



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Gobierno digital y simplificación administrativa en el Organismo
Constitucionalmente Autónomo, 2022.

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

AUTORA:

Amaro Calderon, Sarah Damaris (orcid.org/0000-0002-5020-324X)

ASESOR:

Dr. Aguirre Espinoza, Edwards Jesus (orcid.org/0000-0002-5514-6707)

CO-ASESOR:

Dr. Yache Cuenca, Eduardo Javier (orcid.org/0000-0001-9434-3351)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO - PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis hijas Mia Gabriela y Alessandra por ser el motivo para superarme cada día y a mis padres y hermanos quienes son el soporte de mi vida y me alientan al logro de mis objetivos.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, a la Universidad César Vallejo que a través de los docentes me impartieron conocimientos en el transcurso de esta maestría. A mis asesores por la guía y el apoyo para lograr con éxito el desarrollo de la investigación.

Índice de Contenidos

| | |
|--|------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de Contenidos | iv |
| Índice de Tablas | v |
| Índice de Figuras | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 6 |
| III. METODOLOGÍA | 14 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 14 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 15 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo | 16 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 17 |
| 3.5. Procedimientos | 19 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 20 |
| 3.7. Aspectos éticos | 22 |
| IV. RESULTADOS | 23 |
| V. DISCUSIÓN | 38 |
| VI. CONCLUSIONES | 41 |
| VII. RECOMENDACIONES | 43 |
| REFERENCIAS | 45 |
| ANEXOS | 50 |

Índice de Tablas

| | | |
|-----------------|---|----|
| Tabla 1 | <i>Validación a juicio de expertos de los instrumentos.</i> | 18 |
| Tabla 2 | <i>Valoración de Correlación de Pearson.</i> | 23 |
| Tabla 3 | <i>Niveles del Gobierno Digital en el Organismo Constitucionalmente Autónomo, 2022.</i> | 24 |
| Tabla 4 | <i>Niveles de la Simplificación Administrativa en el Organismo Constitucionalmente Autónomo, 2022.</i> | 26 |
| Tabla 5 | <i>Resultados de las Dimensiones del Gobierno Digital.</i> | 29 |
| Tabla 6 | <i>Resultados de las Dimensiones de la Simplificación Administrativa.</i> | 32 |
| Tabla 7 | <i>Prueba de Normalidad a cuestionarios de servidores y ciudadanos.</i> | 33 |
| Tabla 8 | <i>Resultados de Correlación de Pearson entre Gobierno Digital y Simplificación Administrativa.</i> | 34 |
| Tabla 9 | <i>Resultados de Correlación de Pearson entre Dimensión Externa y Simplificación Administrativa.</i> | 35 |
| Tabla 10 | <i>Resultados de Correlación de Pearson entre Dimensión Interna y Simplificación Administrativa.</i> | 36 |
| Tabla 11 | <i>Resultados de Correlación de Pearson entre Dimensión Relacional y Simplificación Administrativa.</i> | 37 |
| Tabla 12 | <i>Resultados de Correlación de Pearson entre Dimensión Promoción y Simplificación Administrativa.</i> | 37 |

Índice de Figuras

| | | |
|-----------------|--|----|
| Figura 1 | <i>Niveles del Gobierno Digital en el Organismo Constitucionalmente Autónomo, 2022</i> | 23 |
| Figura 2 | <i>Niveles de la Simplificación Administrativa en el Organismo Constitucionalmente Autónomo, 2022.</i> | 25 |
| Figura 3 | <i>Niveles de Porcentaje en Dimensiones del Gobierno Digital.</i> | 26 |
| Figura 4 | <i>Niveles de Porcentaje de la Dimensiones de la Simplificación Administrativa.</i> | 29 |

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo, analizar e identificar el nivel de relación del gobierno digital y la simplificación administrativa en un organismo constitucionalmente autónomo en el año 2022. Metodológicamente esta investigación se realizó bajo un estudio de enfoque cuantitativo, básico y diseño no experimental transversal y correlacional. La técnica de recolección de la información seleccionada fue la encuesta y el instrumento elegido fue el cuestionario, aplicándose éstos cuestionarios a una muestra representativa de 60 ciudadanos y 27 servidores, procesando posteriormente los datos obtenidos en un programa estadístico, obteniendo como resultados del análisis correlacional bivariado un coeficiente de correlación de Pearson ($r=0.820$) y ($r=0.765$), y una significancia de valor 0.000, comprobando así que existe una correlación directa positiva alta según la tabla de valoración de Pearson; de ello se obtiene como conclusión que el gobierno digital tiene una correlación significativa alta en la simplificación administrativa en el organismo constitucionalmente autónomo en el año 2022.

Palabras clave: Gobierno digital, herramientas TIC, simplificación administrativa, servicios digitales.

Abstract

The objective of this research work was to analyze and identify the level of relation of digital government and administrative simplification in a constitutionally autonomous organization in the year 2022. Methodologically, this research was conducted under a quantitative, basic and non-experimental cross-sectional and correlational design. The information collection technique selected was the survey and the instrument chosen was the questionnaire, which was applied to a representative sample of 60 citizens and 27 servers, subsequently processing the data obtained in the statistical program, obtaining results of the bivariate correlational analysis a Pearson correlation coefficient ($r=0.820$) and ($r=0.765$), and a significance value of 0.000, thus proving that there is a high positive direct correlation according to Pearson's valuation table; from this it is concluded that the digital government relates at a high level correlation in the administrative simplification in the constitutionally autonomous organization in the year 2022.

Keywords: Digital government, ICT tools, administrative simplification, digital services.

I. INTRODUCCIÓN

Ha sido un gran reto para las entidades públicas en el Perú hacer frente a la pandemia que se generó por el COVID-19 en la búsqueda de alternativas de solución para así brindar trámites y servicios en ambientes virtuales, puesto que no todas respondieron de manera inmediata a la nueva realidad y otros no lograron la aceptación de la ciudadanía debido ya sea a la gran demanda, a la falta de información y comunicación entre las entidades y el ciudadano, a la baja familiarización con entornos virtuales, etc.; por otro lado las instituciones contaban con un reducido tiempo para implementar tecnología sumado a esto la asignación de un mínimo y/o precario presupuesto.

Es pues evidente que entre muchas de las deficiencias que han limitado la capacidad de respuesta del estado ante situaciones críticas o de emergencia, tenemos las carencias en infraestructura y equipamiento tecnológico en las instituciones, la cual ha restringido esta implementación y rápida disposición de tecnología de información y comunicación (TIC), entre ellos también la implementación de medios digitales accesibles por los que debería mantener ese acercamiento con el ciudadano; por el contrario lo que conlleva es a alejarse aún más de la tan anhelada “ciudadanía digital”. Siendo este considerado por la UNESCO como un derecho fundamental, siendo que su importancia radica en que su ausencia reprime el ejercer una ciudadanía plena. (UNESCO, 2020)

En el ámbito nacional e internacional el uso de internet y herramientas digitales se ha impulsado con mucha fuerza acelerándose aún más en los últimos años debido a la pandemia por el COVID-19. Según fuentes del INEI tenemos que, en el Perú el primer semestre del año 2022 un 95% de los hogares ya cuentan con mínimo una herramienta TIC y un promedio de 94,1% tiene a un miembro del hogar con un celular. Lo que se evidencia es un aumento en el acceso de los ciudadanos peruanos a las TIC y telefonía móvil; sin embargo, desde otra estadística, en los hogares que tienen acceso a internet pues existe solo un promedio de 56,9%. (INEI, 2022)

Aun así, en pleno siglo XXI, en nuestro país todavía tenemos una brecha por cubrir en conectividad y acceso a medios digitales, siendo las zonas rurales principalmente las más afectadas con un porcentaje abismal en comparación de zonas urbanas, obteniendo un 18,8% con acceso a internet. (INEI, 2022)

Pero el uso de estas herramientas TIC y medios virtuales en el Perú no es

tan reciente, dado que está contemplado en la Política de Modernización de la Gestión Pública desde el año 2013 siendo la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (SGP-PCM), quien brinda nuevos lineamientos a las entidades que conforman la administración pública en diversos temas de modernización y gestión pública; considerando al gobierno electrónico como eje transversal y que a través del uso intensivo de herramientas TIC sea el soporte integro en todos los procesos de las diferentes entidades de la administración pública, con el propósito de acercarse y optimizar la relación entre el estado y el ciudadano alcanzando su satisfacción al cubrir todas sus necesidades. (SGP-PCM, 2013).

En esa línea es que mediante el D.L. N°1412 (2018), se aprobó la Ley de Gobierno Digital para así brindar lineamientos para el desarrollo de manera obligatoria en cada entidad pública el plan de gobierno digital implementado de manera íntegra cumpliendo todos sus procesos misionales y siguiendo un plan basado en estrategias de tecnología de la información y alineándose al plan estratégico institucional. Cumpliendo con el objeto de esta ley es que éste organismo constitucionalmente autónomo aunando esfuerzos en el año 2021 publicó su Plan de Gobierno Digital con un horizonte al 2024, documento de gestión que permite implementar un portafolio de proyectos digitales con el propósito de automatizar y digitalizar los procedimientos y así cumplir con los objetivos institucionales de una manera más óptima y mejorando los servicios que se brinda a los diferentes grupos de interés. (RENIEC, 2021).

En la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública – PNMGP de la misma manera se consideró como uno de los pilares de este proceso de transformación a la simplificación administrativa, mecanismo que debe ser implementado en las entidades con el fin principal de mejorar los procedimientos y servicios que brindan a sus grupos de interés; propiciando una administración pública ágil, reestructurada, con funcionabilidad, eficiente, orientada a resultados, etc., sin embargo en el transcurso de los años no se ha tenido resultados positivos como lo indica el Banco Interamericano de Desarrollo – BID en el 2018, quién publicó un estudio “El fin del trámite eterno – ciudadanos, burocracia y gobierno digital”, determinando a América Latina como una región en la cual los tramites se tornan difíciles, lentos, presenciales, en papel, vulnerables a corrupción y lo más lamentable es que la entidades lo vuelven más

complejos e inaccesibles al ciudadano, a su vez indica que solo el 29% de los trámites ante entidades públicas inicia y culmina en una sola iteración; además en esta investigación en lo que respecta al Perú, nuestro país alcanzó el segundo lugar con mayor porcentaje de interacciones en los trámites del inicio hasta su resolución. (Roseth y otros, 2018).

La Secretaría de Gestión Pública - SGP (2021), además en su documento de política, manifiesta la problemática que tienen los ciudadanos al realizar trámites ante una entidad pública pues la gran mayoría de casos aun funcionan en base a papel y con una excesiva burocracia, por lo que en el marco de la modernización de la gestión pública se espera mejorar la calidad de vida a partir del uso de tecnologías de la información.

Ante las evidentes incidencias es que se plantea diversas preguntas como: si la política de gobierno digital está siendo verdaderamente aplicada, si por intermedio de la implementación del plan de gobierno digital se tiene resultados positivos en la simplificación administrativa de los trámites y servicios que brinda la entidad pública, si están siendo éstas directivas realmente eficientes y adecuadas ante las atención de los ciudadanos y si la demanda de los servicios por diferentes medios están llegando a cubrir a toda la población del país.

