datos				Interoperabilidad				Seguridad digital				TOTAL
	P1	P2	P3	SUBTOTAL	P4	P5	P6	SUBTOTAL	P7	P8	P9	SUBTOTAL	P10	P11	P12	SUBTOTAL	P13	P14	P15	SUBTOTAL	
1	2	3	3	8	2	2	2	6	3	3	3	9	3	2	2	7	3	2	3	8	38
2	3	3	4	10	4	4	3	11	3	3	4	10	4	4	3	11	3	3	3	9	51
3	1	1	1	3	2	2	1	5	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	3	18
4	1	2	2	5	2	1	1	4	2	2	2	6	2	1	1	4	2	1	2	5	24
5	3	4	3	10	4	3	3	10	4	4	3	11	3	3	3	9	4	3	4	11	51
6	1	2	2	5	2	2	1	5	2	2	2	6	2	2	1	5	2	1	2	5	26
7	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	59
8	3	2	3	8	2	3	3	8	2	2	3	7	3	3	3	9	2	3	2	7	39
9	4	4	5	13	3	3	4	10	4	4	1	9	1	3	4	8	4	4	4	12	52
10	5	4	5	14	4	5	5	14	4	4	1	9	1	5	5	11	4	5	4	13	61
11	4	4	4	12	5	5	4	14	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	4	12	63
12	3	2	4	9	3	2	3	8	2	2	4	8	4	2	3	9	2	3	2	7	41
13	2	3	2	7	2	2	2	6	3	3	4	10	4	2	2	8	3	2	3	8	39
14	4	3	4	11	2	3	4	9	3	3	4	10	4	3	4	11	3	4	3	10	51
15	2	2	1	5	1	2	2	5	2	2	1	5	1	2	2	5	2	2	2	6	26
16	2	3	3	8	2	2	2	6	3	3	3	9	3	2	2	7	3	2	3	8	38
17	3	3	4	10	4	4	3	11	3	3	4	10	4	4	3	11	3	3	3	9	51
18	1	1	1	3	2	2	1	5	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	3	18
19	1	2	2	5	2	1	1	4	2	2	2	6	2	1	1	4	2	1	2	5	24
20	3	4	3	10	4	3	3	10	4	4	3	11	3	3	3	9	4	3	4	11	51
21	2	3	3	8	2	2	2	6	3	3	3	9	3	2	2	7	3	2	3	8	38
22	3	3	4	10	4	4	3	11	3	3	4	10	4	4	3	11	3	3	3	9	51
23	1	1	1	3	2	2	1	5	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	3	18
24	1	2	2	5	2	1	1	4	2	2	2	6	2	1	1	4	2	1	2	5	24
25	3	4	3	10	4	3	3	10	4	4	3	11	3	3	3	9	4	3	4	11	51
26	1	2	2	5	2	2	1	5	2	2	2	6	2	2	1	5	2	1	2	5	26
27	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	59
28	3	2	3	8	2	3	3	8	2	2	3	7	3	3	3	9	2	3	2	7	39
29	4	4	5	13	3	3	4	10	4	4	1	9	1	3	4	8	4	4	4	12	52
30	5	4	5	14	4	5	5	14	4	4	1	9	1	5	5	11	4	5	4	13	61
31	4	4	4	12	5	5	4	14	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	4	12	63
32	3	2	4	9	3	2	3	8	2	2	4	8	4	2	3	9	2	3	2	7	41
33	2	3	2	7	2	2	2	6	3	3	4	10	4	2	2	8	3	2	3	8	39
34	4	3	4	11	2	3	4	9	3	3	4	10	4	3	4	11	3	4	3	10	51
35	2	2	1	5	1	2	2	5	2	2	1	5	1	2	2	5	2	2	2	6	26
36	2	3	3	8	2	2	2	6	3	3	3	9	3	2	2	7	3	2	3	8	38
37	3	3	4	10	4	4	3	11	3	3	4	10	4	4	3	11	3	3	3	9	51
38	1	1	1	3	2	2	1	5	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	3	18
39	1	2	2	5	2	1	1	4	2	2	2	6	2	1	1	4	2	1	2	5	24