Es por ello necesario realizar un análisis de la situación actual y alcanzar información que será importante rescatar para medir mediante indicadores el impacto en la simplificación de procedimientos administrativos que se brinda basándonos en la implementación y ejecución del gobierno digital.

Teniendo en cuenta que, este organismo tiene una gran magnitud documental, una amplitud en sus funciones, diferentes procedimientos administrativos que los tornan complejos y de difícil comprensión para los ciudadanos y además tiene una interacción activa con otras entidades públicas y privadas externas pues acceden o comparten información con otras mediante diversos servicios digitales; es que se hace necesario tomar medidas correctivas y de seguimiento a las actividades que se vienen ejecutando en el desarrollo de la implementación del gobierno digital mediante sus respectivas dimensiones y determinar el nivel de relación con los diferentes procedimientos administrativos de la entidad en su regulación, eficiencia, eficacia y calidad basándose en su relación con el ciudadano y los demás grupos de interés.

Por los motivos anteriormente expuestos es que nos planteamos la

siguiente problemática general: ¿En qué medida el Gobierno Digital se relaciona con la Simplificación Administrativa en el Organismo Constitucionalmente Autónomo, 2022?

Así mismo pongo en manifiesto que existe una justificación teórica, toda vez que nos encontramos enfocados en un proceso de reforma de la gestión pública siendo uno de sus objetivos principales el agilizar los procedimientos administrativos en la administración pública mediante la simplificación administrativa bajo una estrategia de la implementación del gobierno digital. También tenemos implicancias prácticas dentro de este proceso de investigación ya que el sentir de los ciudadanos cada vez que acuden a alguna entidad del estado pueden dar cuenta de la excesiva burocracia que está aún inmersa en todo el aparato estatal y lo difícil que puede ser realizar un trámite ante una entidad, siendo que a eso apunta el aporte dentro de esta investigación, el de identificar puntos débiles y proponer mejoras en la gestión de los procedimientos mediante el uso de medios y herramientas digitales. Así mismo se cuenta con una justificación metodológica, pues este tipo de justificación siguen todas aquellas investigaciones cuantitativas, puesto que este estudio consiste en identificar de qué manera la implementación e implantación del gobierno digital permite obtener resultados positivos en la simplificación administrativa mediante el análisis y la exploración y a su vez comprender el comportamiento de las variables al momento de asociarlas. El criterio de conveniencia de esta propuesta es relevante e importante en este proceso de modernización siendo que la simplificación administrativa sumado a la ejecución del gobierno digital en todas las entidades públicas es el tema más abordado dentro de las políticas de los estados y tuvo una importancia más resaltante en estos últimos años por motivos de la pandemia y de la era de transformación digital que están adoptando todos los estados, y para culminar con una justificación social dado que los beneficios obtenidos de una mejora en la simplificación administrativa permitirán un impacto no solo en la gestión pública sino mucho más en la ciudadanía en general, en la percepción que pueden tener los ciudadanos de la administración pública y el desempeño que muestra estado frente a situaciones innovadoras.

El objetivo general planteado en esta investigación es: Determinar en qué medida el Gobierno Digital se relaciona con la Simplificación Administrativa en el Organismo Constitucionalmente Autónomo, 2022. Los objetivos específicos son:

Determinar en qué medida la dimensión externa del Gobierno Digital se relaciona con la Simplificación Administrativa, en el Organismo Constitucionalmente Autónomo, 2022; Determinar en qué medida la dimensión interna del Gobierno Digital se relaciona con la Simplificación administrativa, en el Organismo Constitucionalmente Autónomo, 2022; Determinar en qué medida la dimensión relacional del Gobierno Digital se relaciona con la Simplificación Administrativa, en el Organismo Constitucionalmente Autónomo, 2022 y Determinar en qué medida la dimensión promoción del Gobierno Digital se relaciona con la Simplificación Administrativa, en el Organismo Constitucionalmente Autónomo, 2022.

Luego de haber identificado la problemática en este organismo y los objetivos que se desea lograr con esta investigación, podemos plantear la siguiente hipótesis como una respuesta anticipada ante dicha problemática: El Gobierno Digital se relaciona significativamente con la Simplificación Administrativa en el Organismo Constitucionalmente Autónomo, 2022. Y a la vez se ha determinado cuatro hipótesis específicas: La dimensión externa del Gobierno Digital se relaciona significativamente con la Simplificación Administrativa en el Organismo Constitucionalmente Autónomo, 2022; La dimensión interna del Gobierno Digital se relaciona significativamente con la Simplificación Administrativa en el Organismo Constitucionalmente Autónomo, 2022; La dimensión relacional del Gobierno Digital se relaciona significativamente con la Simplificación Administrativa en el Organismo Constitucionalmente Autónomo, 2022 y La dimensión promoción del Gobierno Digital se relaciona significativamente con la Simplificación Administrativa en el Organismo Constitucionalmente Autónomo, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Con el fin de fortalecer y respaldar lo propuesto es que en el desarrollo de este capítulo se profundizó en función a las diferentes bases teóricas que sostienen las variables y además para efectos de este estudio de la misma manera se presenta una serie de antecedentes encontrados en el ámbito internacional y nacional.

De acuerdo a las variables de este estudio, tenemos antecedentes en el ámbito internacional, a Martínez (2017), en su investigación determina que el uso de herramientas TIC es fundamental en la generación de valor, conocimiento y en su defecto optimizar la calidad de vida, es por ello importante que estas acciones deben ser tomadas en cuenta y sean ejecutadas por las entidades gubernamentales; sin embargo, su afianzamiento y materialización están sujetas a decisiones políticas que no siempre generan confianza en los ciudadanos; es por ello determinante que como primera acción debería considerarse el cierre de brechas en la conectividad y fortalecer el desarrollo de las industrias que implementan tecnología de la información y comunicación.

Antúnez & Batista (2019), manifiestan que el gobierno digital hoy en día se constituye en los estados como una herramienta eficiente y eficaz en la Administración Pública con el fin de propiciar un derecho muy importante como la participación ciudadana, compartir información por medio virtuales y eliminar barreras burocráticas haciendo uso de herramientas tecnológicas. Además, consideran de vital importancia la implementación de este portal web de acceso único a todos los servicios como parte de las acciones de políticas públicas del gobierno digital, la cual entre sus muchos beneficios es que genera una reducción de la carga burocrática y por ende un mecanismo de simplificación administrativa.

Ghersinich Eckers (2020), en su investigación sobre la transformación digital en el país de Argentina, donde a fines del 2015 cuando toda la documentación de la administración pública era 100% papel, tres años después de aplicar una estrategia llamada “expediente digital”, se implementó el sistema de Gestión Documental Electrónica, aplicable a todo el sector público; de la misma manera surgió el sistema de trámites a distancia, plataforma que permitía la interoperabilidad entre las instituciones; ambas estrategias resultaron ser muy relevantes en el contexto de COVID-19. Por otro lado, en la búsqueda de mejorar

la simplificación administrativa en la administración, se realizó una reingeniería total de los procesos teniendo como prioridad la aplicación de diversas herramientas digitales fusionar procesos y lograr más eficiencia en su desempeño. Entre sus beneficios generados después de todo este proceso, se tuvo un ahorro económico de USD 2.100 millones, la implementación de 480 proyectos de simplificación, y además el de subir 23 posiciones en el Índice de Competitividad Global del Foro Económico Mundial, entre otros.

Toro et al. (2020), en su investigación determina que el gobierno digital es una política que no solo se basa en la disposición de tecnología en línea, sino que propone un nuevo enfoque de implementación de la política de gobierno digital en este país; una que sea más al servicio del ciudadano, permita inclusión, confianza, seguridad digital y lo más importante es que mejore la calidad de vida de la ciudadanía. Para el logro de todos estos beneficios se propone diversas tecnologías alternativas que las instituciones deberían adoptar y asimismo dado que es un tema muy importante la gestión de conocimiento y valor público. Además, los autores hacen hincapié que la adaptación y educación tecnológica en la ciudadanía ya no es solo una alternativa, sino que a raíz de los avances tecnológicos actuales es una exigencia que les conlleva a aprender y a adecuarse a una nueva realidad.

Rodríguez (2021), en su artículo realiza una investigación bajo una metodología analítica – sintética, abordando el tema del gobierno electrónico y la necesidad de disminuir burocracia y agilizar los procedimientos administrativos en gobiernos locales; enfocando su estudio en la interacción del gobierno electrónico con el ciudadano, siendo este un tema sensible y del cual no en todos los gobiernos se tiene éxito. El autor además considera fundamental fortalecer una relación con el ciudadano o usuario teniéndose en cuenta una evaluación del nivel de satisfacción del usuario constante, a fin de reflexionar la necesidad de una retroalimentación a los gobiernos locales.

Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD) (2022), en su publicación resalta entre otros países a Estonia, considerado como un gobierno que desde 1998 ha adoptado políticas de gobierno digital favoreciendo eficientemente a su desarrollo. Estonia llegó a ser el primer país en el mundo que logro interconectar a nivel nacional bases de datos del sector público con los diferentes componentes del estado de forma

descentralizada; es ahí donde aparece X-Road Europe, el cual es un ambiente de trabajo que permite la integración e interoperabilidad entre los diferentes sistemas de datos de dicho país.

De la misma manera la OECD (2022), en su estudio realiza principalmente un análisis al gobierno de Luxemburgo desde el enfoque de gobierno digital, en el cual determina que en este país se ha tomado medidas prioritarias en cuanto a la implementación de gobierno digital, siendo visto como una necesidad hoy en día y sumando esfuerzos de todos los ámbitos para que sea una realidad cercana, como primera decisión política es que se creó el Ministerio para la Digitalización, Comité de Transformación Digital, el Comité Inter-Ministerial para la Digitalización, el Laboratorio Govtech y el lanzamiento de la “Estrategia de Gobierno Electrónico 2021-2025”. De esta manera Luxemburgo se coloca en una mejor posición para lograr su transformación de gobierno digital en el futuro.

Fras (2022), en su artículo, realizó una investigación cualitativa y cuantitativa, en el cual aplicó un cuestionario de tipo encuesta realizada a una muestra de 43 departamentos de bomberos, analizando la incidencia significativa de los factores de la comunicación digital y las competencias digitales en la creación de la identidad digital de los cuerpos de bomberos. Con esta investigación se planteaba analizar la disposición y preparación que tienen las instituciones para presentar su información en las redes sociales y otros medios digitales, concluyendo que si bien algunas organizaciones destacan más que otras se debe proporcionar continuamente contenido interesante; producir formas de promoción de la organización para todas las plataformas de medios disponibles; establecimiento de paquetes multimedia; estableciendo un solo sistema editorial que une todas las plataformas de organizaciones con una base de datos en común para todos los usuarios; identificación de los contenidos más populares en base a las visitas e impresiones de los usuarios. Para ello es necesario hacer un seguimiento de esta información para corroborar si los servicios están siendo efectivos y son de beneficio a los ciudadanos.

Por otro lado, antecedentes en el ámbito nacional tenemos a (Loaiza, 2022), realizó una investigación de tipo cuantitativa, básica, descriptivo – correlacional y diseño no experimental, aplicando un cuestionario a una muestra de 50 servidores se obtuvo como resultado una correlación negativa moderada entre ambas variables investigadas. La autora recomendó repotenciar el uso de

herramientas tecnológicas de la información, ajustándolas a las necesidades de la misma institución, además de cumplir con implementar el gobierno digital adecuadamente y orientándolo al servicio del ciudadano.

Ramos (2022), en su estudio cuantitativo, de tipo básica, obteniendo resultados según el coeficiente de Spearman una relación positiva de nivel alto entre las variables estudiadas gobierno electrónico y simplificación administrativa aplicando un cuestionario a una muestra de 105 colaboradores, determinando valores para rho de Spearman = 0.864. En su investigación el autor recomienda afianzar a los trabajadores en el uso de las herramientas digitales, así como implementar todas las acciones necesarias para aportar con la interoperabilidad en el estado.

Rucoba (2020), en su investigación bajo una muestra de 35 colaboradores determinó la relación de las variables estudiadas obteniendo resultados de 37.14% indicando que el gobierno electrónico se ha implementado de manera deficiente y el 40% que la simplificación administrativa se ha efectuado de manera regular. Demostrando en su estudio que se presenta una correlación baja entre el gobierno electrónico y simplificación administrativa en esta institución, mediante el análisis de Coeficiente de Rho de Spearman obteniendo $Rho = ,033$ y una significancia bilateral de 0,029.

Serpa (2019), en su investigación de tipo cuantitativa, básico descriptivo; tuvo el objetivo de determinar la relación entre el Gobierno electrónico y los procesos administrativos; para esto el autor utilizó una muestra de 108 colaboradores a quienes se les aplicó un cuestionario de acuerdo a sus variables Gobierno electrónico y procesos administrativos, concluyendo que las variables estudiadas se encuentran en un nivel bueno, que existe una relación de dependencia de los procesos administrativos al gobierno electrónico, y se replica de la misma manera la relación de las dimensiones del gobierno electrónico en los procesos administrativos.

Mejía Marquéz (2021), en su investigación expone un nuevo enfoque de la gestión pública desarrollando una lista de diseños de herramientas tecnológicas bajo la implementación de una gama de metodologías ágiles para efectuar un plan de gobierno digital orientado al ciudadano y alineado a sus necesidades, además conviene que no solo se trata de diseñar servicios digitales, sino que es muy importante promover y mejorar una cultura digital.

El Gobierno Digital en el Perú, se rige según D.L. N°1412 (2018), el cual es definido como “El uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor público. Se sustenta en un ecosistema compuesto por actores del sector público, ciudadanos y otros interesados, quienes apoyan en la implementación de iniciativas y acciones de diseño, creación de servicios digitales y contenidos, asegurando el pleno respeto de los derechos de los ciudadanos y personas en general en el entorno digital”.

En este marco se promulga el D.S. N°118 (2018), declarando de interés nacional al gobierno digital, así mismo se ordena la conformación de un Comité de Alto Nivel, el cual entre funciones se le asigna de coordinar, articular y promocionar todas las acciones concernientes al afianzamiento de un gobierno digital, determinado por la innovación y economía digital, haciendo uso de estrategias propias del gobierno digital para así formar un Perú Digital, Innovador y Competitivo.

De la misma manera mediante D.S. N°029 (2021) del 18 de febrero de 2021, en nuestro país se reafirma un nuevo reto por cumplir, el que de una manera responsable se haga efectivo la modernización en el aparato estatal mediante la aprobación del Reglamento de Ley de Gobierno digital; en adelante todas las entidades se han visto comprometidas y asumieron lo aprobado en esta norma, priorizar acciones en favor de la incorporación de tecnologías digitales en los servicios que brindan las instituciones, abriendo paso a la implementación de nuevas arquitecturas digitales con la finalidad de mejorar los servicios siendo que estos deben desde una dimensión externa estar orientados a los ciudadanos permitiendo la identidad digital mediante servicios amigables, de la misma manera desde una dimensión interna se debe tener una gestión de infraestructura adecuada dentro de las entidades, así mismo desde una dimensión relacional permitiendo la articulación, interoperabilidad y la gobernanza de datos y finalizando desde una dimensión de promoción se debe promover el uso nuevas tecnologías y la difusión, formación y asistencia al ciudadano en el aprendizaje de estas nuevas herramientas digitales, todo esto bajo un marco de seguridad y confianza digital.

En cuanto a la Simplificación Administrativa, la SGP en su documento de Política de modernización, la determina como uno de los cinco pilares de la modernización de la gestión pública, comprendiendo una serie de principios y

acciones siendo su finalidad básicamente la eliminación de barreras burocráticas que le generen costos innecesarios al ciudadano y que a su vez afecten al funcionamiento de la Administración pública. (SGP-PCM, 2013).

En el ámbito internacional, tenemos a la OECD (2018), esta organización expone resultados obtenidos de encuestas realizadas entre los años 2015 - 2016 que en esa oportunidad fueron encuestados los países de Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, México y Perú y para la encuesta realizada el año 2019 se incorporaron datos por primera vez de los países de Argentina, El Salvador y República Dominicana; este documento se enfoca en tres principios que son recomendaciones de la OCDE: i. participación de actores interesados, ii. Análisis de Impacto Regulatorio (AIR) y iii. evaluación ex post y simplificación administrativa. De los cuales muy pocos países han llegado a ejecutar el tercer principio y es un reto para el Perú llegar al promedio recomendado por la OCDE.

De acuerdo a las recomendaciones de la OCDE, en México se implementó la herramienta digital SIMPLIFICA, el cual permite conocer el costo en términos económico y tiempo, que le genera al ciudadano realizar un trámite o acceder a un servicio. Este sistema usa una metodología de tiempo por dinero, teniendo en cuenta: los actores que participan de acuerdo a su perfil, 8 actividades que generan tiempo, clasificación de acuerdo al trámite y el costo social que está asociado a cada trámite; implementando de esta manera el principio de ex post y simplificación administrativa. (Secretaria de Desarrollo Económico, 2019).

El gobierno de Argentina mediante la publicación del Decreto 1063/2016 se aprueba la implementación de un sitio web “Trámites a Distancia”, el cual expone un criterio de simplificación administrativa; donde los ciudadanos pueden recibir o remitir documentación de forma digital a otras entidades gubernamentales de la Administración Pública Nacional, teniendo el mismo valor legal y evitando de esa manera la presentación por más de una vez de los mismos requisitos. El ciudadano interactúa directamente creando una cuenta donde podrá administrar sus solicitudes, escritos, notificaciones, etc apoyándose en el Sistema de Gestión Documental Electrónica para realizar todos los procedimientos. (Ministerio de Modernización, 2016).

Según (Dener y otros, 2021), el Perú forma parte del estudio de 198 economías junto a otros países de los diferentes continentes; nuestro país en la primera edición del 2021 alcanzó ser parte del Grupo A posicionándose junto a

otros países de nuestra región como: Brasil, Chile, Argentina y Colombia, obteniendo un alto nivel en el GTMI bajo la calificación de “Very High GovTech Leader”. El Banco Mundial a través del documento “GovTech Maturity Index: The State of Public Sector Digital Transformation” publicado en el año 2021, brinda un enfoque integral dirigido básicamente a coadyuvar en la modernización del sector público y así desarrollar gobiernos eficientes, transparentes y centrados en el ciudadano; este estudio se basa en cuatro aspectos principales: i. La implementación de plataformas digitales, ii. La digitalización y uso de datos a través de los servicios por internet, iii. Permitir la participación ciudadana por medios virtuales y iv. Elementos habilitadores de GovTech que permitan la creación de entidades que generen tecnología; estos aspectos ya forman parte de la agenda en transformación digital para la gran mayoría de países.

En el ámbito nacional; el proceso de Simplificación Administrativa en nuestro país se inicia en el mandato de Alan García Pérez en 1989 con la promulgación de la Ley N°25035 (1989) la cual se basaba en 5 principios generales: La presunción de veracidad para los ciudadanos ante el estado, la eliminación de exigencias y formalidades que puedan ser derivadas de transacciones que deseen realizar los ciudadanos ante alguna entidad pública, la desconcentración de los procesos decisorios para los órganos de dirección y estos puedan dedicarse a mejorar sus procesos direccionales y por último se incluye el término de participación de los ciudadanos en el control de la prestación de los servicios.

Mediante D.S. N°083-2011-PCM (2011), se crea la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE, la cual es una herramienta tecnológica administrada hoy en día por la Secretaría de Gobierno Digital - SGD, participando actualmente más de 450 instituciones de los diferentes niveles de gobierno y entre muchos de sus beneficios se encuentra el de facilitar la simplificación administrativa en las entidades y agilizar los trámites realizados por los ciudadanos.

Mediante el D.L. N°1246 (2016), el gobierno peruano nuevamente impulsa una diversidad de medidas en simplificación administrativa y reafirma su posición del D.S. N°083-2011, las cuales giran en torno a la implementación progresiva de la interoperabilidad, el alcance a todas las instituciones de la administración pública y además de una lista de prohibiciones de exigencia de información;

aportando de esta manera a simplificar los trámites al administrado.

Mediante el D.L. N°1497 (2020), debido al impacto y consecuencias del COVID-19, con este decreto se busca modificar la Ley N° 28976, Ley Marco de Licencia de Funcionamiento y la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General con la finalidad de brindar un nuevo marco normativo y facilitando algunas condiciones regulatorias normalmente exigidas estableciendo medidas que reduzca las exigencias administrativas para ambos procesos anteriormente mencionados, así mismo se busca optimizar estos procedimientos para que su atención sea más fluida y eficiente.

Mediante Res. N° 001-2021-PCM/SGD (2021), de la SGD, el gobierno brinda lineamientos para todas las instituciones de la administración pública conviertan sus procedimientos administrativos a servicios digitales y/o plataformas tecnológicas como, por ejemplo: Facilita Perú, Participa Perú, Plataforma Nacional de Software Colaborativo y la Red Nacional de Innovadores Digitales.

Vásquez Molina (2021) en su investigación tomó una muestra de 100 expedientes atendidos mediante la herramienta digital “Reclama Virtual”, concluyendo que existe una influencia significativa en el proceso de simplificación administrativa en sus diferentes dimensiones consideradas, que son: tiempo de respuesta, mejora de atención haciéndola más fluida y a la vez accesible en tiempo real llegando hasta mejorar la satisfacción de la ciudadanía. A su vez recomienda implementar nuevas herramientas digitales de simplificación administrativa y además capacitar al personal que haga uso de estas tecnologías.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

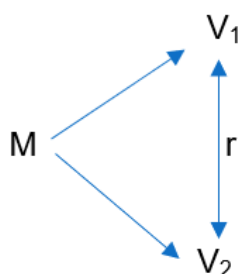
La investigación según su finalidad se ha determinado como básica. Además, de diseño no experimental: Transversal Correlacional; buscando determinar la relación entre las variables Gobierno Digital y Simplificación Administrativa, con la finalidad de conocer el comportamiento de las variables estudiadas, pero sin conocer su causa o efecto que la generan. (Hernández, 2014).

Montano (2020) define que la investigación según su diseño es no experimental cuando no existe alguna manipulación de las variables, sino que prima la observación y estudio de fenómenos que se producen en su ambiente natural, con la finalidad de obtener datos y posteriormente analizarlos.