40	3	4	3	10	4	3	3	10	4	4	3	11	3	3	3	9	4	3	4	11	51
41	2	3	3	8	2	2	2	6	3	3	3	9	3	2	2	7	3	2	3	8	38
42	3	3	4	10	4	4	3	11	3	3	4	10	4	4	3	11	3	3	3	9	51
43	1	1	1	3	2	2	1	5	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	3	18
44	1	2	2	5	2	1	1	4	2	2	2	6	2	1	1	4	2	1	2	5	24
45	3	4	3	10	4	3	3	10	4	4	3	11	3	3	3	9	4	3	4	11	51
46	1	2	2	5	2	2	1	5	2	2	2	6	2	2	1	5	2	1	2	5	26
47	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	59
48	3	2	3	8	2	3	3	8	2	2	3	7	3	3	3	9	2	3	2	7	39
49	4	4	5	13	3	3	4	10	4	4	1	9	1	3	4	8	4	4	4	12	52
50	5	4	5	14	4	5	5	14	4	4	1	9	1	5	5	11	4	5	4	13	61
51	4	4	4	12	5	5	4	14	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	4	12	63
52	3	2	4	9	3	2	3	8	2	2	4	8	4	2	3	9	2	3	2	7	41
53	2	3	2	7	2	2	2	6	3	3	4	10	4	2	2	8	3	2	3	8	39
54	4	3	4	11	2	3	4	9	3	3	4	10	4	3	4	11	3	4	3	10	51
55	2	2	1	5	1	2	2	5	2	2	1	5	1	2	2	5	2	2	2	6	26
56	2	3	3	8	2	2	2	6	3	3	3	9	3	2	2	7	3	2	3	8	38
57	3	3	4	10	4	4	3	11	3	3	4	10	4	4	3	11	3	3	3	9	51
58	1	1	1	3	2	2	1	5	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	3	18