Ñaupas et al. (2014) define que la investigación según su diseño es transversal cuando se busca hacer el seguimiento de una variable en un espacio de tiempo de un año.

Ñaupas et al. (2014) de la misma manera define que un estudio correlacional es aquel diseño en el que se obtiene resultados mediante la descripción de relaciones entre dos variables, dimensiones o conceptos, en un momento determinado en términos correlacionales. A veces, únicamente en términos correlacionales y otras en función de la relación causa-efecto.

El diseño considerado en esta investigación es el siguiente:



Dónde:

M = Muestra

V₁ = Gobierno Digital

V₂ = Simplificación Administrativa

r = correlación de variable1 a variable 2

3.2. Variables y operacionalización

Las variables que se determinó para esta investigación son: Gobierno Digital y Simplificación Administrativa; para los cuales se ha determinado dimensiones e indicadores. [\(Ver Anexo 2\)](#)

Se detalla las variables y dimensiones consideradas en esta investigación:

Variable 1: Gobierno Digital

En la dimensión interna, se consideró indicadores a: Plan de Gobierno Digital, Implementación de Cartera de Proyectos, Capacitación en herramientas TIC, Infraestructura tecnológica adecuado y Presupuesto asignado.

En la dimensión externa, se consideró indicadores a: Procedimientos en Página Oficial de la Entidad, Procedimientos en Herramientas TIC y Disponibilidad de comunicación.

En la dimensión relacional, se consideró indicadores a: Medidas de Articulación, Interoperabilidad en el estado, Seguridad de la Información e Implementación de Buenas prácticas.

En la dimensión promoción, se consideró indicadores a: Capacitación en servicios digitales, Convenios interinstitucionales y Difusión de contenidos en redes sociales y página oficial.

Variable 2: Simplificación Administrativa

En la dimensión regulación de requisitos, se consideró indicadores a: Eliminación de barreras burocráticas, Modificación de procedimientos administrativos y Medidas reguladoras.

En la dimensión eficacia, se consideró indicadores a: Reducción de plazos, Producción de tramites por herramientas TIC y Duración de trámites.

En la dimensión eficiencia, se consideró indicadores a: Automatización de trámites, Reducción de carga administrativa y Costos de procedimiento.

En la dimensión calidad, se consideró indicadores a: Calidad del producto final, Transparencia de la información y Satisfacción ciudadana.

3.3. Población, muestra y muestreo

López & Fachelli (2015), infieren que la Población o Universo son expresiones equivalentes, las cuales se refieren a un conjunto del cual posteriormente se extrae la muestra o conjunto objetivo al que se pueden extrapolar los resultados.

López & Fachelli (2015) indican también que “la muestra está conformado por una parte o subconjunto de unidades representativas de un conjunto llamado población o universo, la cual se somete a observación científica con el objetivo de obtener resultados válidos para el universo total investigado”.

Hernández (2014) indica que para el caso de las muestras no probabilísticas “la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra”.

En esta investigación la población la conformó un total de 52 servidores del Organismo Constitucionalmente Autónomo de un espacio geográfico determinado y una cantidad de 100 ciudadanos que han realizado trámites ante esta institución.

Así mismo, la muestra no es considerada como probabilística, dado que de la totalidad de la población se extrajo una muestra de 27 servidores y 60 ciudadanos, para lo cual se tuvo en cuenta los siguientes criterios de inclusión:

Servidores:

- Cargo: Administrador y personal operativo.
- Lugar: Oficina Registral Trujillo.
- Régimen Laboral: D.L. N°728, D.L. N°1057.
- Sexo: Ambos.
- Labor: Presencial.

Ciudadanos:

- Edad: 25 a 50 años.
- Lugar de atención: Trujillo.
- Tipo de atención: Trámite y/o entrega, solicitudes varias.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Esta investigación consideró como técnica de recolección de datos a la encuesta, la cual se midió con una escala de intensidad, que según (Carrasco, 2014) constituye una técnica para investigar, examinar y recolectar datos, mediante interrogantes formuladas de manera directa o indirecta a los individuos que constituyen la unidad de análisis, de la misma manera (López & Fachelli, 2015) determinan que la encuesta es una técnica de amplio uso en el campo de la sociología pero a su vez se ha extendido en el ámbito de la investigación científica, y de la cual todas las personas participamos alguna vez en nuestras vidas.

López & Fachelli (2015) indica que la encuesta como técnica propone entre sus instrumentos la recolección de los datos a través de los cuestionarios como instrumento concreto, el cual consiste en un cuadro de registro que será aplicado a una población o muestra extensa.

En esta investigación el instrumento que se utilizó fue el cuestionario, la cual se aplicó en la muestra seleccionada, además se consideró la escala de intensidad, seleccionando uno de los cinco puntos de la escala para mostrar su respuesta. (Ver Anexo 3)

En el cuestionario de los servidores, para la variable gobierno digital, el cuestionario se ha determinado un total de 30 preguntas; conformado por 11 preguntas de la dimensión interna, 6 preguntas de la dimensión externa, 8 preguntas de la dimensión relacional y finalizando con 5 preguntas de la dimensión promoción.

De la misma manera para el cuestionario de los ciudadanos, para la variable gobierno digital, se ha determinado un total de 30 preguntas; 11 preguntas de la dimensión interna, 8 preguntas de la dimensión externa, 6 preguntas de la dimensión relacional y finalizando con 5 preguntas de la dimensión promoción.

En el cuestionario de servidores, para la variable simplificación administrativa, el cuestionario se ha determinado un total de 18 preguntas; conformado por 5 preguntas realizadas para la dimensión regulación, 5 preguntas de la dimensión eficacia, 4 preguntas de la dimensión eficiencia y finalmente 4 preguntas de la dimensión promoción.

De la misma manera para el cuestionario de los ciudadanos, para la variable simplificación administrativo, se ha determinado un total de 18 preguntas; 5 preguntas de la dimensión regulación, 4 preguntas de la dimensión eficacia, 4 preguntas de la dimensión eficiencia y finalizando con 5 preguntas de la dimensión calidad.

Los cuestionarios han sido medidos, mediante una escala de intensidad de 5 niveles, es decir con 5 alternativas de respuestas, en este estudio se usó la escala de Likert, siendo los niveles de valoración: 1. Nunca, 2. Muy pocas veces, 3. Algunas veces, 4. Casi siempre y 5. Siempre.

La validez de los instrumentos utilizados en este estudio, se realizó mediante la técnica “juicio de expertos”. La cual consiste, en someter a juicio de tres a más expertos el instrumento de medición a utilizar en la recolección de datos. Los expertos evalúan los instrumentos considerando tres aspectos: pertinencia, relevancia y claridad. Finalizando con la firma de un certificado de validez indicando que “Hay Suficiencia”, si el instrumento cumple con las tres condiciones.

El resultado de la validación de los instrumentos se muestra a continuación:

Tabla 1

Validación a juicio de expertos de los instrumentos.

| N° | Experto | Validación |
|----|--|--------------------------------|
| 1 | Jhon Williams Cruz Yupanqui Ms. Gerencia de Operaciones | Pertinente, relevante y claro. |
| 2 | Rosa del Pilar Arce Martínez Dr. Gestión Pública | Pertinente, relevante y claro. |
| 3 | Eduardo Javier Yache Cuenca Dr. Gestión Pública | Pertinente, relevante y claro. |

Como resultado de la validación de los instrumentos, estos fueron calificados como: pertinente, relevante y claro; es decir “Hay suficiencia” a juicio de los tres expertos, como se muestra en el anexo. (Ver Anexo 4)

Por otro lado, según Ñaupas et al. (2014) la confiabilidad se realiza mediante la prueba de Alfa de Cronbach consistiendo en obtener

coeficientes que alternan entre valores de 0 a 1 mediante procedimientos matemáticos.

Por lo cual, para esta investigación se determinó la evaluación de la confiabilidad de los instrumentos mediante la prueba de Alpha de Cronbach, a fin de determinar si el instrumento es confiable.

La fórmula que determina la confiabilidad del coeficiente de Alpha de Cronbach es:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum V_i}{V_t}\right) \text{ (Ecuación 1)}$$

Dónde:

α : Coeficiente Alpha de Cronbach

K : Número de ítems

V_i : Varianza inicial

V_t : Varianza total

Es así que, para examinar el valor del Alpha de Cronbach, se ha considerado una prueba piloto de 12 servidores y 15 ciudadanos; prosiguiendo con el procesamiento de los datos en un programa estadístico.

Los resultados de confiabilidad del cuestionario aplicado a servidores para ambos casos fueron: Gobierno Digital ($\alpha=0.887$) y Simplificación Administrativa ($\alpha=0.870$), por lo que se puede concluir que ambos instrumentos a utilizar tienen una alta confiabilidad y se encuentran aptos para ser aplicados en la muestra considerada en esta investigación. (Ver Anexo 5)

Los resultados de confiabilidad del cuestionario aplicado a ciudadanos, para ambos casos: Gobierno Digital ($\alpha=0.965$) y Simplificación Administrativa ($\alpha=0.957$), por lo que se puede concluir que los instrumentos tienen una alta confiabilidad y se encuentran aptos para ser aplicados en la muestra considerada en esta investigación. (Ver Anexo 6)

3.5. Procedimientos:

En el presente trabajo de investigación, se ha realizado una serie de pasos en función a dar un orden previamente establecido, el cual se detalla

a continuación:

- Se implementó instrumentos teniendo en cuenta los indicadores, dimensiones y variables detalladas en la Matriz de Consistencia, realizando la validación respectiva por doctores en el ámbito de Gerencia de Operaciones y Gestión y Pública y, obteniendo su suficiencia como aceptación y quedando apto para su aplicación.
- Así mismo después de la validez de los instrumentos se procedió a evaluar la confiabilidad de los instrumentos, por lo que se aplicó una prueba piloto, para ambos cuestionarios. Los resultados fueron que ambos instrumentos obtuvieron un nivel de alta confiabilidad.
- Luego de que los expertos validaron los instrumentos y se evaluó la confiabilidad, se procedió con la recolección de datos usando para esto encuestas virtuales enviadas a servidores de la una oficina de la institución y de la misma manera para ciudadanos que realizaron trámites en el transcurso del tiempo de estudio.
- Estos instrumentos se ejecutaron de manera virtual en el aplicativo de formularios virtual y así de esta manera sea más rápida la compilación de la información y obtención de resultados en archivos Excel.
- Después de haber recolectado los datos mediante las encuestas, se procesó los datos mediante el programa estadístico analizándolas de acuerdo a los objetivos trazados, hallando el nivel de correlación de acuerdo a la hipótesis general y específicas planteadas.
- Finalmente se presenta los resultados obtenidos, interpretando y analizándolos y se contrastó con las hipótesis que se planteó al inicio de la investigación para comprobar su aceptación o rechazo.

3.6. Método de análisis de datos

Luego de recolectar la información proporcionada por el instrumento, se realizó la evaluación estadística, para lo cual se utilizó un programa estadístico usado en las investigaciones.

El coeficiente de correlación de Pearson o coeficiente de correlación lineal, es un método estadístico por el que se halla la relación de dos variables cuantificando su dependencia lineal.

La prueba de hipótesis tuvo en consideración el coeficiente de

correlación de Pearson porque el propósito es comprobar el grado de relación entre las variables y dimensiones. En la prueba de hipótesis se definió como: Si el valor es $p \geq 0.05$, se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alternativa (H_1). Si el valor es $p < 0.05$, se acepta la hipótesis alternativa (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0).

La fórmula para hallar el coeficiente de Pearson es el siguiente:

$$r = \frac{COV(X,Y)}{\sqrt{VAR(X) \cdot VAR(Y)}} \text{ (Ecuación 2)}$$

Dónde:

r : Coeficiente de correlación.

$COV(X;Y)$: Covarianza de variables x , y .

$VAR(X)$: Varianza de variable x .

$VAR(Y)$: Varianza de variable y .

El análisis de correlación de Pearson, mide la correlación y contrasta dos variables de estudio, siendo sus resultados cuantificados en el rango entre -1 que manifiesta una correlación negativa perfecta, y 1 para una correlación positiva perfecta; los niveles estandarizados de correlación para Pearson, son como se muestra a continuación:

Tabla 2
Valoración de Correlación de Pearson.

| Valor de Pearson | Significado |
|------------------|--|
| -1 | Correlación negativa grande y perfecta |
| -0.9 a -0.99 | Correlación negativa muy alta |
| -0.7 a -0.89 | Correlación negativa alta |
| -0.4 a -0.69 | Correlación negativa moderada |
| .02 a -0.39 | Correlación negativa baja |
| -0.01 a -0.19 | Correlación negativa muy baja |
| 0 | Correlación nula |
| 0.01 a 0.19 | Correlación positiva muy baja |
| 0.2 a 0.39 | Correlación positiva baja |
| 0.4 a 0.69 | Correlación positiva moderada |
| 0.7 a 0.89 | Correlación positiva alta |
| 0.9 a 0.99 | Correlación positiva muy alta |
| 1 | Correlación positiva grande y perfecta |

Los resultados posteriormente se discutirán contrastando con las investigaciones encontradas en estudios previos con el proceso de indagación realizado en el presente documento.

Finalmente, las conclusiones se alcanzan al considerar la discusión de los resultados con base en enunciados de preguntas, objetivos, marcos teóricos y pruebas de hipótesis para responder a las preguntas planteadas en este estudio.

3.7. Aspectos éticos

Pellegrini (1999) establece: "Un estudio ético es cuidadosamente diseñado y dirigido a poder responder preguntas específicas previamente formuladas. En tanto que la aplicación de normas es importante en la investigación."

Para este estudio se tuvo en consideración las especificaciones y lineamientos que establece la Universidad Cesar Vallejo en la ejecución de investigaciones cuantitativas en cuanto a su estructura y siguiendo las líneas de investigación propuestas para la rama de estudio.

Cabe mencionar que se cumplió con el uso de referencias bajo la norma establecida para citar el contenido de otros investigadores. Además, se recalca que los instrumentos que se ejecutaron en esta investigación han respetado la confidencialidad y el compromiso de cada servidor del Organismo Constitucionalmente Autónomo y ciudadanos, al momento de ejecutar dichos instrumentos, y por último los datos recolectados e ingresados se consideraron como fidedignos por tratarse de investigaciones confiables para futuros estudios.

IV. RESULTADOS

De los cuestionarios aplicados a los servidores y ciudadanos se obtuvo los siguientes resultados:

A. Resultados de variable 1: Gobierno Digital

Los hallazgos encontrados para la variable 1 denominada Gobierno Digital son los siguientes:

Tabla 3

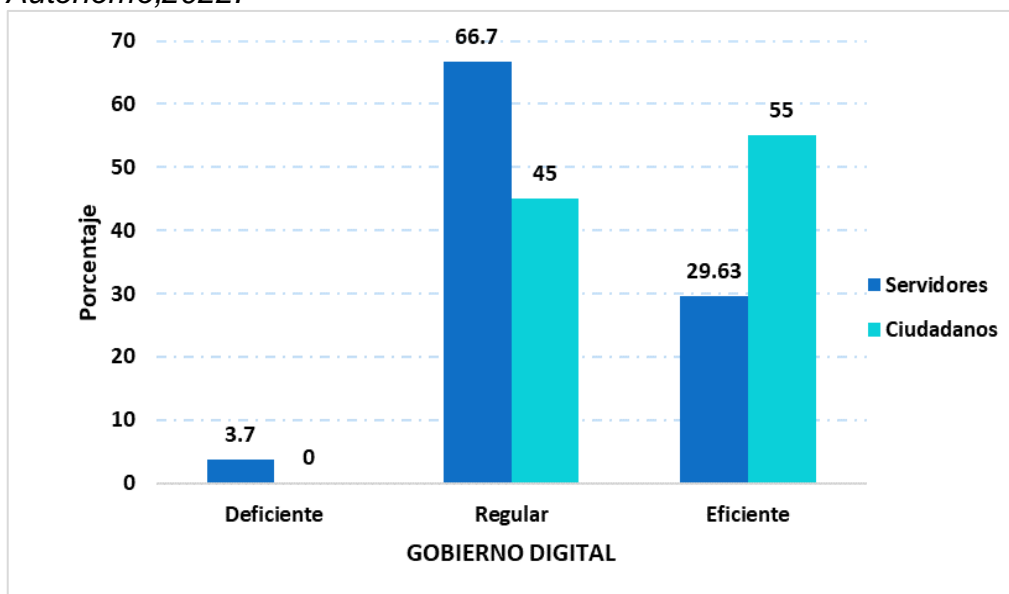
Niveles del Gobierno Digital en el Organismo Constitucionalmente Autónomo, 2022.

| Gobierno digital | Servidores | | Ciudadanos | |
|------------------|------------|-------------|------------|-------------|
| | N° | % | N° | % |
| Deficiente | 1 | 3.7% | 0 | 0% |
| Regular | 18 | 66.7% | 27 | 45% |
| Eficiente | 8 | 29.6% | 33 | 55% |
| Total | 27 | 100% | 60 | 100% |

Nota: Datos obtenidos de la aplicación de los cuestionarios de la variable Gobierno Digital.

Figura 1

Niveles del Gobierno Digital en el Organismo Constitucionalmente Autónomo, 2022.



De los resultados obtenidos en la Tabla 3 y la Figura 1, se puede observar una inclinación de los servidores hacia la valoración de *REGULAR* en la variable Gobierno Digital. Esta valoración desde la perspectiva de los servidores de la institución nos muestra que si bien la institución ha logrado implementar infraestructura tecnológica en las oficinas, en medios virtuales,

en sus múltiples servicios a sus diferentes usuarios, etc.; se analiza que los ponderados más bajos obtenidos están relacionados con la falta de capacitación al personal para ejercer sus funciones lo que puede inducirles al error, también con el mal funcionamiento de dichos equipos y/o plataformas virtuales pues para ellos no son consideradas efectivas, por tanto que se presentan incidencias tecnológicas y más aún no existen vías de solución para ser atendidos rápida y oportunamente.

Por otro lado, podemos observar la inclinación en el cuestionario de los ciudadanos hacia la valoración de EFICIENTE en la variable Gobierno Digital, esto nos muestra la perspectiva del ciudadano de la entidad; de la valoración obtenida se verifica que en gran porcentaje los ciudadanos conocen los servicios digitales y herramientas tecnológicas que brinda la institución, sin embargo, se evidencia una inexperiencia en el manejo de la totalidad de las aplicaciones y/o servicios virtuales, puesto que no están informados de las capacitaciones virtuales que pueda brindar la institución.

B. Resultados de variable 2: Simplificación Administrativa

De la misma manera, los hallazgos encontrados para la variable 2 denominada Simplificación Administrativa son los siguientes:

Tabla 4

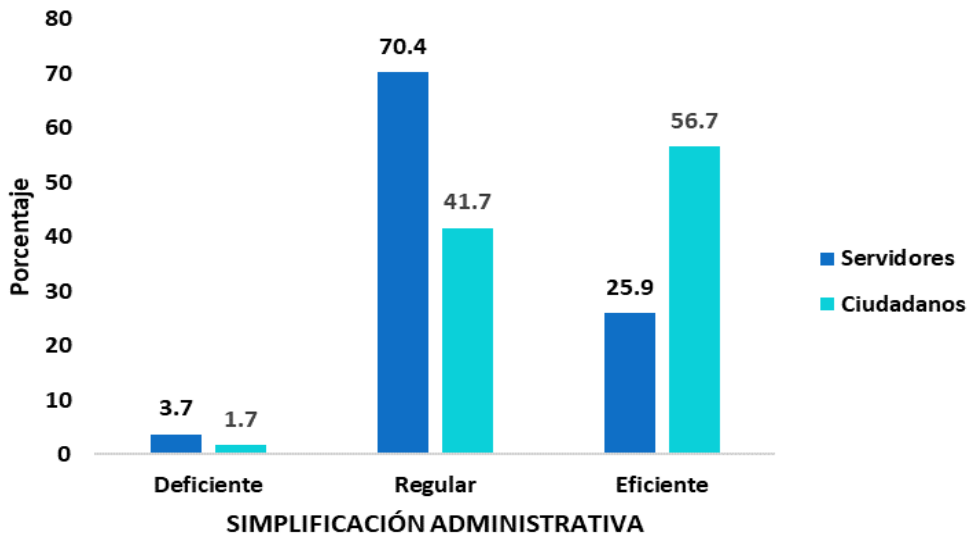
Niveles de la Simplificación Administrativa en el Organismo Constitucionalmente Autónomo, 2022.

| Simplificación administrativa | Servidores | | Ciudadanos | |
|--------------------------------------|-------------------|-------------|-------------------|-------------|
| | N° | % | N° | % |
| Deficiente | 1 | 3.7% | 1 | 1.7% |
| Regular | 19 | 70.4% | 34 | 56.7% |
| Eficiente | 7 | 25.9% | 25 | 41.7% |
| Total | 27 | 100% | 60 | 100% |

Nota: Datos obtenidos de la aplicación de los cuestionarios de la variable Simplificación Administrativa.

Figura 2

Niveles de la Simplificación Administrativa en el Organismo Constitucionalmente Autónomo, 2022.



Según los resultados mostrados en la Tabla 4 y Figura 2 de la encuesta realizada a los servidores, se puede observar de los resultados que existe una inclinación de los encuestados hacia la valoración REGULAR en la variable Simplificación Administrativa. Esta valoración para los servidores, nos muestra que califican a una simplificación administrativa en proceso de mejora, para el porcentaje obtenido han sido determinantes la calificación en cuanto a eficacia, puesto que hay inconvenientes siempre con el cumplimiento de los plazos ya sea por la vía presencial o virtual ya que éstos en medida considerable no se llegan a cumplir; por otro lado también la baja calificación se obtuvo con la eficiencia en la simplificación ya que por más que se ha implementado medios virtuales para la rápida recepción y derivación a las áreas respectivas pues esto no se ve reflejado en la atención, celeridad y respuesta a los diferentes procedimientos en su totalidad. Desde la opinión del ciudadano, podemos observar que existe una inclinación hacia el nivel EFICIENTE en la variable Simplificación Administrativa dado que, se evidencia los avances que se logró en la atención en términos de la pandemia generada por la COVID-19, sin embargo, sobre los datos alcanzados se evidencia una impericia aún en la regulación actual que se da en la institución y existen ciertas flexibilizaciones que los ciudadanos aún desconocen.