Variable 2: Simplificación administrativa

N°	Diagnostico					Formulación					Implementación				Seguimiento y evaluación					TOTAL
	P1	P2	P3	P4	SUBTOTAL	P5	P6	P7	P8	SUBTOTAL	P9	P10	P11	SUBTOTAL	P12	P13	P14	P15	SUBTOTAL	
1	2	2	3	2	9	2	3	3	3	11	2	2	3	7	3	3	3	3	12	39
2	4	3	3	3	13	3	3	3	4	13	4	3	3	10	3	4	3	3	13	49
3	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	2	1	1	4	1	1	1	1	4	17
4	1	1	2	1	5	1	2	2	2	7	1	1	2	4	2	2	1	2	7	23
5	3	3	4	3	13	3	4	4	3	14	3	3	4	10	4	3	3	4	14	51
6	2	1	2	1	6	1	2	2	2	7	2	1	2	5	2	2	1	2	7	25
7	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	60
8	3	3	2	3	11	3	2	2	3	10	3	3	2	8	2	3	3	2	10	39
9	3	4	4	4	15	4	4	4	5	17	3	4	4	11	4	5	4	4	17	60
10	5	5	4	5	19	5	4	4	5	18	5	5	4	14	4	5	5	4	18	69
11	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	16	62
12	2	3	2	3	10	3	2	2	4	11	2	3	2	7	2	4	3	2	11	39
13	2	2	3	2	9	2	3	3	2	10	2	2	3	7	3	2	2	3	10	36
14	3	4	3	4	14	4	3	3	4	14	3	4	3	10	3	4	4	3	14	52
15	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	2	2	2	6	2	1	2	2	7	28
16	2	2	3	2	9	2	3	3	3	11	2	2	3	7	3	3	1	2	9	36
17	4	3	3	3	13	3	3	3	4	13	4	3	3	10	3	4	1	3	11	47
18	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	2	1	1	4	1	1	3	2	7	20
19	1	1	2	1	5	1	2	2	2	7	1	1	2	4	2	2	4	3	11	27
20	3	3	4	3	13	3	4	4	3	14	3	3	4	10	4	3	4	4	15	52
21	2	3	3	3	11	3	3	3	4	13	4	3	3	10	3	4	3	3	13	47
22	4	1	1	1	7	1	1	1	1	4	2	1	3	6	1	1	1	1	4	21
23	2	1	2	1	6	1	2	2	2	7	1	1	1	3	2	2	1	2	7	23
24	1	3	4	3	11	3	4	4	3	14	3	3	2	8	4	3	3	4	14	47
25	3	1	2	1	7	1	2	2	2	7	2	1	4	7	2	2	1	2	7	28
26	2	4	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	2	10	4	4	4	4	16	56
27	4	3	2	3	12	3	2	2	3	10	3	3	4	10	2	3	3	2	10	42
28	3	4	4	4	15	4	4	4	5	17	3	4	2	9	4	5	4	4	17	58
29	3	5	4	5	17	5	4	4	5	18	5	5	4	14	4	5	5	4	18	67
30	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	4	16	62
31	5	3	2	3	13	3	2	2	4	11	2	3	4	9	2	4	3	2	11	44
32	2	2	3	2	9	2	3	3	2	10	2	2	2	6	3	2	2	3	10	35
33	2	4	3	4	13	4	3	3	4	14	3	4	3	10	3	4	4	3	14	51
34	3	2	2	2	9	2	2	2	1	7	2	2	3	7	2	1	2	2	7	30
35	2	2	3	2	9	2	3	3	3	11	2	2	2	6	3	3	1	2	9	35
36	2	3	3	3	11	3	3	3	4	13	4	3	3	10	3	4	1	3	11	45
37	4	1	1	1	7	1	1	1	1	4	2	1	3	6	1	1	3	2	7	24
38	2	1	2	1	6	1	2	2	2	7	1	1	1	3	2	2	4	3	11	27
39	1	1	2	1	5	1	2	2	2	7	1	1	2	4	2	2	4	3	11	27
40	3	3	4	3	13	3	4	4	3	14	3	3	4	10	4	3	4	4	15	52
41	2	2	3	2	9	2	3	3	3	11	2	2	3	7	3	3	3	3	12	39
42	4	3	3	3	13	3	3	3	4	13	4	3	3	10	3	4	3	3	13	49

43	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	2	1	1	4	1	1	1	1	4	17
44	1	1	2	1	5	1	2	2	2	7	1	1	2	4	2	2	1	2	7	23
45	3	3	4	3	13	3	4	4	3	14	3	3	4	10	4	3	3	4	14	51
46	2	3	3	3	11	3	3	3	4	13	4	3	2	9	3	4	3	3	13	46
47	4	1	1	1	7	1	1	1	1	4	2	1	4	7	1	1	1	1	4	22
48	3	1	2	1	7	1	2	2	2	7	1	1	2	4	2	2	1	2	7	25
49	3	3	4	3	13	3	4	4	3	14	3	3	4	10	4	3	3	4	14	51
50	5	1	2	1	9	1	2	2	2	7	2	1	4	7	2	2	1	2	7	30
51	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	61
52	2	3	2	3	10	3	2	2	3	10	3	3	2	8	2	3	3	2	10	38
53	2	4	4	4	14	4	4	4	5	17	3	4	3	10	4	5	4	4	17	58
54	3	5	4	5	17	5	4	4	5	18	5	5	3	13	4	5	5	4	18	66
55	2	4	4	4	14	4	4	4	4	16	5	4	2	11	4	4	4	4	16	57
56	2	3	2	3	10	3	2	2	4	11	2	3	3	8	2	4	3	2	11	40
57	4	2	3	2	11	2	3	3	2	10	2	2	3	7	3	2	2	3	10	38
58	2	4	3	4	13	4	3	3	4	14	3	4	1	8	3	4	4	3	14	49

Anexo N° 09: Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados de las investigaciones



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20408727449
Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas - Yurimaguas	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Hugo Guzmán Valles	DNI: 05386150

Consentimiento:


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

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gobierno digital y simplificación administrativa en la UGEL Alto Amazonas - Yurimaguas, 2023.	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública	
Autora:	DNI:
Shirley Soplin Huamán	74589891

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

Lugar y Fecha: Yurimaguas, 05 de mayo del 2023.




PROF. HUGO GUZMÁN VALLES
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE
GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE
ALTO AMAZONAS - YURIMAGUAS

Firma:

(Titular o Representante legal de la Institución)

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

Anexo N° 10: Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

AUTORIZACIÓN

El Director de la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas – Yurimaguas, autoriza a la estudiante SHIRLEY SOPLÍN HUAMÁN, con DNI. N° 74589891, estudiante del III Ciclo del Programa de estudios de Maestría en Gestión Pública de la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, para aplicar en esta Institución los instrumentos de su investigación titulada: "Gobierno digital y simplificación administrativa en la UGEL Alto Amazonas – Yurimaguas, 2023", en atención al Expediente N° 13293-2023.

Se expide el presente documento, para que se le reconozca como tal y se le brinde todas las facilidades del caso.

Yurimaguas, 05 de mayo de 2023

UGELAA/HGV
S/nch
05/05/2023



PROF. HUGO GUZMÁN VALLES
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE
GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE
ALTO AMAZONAS - YURIMAGUAS

INFORMES Y CONTACTO:
Calle Tacna N° 802 - Yurimaguas
Alto Amazonas - Loreto - Perú
www.ugelaa.gob.pe

Anexo N° 11: Autorización de publicación en el repositorio institucional



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

Yo, SOPLÍN HUAMÁN SHIRLEY identificado con N° de Documento N° 74589891 (respectivamente), estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO y MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, autorizo (X), no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi Tesis: "Gobierno digital y simplificación administrativa en la UGEL Alto Amazonas - Yurimaguas, 2023."

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo, según esta estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

--

TARAPOTO, 01 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
SHIRLEY SOPLIN HUAMAN DNI: 74589891 ORCID: 0000-0002-6360-5336	Firmado electrónicamente por: SSOPLIN el 01-07-2023 10:27:24

Código documento Trilce: TRI - 0563606

Anexo N° 12: Constancia de revisión ortográfica y sintáctica de la tesis

Estimada Mgtr. Carmen Rosa Pinedo Flores, de la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

Tengo a bien dirigirme a usted a fin de informarle sobre las acciones correctivas de la ortografía de la investigación: “Gobierno digital y simplificación administrativa en la UGEL Alto Amazonas - Yurimaguas, 2023” tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública, teniendo como autora a Soplín Huamán, Shirley, con DNI: 74589891.

En atención se le informa lo siguiente:

- Soy el responsable de la revisión ortográfica y sintáctica de la tesis.
- Se ha realizado una revisión minuciosa en aplicación de las reglas ortográficas de la lengua española.
- De igual forma, se revisó la relación y su función de las palabras dentro del texto.

Es todo lo que tengo que informar en honor a la verdad, para los fines que estime conveniente.

Atentamente:



Prof. Ronal Pérez Díaz
Docente de Lengua y Literatura
41066686



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, BARBOZA ZELADA PEDRO ARTURO, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Gobierno digital y simplificación administrativa en la UGEL Alto Amazonas - Yurimaguas, 2023.", cuyo autor es SOPLÍN HUAMÁN SHIRLEY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 04 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BARBOZA ZELADA PEDRO ARTURO, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 16529281 ORCID: 0000-0001-9032-7821	Firmado electrónicamente por: PBARBOZAZ el 04-08-2023 18:39:03
BARBOZA ZELADA PEDRO ARTURO, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 00974279 ORCID: 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 04-08-2023 19:53:23

Código documento Trilce: TRI - 0641271