C. Resultados por dimensiones

a. Dimensiones del Gobierno Digital

Los hallazgos encontrados de las dimensiones del Gobierno digital son los siguientes:

Tabla 5

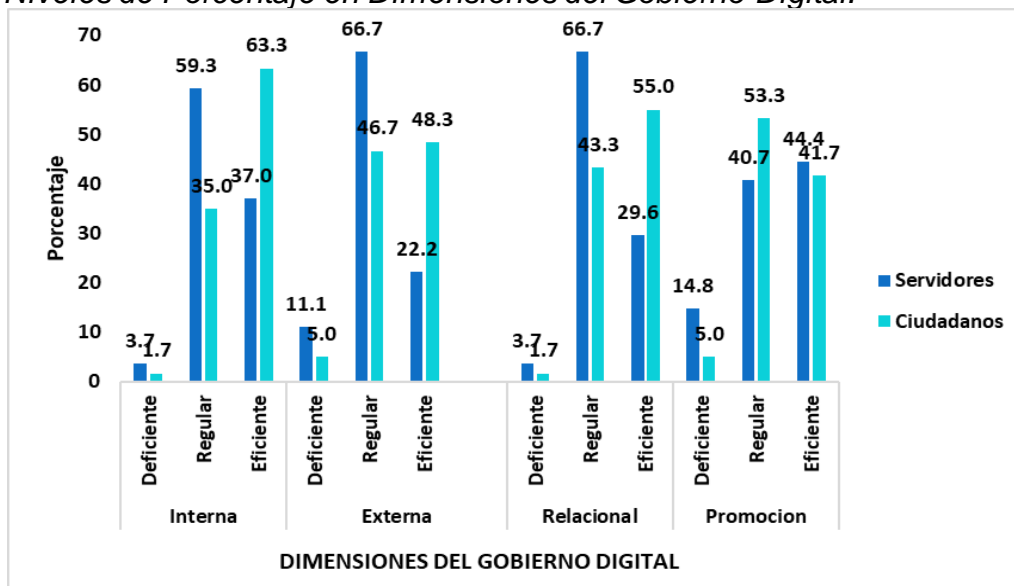
Resultados de las Dimensiones del Gobierno Digital.

| Dimensiones del Gobierno digital | Servidores | | Ciudadanos | |
|----------------------------------|------------|--------------|------------|--------------|
| | N° | % | N° | % |
| Interna | | | | |
| Deficiente | 1 | 3.7 | 1 | 1.7 |
| Regular | 16 | 59.3 | 21 | 35.0 |
| Eficiente | 10 | 37.0 | 38 | 63.3 |
| Total | 27 | 100.0 | 60 | 100.0 |
| Externa | | | | |
| Deficiente | 3 | 11.1 | 3 | 5.0 |
| Regular | 18 | 66.7 | 28 | 46.7 |
| Eficiente | 6 | 22.2 | 29 | 48.3 |
| Total | 27 | 100.0 | 60 | 100.0 |
| Relacional | | | | |
| Deficiente | 1 | 3.7 | 1 | 1.7 |
| Regular | 18 | 66.7 | 26 | 43.3 |
| Eficiente | 8 | 29.6 | 33 | 55.0 |
| Total | 27 | 100.0 | 60 | 100.0 |
| Promoción | | | | |
| Deficiente | 4 | 14.8 | 3 | 5.0 |
| Regular | 11 | 40.7 | 32 | 53.3 |
| Eficiente | 12 | 44.4 | 25 | 41.7 |
| Total | 27 | 100.0 | 60 | 100.0 |

Nota: Datos obtenidos de la aplicación de cuestionarios por dimensiones del Gobierno Digital.

Figura 3

Niveles de Porcentaje en Dimensiones del Gobierno Digital.



Dimensión Interna del Gobierno Digital

De acuerdo a los resultados mostrados en la Tabla 5 y Figura 3, podemos observar que en la dimensión interna del Gobierno Digital según la distribución porcentual existe una inclinación de los servidores hacia el nivel de valoración REGULAR, según los datos obtenidos podemos definir que ellos evidencian la implementación de infraestructura tecnológica en las oficinas sin embargo por otro lado no se recibe capacitaciones previas en el uso de los sistemas, herramientas u otras plataformas, de la misma manera se verifica que no siempre el funcionamiento de los mismos es óptimo. Sin embargo, desde la perspectiva del ciudadano, también podemos observar que para ellos la dimensión interna del Gobierno Digital se ha ponderado a un nivel de valoración EFICIENTE, dado que los ciudadanos evidencian la implementación tecnológica, conscientes del uso de herramientas tecnológicas y la calidad que genera el uso de tecnología a sus procedimientos presenciales, así como virtuales.

Dimensión Externa del Gobierno Digital

En función a los resultados mostrados en la Tabla 5 y Figura 3, se puede observar que la dimensión externa del gobierno Digital según la distribución porcentual, se evidencia que existe una inclinación de los servidores hacia el nivel de valoración REGULAR; los resultados nos muestran que desde la perspectiva de los servidores se considera importante los servicios digitales que brinda la institución sin embargo no está ligado en su totalidad a las funciones que realizan como servidores. Desde la perspectiva de los ciudadanos, se observa que la dimensión externa del gobierno digital según la distribución porcentual, existe una inclinación de los encuestados hacia el nivel EFICIENTE, dado que los ciudadanos consideran importante la implementación de servicios por medios virtuales, el uso de plataformas tecnológicas para realizar trámites y procedimientos, así como lo fundamental de que es estos sean accesibles y fácil de uso para una mejor interacción con el usuario final al momento de realizar sus procedimientos administrativos.

Dimensión Relacional del Gobierno Digital

En función a los resultados mostrados en la Tabla 5 y Figura 3, se puede observar que existe una inclinación de los encuestados hacia el nivel REGULAR en la dimensión relacional. Estos resultados nos muestran el nivel de conocimiento que tienen los servidores del rol que cumple la entidad dentro de la interoperabilidad del estado, si bien conocen que participan dentro de ello, según las puntuaciones obtenidas se puede observar es que no están totalmente de acuerdo con el nivel de seguridad que se resguardan los datos y con las medidas de articulación que se está implementando en la institución.

Desde la opinión del ciudadano observamos de los resultados que existe una inclinación hacia el nivel EFICIENTE en la dimensión relacional, siendo que ellos evidencian beneficios como: el acceso a documentos por incorporaciones de municipalidades, al acceso a la validación de identidad en cualquier entidad pública o privada y así como el rol importante y fundamental que tiene la institución dentro del estado.

Dimensión Promoción del Gobierno Digital

De acuerdo a los resultados mostrados en la Tabla 5 y Figura 3 se observa que la dimensión promoción del gobierno digital según la distribución porcentual existe una inclinación de los servidores hacia el nivel de valoración EFICIENTE obteniendo un porcentaje de 31.11%, estos hallazgos nos muestran que los servidores evidencian que la entidad promueve el uso de herramientas digitales mediante la implementación de sus diferentes servicios por medios virtuales, además hace un uso intensivo de las diferentes plataformas de redes sociales para difundir en toda la ciudadanía sus servicios digitales.

Desde la perspectiva del ciudadano, según la distribución porcentual, el 28% ha determinado un nivel de valoración de REGULAR, por lo que se evidencia que la institución está realizando una labor de difusión de sus servicios, sin embargo, puede no estar llegando a cubrir el total de su población objetivo por lo que se evidencia desinformación aun de sus procedimientos.

b. Dimensiones de la Simplificación Administrativa

Los hallazgos encontrados de las dimensiones de la simplificación administrativa son los siguientes:

Tabla 6

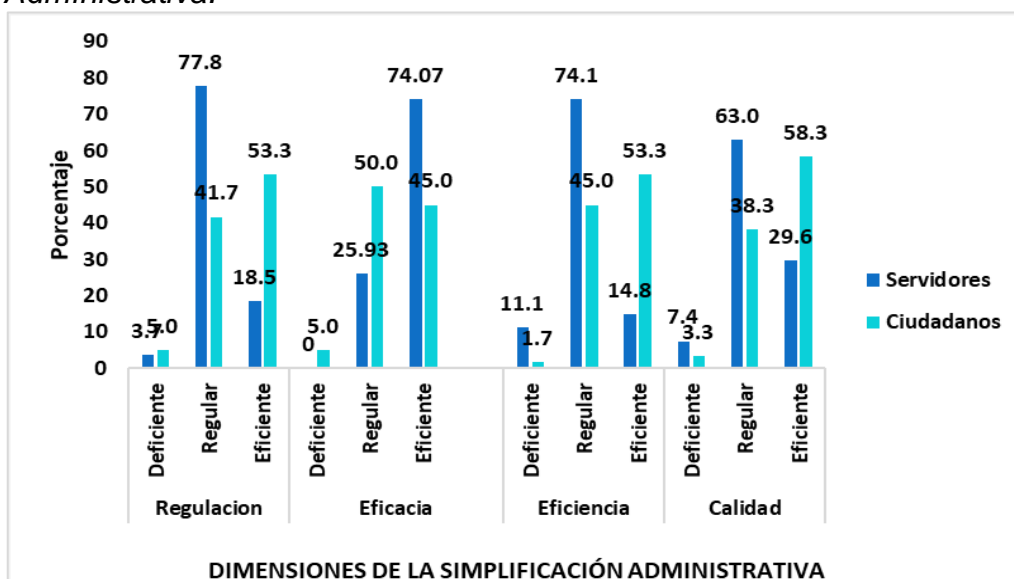
Resultados de las Dimensiones de la Simplificación Administrativa.

| Dimensiones de la Simplificación administrativa | Servidores | | Ciudadanos | |
|---|------------|--------------|------------|--------------|
| | N° | % | N° | % |
| Regulación | | | | |
| Deficiente | 1 | 3.7 | 3 | 5.0 |
| Regular | 21 | 77.8 | 25 | 41.7 |
| Eficiente | 5 | 18.5 | 32 | 53.3 |
| Total | 27 | 100.0 | 60 | 100.0 |
| Eficacia | | | | |
| Deficiente | 0 | 0 | 3 | 5.0 |
| Regular | 7 | 25.9 | 30 | 50.0 |
| Eficiente | 20 | 74.1 | 27 | 45.0 |
| Total | 27 | 100.0 | 60 | 100.0 |
| Eficiencia | | | | |
| Deficiente | 3 | 11.1 | 1 | 1.7 |
| Regular | 20 | 74.1 | 27 | 45.0 |
| Eficiente | 4 | 14.8 | 32 | 53.3 |
| Total | 27 | 100.0 | 60 | 100.0 |
| Calidad | | | | |
| Deficiente | 2 | 7.4 | 2 | 3.3 |
| Regular | 17 | 63.0 | 35 | 58.3 |
| Eficiente | 8 | 29.6 | 23 | 38.3 |
| Total | 27 | 100.0 | 60 | 100.0 |

Nota: Datos obtenidos de la aplicación de cuestionarios por dimensiones de la Simplificación Administrativa.

Figura 4

Niveles de Porcentaje de la Dimensiones de la Simplificación Administrativa.



Dimensión Regulación de la Simplificación Administrativa

De acuerdo a los resultados mostrados en la Tabla 6 y Figura 4, se observa que en la dimensión regulación de la simplificación administrativa según la distribución porcentual para los servidores, han determinado haber corroborado una mejora en la regulación en un nivel de valoración REGULAR, puesto que evidencian que por un lado se ha realizado una flexibilización de requisitos, sin embargo, aún falta mucho por modificar en los procedimientos para lograr su efectividad.

De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta los ciudadanos determinan un porcentaje de 53.3% inclinándose al nivel de valoración EFICIENTE desde su opinión, se evidencia una aceptación de parte del ciudadano hacia las medidas de regulación tomadas por la institución en beneficio de los usuarios.

Dimensión Eficacia de la Simplificación Administrativa

De acuerdo a los resultados mostrados en la Tabla 6 y Figura 4, podemos observar que se ha determinado un nivel de valoración EFICIENTE desde la opinión de los servidores; esta dimensión señala directamente al tiempo de ejecución que duran los trámites realizados ya sea de manera virtual o presencial y pues se evidencia que en muchos casos se atienden en tiempos óptimos.

Por otro lado, desde la opinión de los ciudadanos se ha valorado con un porcentaje de 50% obteniendo un nivel de valoración de REGULAR de esta manera ellos manifiestan haber corroborado una mejora en la eficacia de la simplificación administrativa, puesto que los encuestados han tenido según sus valoraciones una buena experiencia en los servicios por medios virtuales, pero también se encuentran muchos casos en los cuales no se cumple lo determinado en el TUPA de la institución dependiendo del tipo de trámite que realicen.

Dimensión Eficiencia de la Simplificación Administrativa

De acuerdo a los resultados mostrados en la Tabla 6 y Figura 4, se observa que los servidores han determinado haber corroborado una mejora en la eficiencia de la simplificación administrativa en un nivel de valoración

REGULAR, puesto que, si bien se ha automatizado los procedimientos administrativos en la institución aún falta implementar un aproximado de 35% procedimientos especificados en el TUPA y por otro lado no se ha logrado en gran medida disminuir la carga administrativa.

De acuerdo a los resultados mostrados de la encuesta realizada a los ciudadanos, podemos observar que el 32.92% ha manifestado un nivel de valoración de EFICIENTE determinando haber corroborado una mejora en la eficiencia de la simplificación administrativa, debido a que le ha generado disminuir costos mediante el uso de herramientas digitales, así como agilizar sus trámites al realizarlos por medio de plataformas tecnológicas.

Dimensión Calidad de la Simplificación Administrativa

De acuerdo a los resultados mostrados en la Tabla 6 y Figura 4, podemos observar que los servidores han determinado el 63% de porcentaje equivalente a un nivel de valoración REGULAR, puesto que ellos perciben aún la falta de implementación de estándares de calidad a nivel de todos sus procesos, así como mecanismos para medir la satisfacción ciudadana siendo que estos son datos importantes para la mejora de la gestión.

De acuerdo a los resultados mostrados de la encuesta de los ciudadanos, podemos observar que han determinado el 58.3% un nivel de valoración EFICIENTE en la dimensión calidad de la simplificación administrativa, por lo que se evidencia que los ciudadanos califican con alta calidad los productos que adquieren, así como la atención y los servicios que brinda la institución.

Prueba de hipótesis

Para determinar la fórmula con la cual se analizará los resultados, se investigó mediante teorías de prueba de normalidad siendo aplicables las pruebas de Shapiro-Wilk y Kolmogorov-Smirnov; corroborándose que para ambos cuestionarios se aplicaría de la siguiente manera:

En primera instancia se ejecutó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk para el cuestionario aplicado a los servidores por tratarse de una cantidad menor a 50. (Lasa & Vergara, 2002)

De la misma manera, se ejecutó la prueba de normalidad en el programa estadístico, para los datos obtenidos del cuestionario aplicado en los ciudadanos, considerando la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov por tratarse de una cantidad mayor a 50.

Es así que los datos obtenidos con el programa estadístico, para el caso del cuestionario de los servidores y de los ciudadanos son los siguientes:

Tabla 7

Prueba de Normalidad a cuestionarios de servidores y ciudadanos.

| Variables y dimensiones | Prueba de Normalidad de Cuestionario de servidores Shapiro-Wilk | | | Prueba de Normalidad de Cuestionario de ciudadanos Kolmogorov-Smirnov ^a | | |
|-------------------------------|---|----|-------|--|----|-------|
| | Estadístico | Gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Gobierno Digital | 0.060 | 60 | ,200* | 0.991 | 27 | 0.996 |
| Interna | 0.084 | 60 | ,200* | 0.987 | 27 | 0.977 |
| Externa | 0.072 | 60 | ,200* | 0.987 | 27 | 0.978 |
| Relacional | 0.080 | 60 | ,200* | 0.975 | 27 | 0.737 |
| Promoción | 0.093 | 60 | ,200* | 0.954 | 27 | 0.268 |
| Simplificación Administrativa | 0.080 | 60 | ,200* | 0.928 | 27 | 0.061 |
| Regulación | 0.117 | 60 | 0.040 | 0.964 | 27 | 0.465 |
| Eficacia | 0.158 | 60 | 0.001 | 0.918 | 27 | 0.034 |
| Eficiencia | 0.105 | 60 | 0.097 | 0.975 | 27 | 0.744 |
| Calidad | 0.112 | 60 | 0.058 | 0.926 | 27 | 0.055 |

Nota: Datos obtenidos del programa estadístico aplicado en los cuestionarios.

Analizando los valores en cada uno de los casos de la Tabla 7, se determinó aplicar el Coeficiente de Correlación de Pearson por obtener una valoración de >0.05 en la significancia en cada una de las pruebas de normalidad, valores calificados como “valor normal”; procediendo de esta manera a definir el grado de correlación de las variables, mediante las pruebas de las hipótesis.

Hipótesis General

La hipótesis general determinada en esta investigación es la siguiente:

“El Gobierno Digital se relaciona significativamente con la Simplificación Administrativa en el Organismo Constitucionalmente Autónomo, 2022”.

Se define la hipótesis alterna H_i y la hipótesis nula H_o :

H_i: El Gobierno Digital se relaciona significativamente en la Simplificación Administrativa en el Organismo Constitucionalmente Autónomo, 2022.

H₀: El Gobierno Digital no se relaciona significativamente en la Simplificación Administrativa en el Organismo Constitucionalmente Autónomo, 2022.

Aplicando el Coeficiente de Correlación de Pearson se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 8

Resultados de Correlación de Pearson entre Gobierno Digital y Simplificación Administrativa.

| Correlación de Pearson | | Servidores | Ciudadanos |
|------------------------|------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| | | Simplificación Administrativa | Simplificación Administrativa |
| Gobierno Digital | Correlación de Pearson | ,820** | ,765** |
| | Sig. (bilateral) | 0.000 | 0.000 |
| | N | 27 | 60 |

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

De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los servidores de la institución según la Tabla 8, encontramos que en el estudio correlacional bivariado se verificó que, al realizar la prueba bilateral, se alcanzó un coeficiente de correlación ($r = 0.820$), con una significancia con valor de 0.000, resultando este último inferior al valor deseado que es < 0.05 , de la misma manera en la encuesta a ciudadanos se alcanzó un coeficiente de correlación ($r = 0.765$), con una significancia con valor de 0.000; comprobando de esta manera que existe una correlación directa positiva alta según la tabla de valoración de Pearson además al estar la significancia por debajo del valor del estadístico recomendado este demuestra que existe una correlación significativa aceptando la hipótesis de la investigación propuesta y que según pueda darse un aumento o disminución de los niveles de gobierno digital esto influirá incrementando o disminuyendo moderadamente en la simplificación administrativa de este organismo constitucionalmente autónomo. De estos resultados se puede inferir que tanto la implementación, ejecución y seguimiento del gobierno digital implica un beneficio positivo en la simplificación administrativa en la institución; puesto que se está demostrando su correlación significativa positiva.

Hipótesis específica 1:

Se define la hipótesis alterna H_i y la hipótesis nula H_o :

H_i : La dimensión externa del Gobierno Digital se relaciona significativamente con la Simplificación Administrativa en el Organismo Constitucionalmente Autónomo, 2022.

H_o : La dimensión externa del Gobierno Digital no se relaciona significativamente con la Simplificación Administrativa en el Organismo Constitucionalmente Autónomo, 2022.

Tabla 9

Resultados de Correlación de Pearson entre Dimensión Externa y Simplificación Administrativa.

| Correlación de Pearson | | Servidores | Ciudadanos |
|------------------------|------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| | | Simplificación Administrativa | Simplificación Administrativa |
| Externa | Correlación de Pearson | ,694** | ,607** |
| | Sig. (bilateral) | 0.000 | 0.000 |
| | N | 27 | 60 |

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

De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los servidores de la institución, en el estudio correlacional bivariado se verificó que, al realizar la prueba bilateral, se alcanzó un coeficiente de correlación ($r = 0.694$), con una significancia con valor de 0.000, resultando este último inferior al valor deseado que es < 0.05 ; de la misma manera en la encuesta realizada a los ciudadanos se determinó un coeficiente de correlación ($r = 0.607$), con una significancia con valor de 0.000; comprobando de esta manera que existe una correlación directa positiva moderada según la tabla de valoración de Pearson además al obtener la significancia por debajo del valor estadístico recomendado este demuestra que existe una correlación significativa aceptando la hipótesis de la investigación propuesta y que según pueda darse un aumento o disminución de los niveles de la dimensión externa del gobierno digital, que implica la implementación de servicios y procedimientos por medios virtuales y su interacción con los diferentes grupos de interés, esto influirá incrementando o disminuyendo moderadamente en la simplificación administrativa de este organismo constitucionalmente autónomo.

Hipótesis específica 2

Se define la hipótesis alterna H_i y la hipótesis nula H_o :

H_i : La dimensión interna del Gobierno Digital se relaciona significativamente con la Simplificación Administrativa en el Organismo Constitucionalmente Autónomo, 2022.

H_o : La dimensión interna del Gobierno Digital no se relaciona significativamente con la Simplificación Administrativa en el Organismo Constitucionalmente Autónomo, 2022.

Tabla 10

Resultados de Correlación de Pearson entre Dimensión Interna y Simplificación Administrativa.

| Correlación de Pearson | Servidores | Ciudadanos | |
|------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--------|
| | Simplificación Administrativa | Simplificación Administrativa | |
| Interna | Correlación de Pearson | ,548** | ,651** |
| | Sig. (bilateral) | 0.002 | 0.000 |
| | N | 27 | 60 |

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

Según los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los servidores de la institución, en el análisis correlacional bivariado se verificó que, al realizar la prueba bilateral, se obtuvo un coeficiente de correlación ($r = 0.548$), con una significancia con valor de 0.002, resultando este último inferior al valor deseado que es < 0.05 , de la misma manera en la encuesta realizada a los ciudadanos se obtuvo un coeficiente de correlación ($r = 0.651$), con una significancia con valor de 0.000; comprobando de esta manera que a pesar de una calificación mínima existe una correlación directa positiva moderada según la tabla de valoración de Pearson además al estar la significancia por debajo del valor estadístico recomendado este demuestra que existe una correlación significativa aceptando la hipótesis de la investigación propuesta y que según pueda darse un aumento o disminución de los niveles de la dimensión interna del gobierno digital, que implica la implementación de infraestructura tecnológica, del plan de gobierno digital y de herramientas tecnológicas, esto influirá incrementando o disminuyendo moderadamente en la simplificación administrativa de este organismo constitucionalmente autónomo.

Hipótesis específica 3

Se define la hipótesis alterna H_i y la hipótesis nula H_o :

H_i : La dimensión relacional del Gobierno Digital se relaciona significativamente con la Simplificación Administrativa en el Organismo Constitucionalmente Autónomo, 2022.

H_o : La dimensión relacional del Gobierno Digital no se relaciona significativamente con la Simplificación Administrativa en el Organismo Constitucionalmente Autónomo, 2022.

Tabla 11

Resultados de Correlación de Pearson entre Dimensión Relacional y Simplificación Administrativa.

| Correlación de Pearson | | Servidores | Ciudadanos |
|------------------------|------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| | | Simplificación Administrativa | Simplificación Administrativa |
| Relacional | Correlación de Pearson | ,826** | ,602** |
| | Sig. (bilateral) | 0.000 | 0.000 |
| | N | 27 | 60 |

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

Según los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los servidores de la institución, en el análisis correlacional bivariado se verificó que, al realizar la prueba bilateral, se obtuvo un coeficiente de correlación ($r = 0.826$), con una significancia con valor de 0.000, resultando este último inferior al valor deseado que es < 0.05 ; de la misma manera de la encuesta a los ciudadanos se obtuvo un coeficiente de correlación ($r = 0.602$) y una significancia con un valor de 0.000; comprobando de esta manera que existe una correlación directa positiva moderada alta según la tabla de valoración de Pearson además al estar la significancia por debajo del valor del estadístico recomendado este demuestra que existe una correlación significativa aceptando la hipótesis de la investigación propuesta y que según pueda darse un aumento o disminución de los niveles de la dimensión relacional del gobierno digital, que implica ejecutar acciones que permitan la articulación e interoperabilidad en el estado cumpliendo una serie de medidas que generen confianza y seguridad digital a los ciudadanos y las diferentes entidades, esto influirá incrementando o disminuyendo moderadamente en la simplificación administrativa de este organismo constitucionalmente autónomo.

Hipótesis específica 4

Se define la hipótesis alterna H_1 y la hipótesis nula H_0 :

H_1 : La dimensión promoción del Gobierno Digital se relaciona significativamente con la Simplificación Administrativa en el Organismo Constitucionalmente Autónomo, 2022

H_0 : La dimensión promoción del Gobierno Digital no se relaciona significativamente con la Simplificación Administrativa en el Organismo Constitucionalmente Autónomo, 2022

Tabla 12

Resultados de Correlación de Pearson entre Dimensión Promoción y Simplificación Administrativa.

| Correlación de Pearson | | Servidores | Ciudadanos |
|------------------------|------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| | | Simplificación Administrativa | Simplificación Administrativa |
| Promoción | Correlación de Pearson | ,644** | ,746** |
| | Sig. (bilateral) | 0.000 | 0.000 |
| | N | 27 | 60 |

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

Según los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los servidores de la institución, en el análisis correlacional bivariado se verificó que, al realizar la prueba bilateral, se obtuvo un coeficiente de correlación ($r = 0.644$), con una significancia con valor de 0.000, resultando este último inferior al valor deseado que es < 0.05 ; de la misma manera en la encuesta realizada a ciudadanos se obtuvo un coeficiente de correlación ($r = 0.746$), con una significancia con valor de 0.000, comprobando de esta manera que existe una correlación directa positiva moderada alta según la tabla de valoración de Pearson además al estar la significancia por debajo del valor del estadístico recomendado este demuestra que existe una correlación significativa aceptando la hipótesis de la investigación propuesta y que según pueda darse un aumento o disminución de los niveles de la dimensión promoción del gobierno digital, que implica ejecutar medidas de difusión, capacitación y convenios interinstitucionales con los diferentes grupos de interés, influirá incrementando o disminuyendo moderadamente en la simplificación administrativa de este organismo constitucionalmente autónomo.

V. DISCUSIÓN

Los resultados en cuanto al objetivo general de esta investigación muestran en primera instancia, la correlación significativa entre el gobierno digital y la simplificación administrativa en un organismo constitucionalmente autónomo en el año 2022, realizándose el procesamiento de los datos con el respectivo análisis mediante la prueba estadística de Coeficiente de Correlación de Pearson; de la cual se obtuvo una correlación positiva alta. Ello evidencia que la ejecución del gobierno digital en sus diferentes dimensiones influye positivamente en la simplificación administrativa en la institución. Resultados que coinciden con lo señalado por (Antúnez & Batista, 2019) cuando indican que el gobierno digital se ha convertido en una herramienta eficiente y eficaz para la Administración Pública con el fin de propiciar un derecho muy importante como la participación ciudadana, compartir información por medio virtuales y eliminar barreras burocráticas haciendo uso de herramientas tecnológicas; de la misma manera coinciden con (Salirrosas y otros, 2022) quienes afirman que el gobierno digital incorpora el mejor uso de herramientas TIC, con la finalidad de mejorar el servicio público, es decir; convirtiéndolo en un servicio más efectivo, de beneficio, de bajo costo y especialmente que sea orientado a la demanda del ciudadano.

De la misma manera estas nuevas consideraciones en el estado forma parte de las recomendaciones del Banco Mundial a través del documento "GovTech Maturity Index: The State of Public Sector Digital Transformation", en el cual se establece lineamientos basados en la transformación digital en los estados, con el fin de fortalecer a los gobiernos y que de una manera eficiente, transparente se centre en las necesidades del ciudadano, evaluando aspectos principales basados en la implementación de gobierno digital resaltando siempre que esto influye en los servicios que se brinda a la ciudadanía y que está siendo implementado en todos los países. También cabe mencionar que todas las instituciones no presentan el mismo nivel de madurez en la implementación de gobierno digital; siendo el caso de la investigación de (Loaiza, 2022), en la institución donde desarrolló su estudio se obtuvo como resultado una correlación negativa moderada del Gobierno Digital en la Simplificación Administrativa debido a la deficiente implantación de herramientas tecnológicas y la falta de gestión documental en la institución y de la misma manera se evidencia en la investigación de (Rucoba, 2020) en el cual se evidenció una baja correlación

igualmente de ambas variables de la investigación en la institución aplicada.

En referencia al primer objetivo específico, los resultados se obtuvieron, realizándose el procesamiento de los datos con el respectivo análisis mediante la prueba estadística de Coeficiente de Correlación de Pearson; alcanzando una correlación positiva moderada, coincidiendo con la investigación de (Rodríguez, 2021), en la cual se evidencia que es necesario fortalecer la relación con el ciudadano a partir de la implementación de la perspectiva digital mediante el uso de herramientas tecnológicas y servicios virtuales siendo estos fundamentales para disminuir la burocracia y agilizar los procedimientos administrativos. (Izquierdo & Anastacio, 2021) afirman que el uso de herramientas TIC influye positivamente en la gestión del estado permitiendo que éste se palpable al ciudadano y que este condicionado por medio del nivel de oportunidad y accesibilidad que tiene el ciudadano cuando acceden a servicios ante una entidad pública.

Los resultados obtenidos para el segundo objetivo específico, se realizó el procesamiento de los datos con el respectivo análisis mediante la prueba estadística de Coeficiente de Correlación de Pearson; obteniendo una correlación positiva moderada. Ello nos muestra que implementar el gobierno digital mediante infraestructura tecnológica en las unidades ejecutoras así como en los servicios que se brinda a la ciudadanía influye positivamente en los procedimientos administrativos mejorando de ésta manera la simplificación de los procedimientos; estos datos se ratifican con la investigación realizada por (Vásquez, 2021) concluyendo que la implementación de herramientas digitales influye significativamente en el proceso de simplificación administrativa en sus diferentes dimensiones consideradas en su investigación, en su investigación se obtuvo un porcentaje de 72% de importancia en la atención de expedientes. De la misma manera (Loaiza, 2022) indica esta dimensión interna esta ligada a la adquisición de equipamiento tecnológico y de comunicación, adicionando un punto muy importante que es la capacitación al personal que hará uso de estas herramientas. Así mismo lo ratifica (Salirrosas y otros, 2022), los autores resaltan la importancia de que cada institución estructuren capacitaciones tanto a sus empleados como a los ciudadanos, es importante que ambos se adapten al uso de herramientas TIC, además de reconocer su necesidad en la actualidad para realizar trámites desde casa, trabajo o desde cualquier lugar.

En referencia al tercer objetivo específico, se realizó el procesamiento de los datos con el respectivo análisis mediante la prueba estadística de Coeficiente de Correlación de Pearson; obteniendo una correlación positiva alta, datos corroborados con la investigación de (Mejía, 2021) en la cual el autor indica que mientras más integrado se encuentre el sector público mediante por ejemplo la interoperabilidad, siendo que este beneficia grandemente al ciudadano, ya que se encuentra ante un estado más accesible, tendrá experiencias más eficientes y a las demás instituciones permita brindar servicios más completos; todo esto bajo el marco legal de la Ley de Gobierno Digital en el Perú (D.L. N°1412, 2018), en el que se establece lineamientos para uniformizar sistemas y compartir información en la administración pública.

Finalmente, en cuanto al cuarto objetivo específico, se realizó el procesamiento de los datos con el respectivo análisis mediante la prueba estadística de Coeficiente de Correlación de Pearson; obteniendo una correlación positiva moderada - alta, de acuerdo a la investigación de (Martínez, 2017) considerando que el uso de herramientas digitales debería ser prioridad en las entidades gubernamentales, sin embargo también está en sus manos el fortalecer el desarrollo de las industrias que implementan tecnología de la información y comunicación y de la misma manera (Mejía, 2021) afirma que la implementación no solo se trata de diseñar servicios digitales, sino que es muy importante promover y mejorar una cultura digital. De la misma manera (Salirrosas y otros, 2022) indica que las instituciones deben afianzar al ciudadano, reforzar sus capacidades y generar conocimiento de manera que estos puedan ser usados en la implementación del Gobierno digital, además las instituciones deben informar a los ciudadanos y difundir el uso de las tecnologías disponibles con la finalidad de inculcar una cultura digital mediante el uso de herramientas TIC.

VI. CONCLUSIONES

- Primera. Existe una relación directa positiva alta entre el gobierno digital y la simplificación administrativa según el análisis de correlación de Pearson se obtuvo un valor de ($r=0,820$) desde la opinión de los servidores y ($r=0.765$) de parte de los ciudadanos; representando una alta asociación de las variables; esto implica que la implementación y desarrollo del gobierno digital en la institución permite que se mejore la atención y fluidez de los procedimientos administrativos ya sea desde una perspectiva de los servidores como de los ciudadanos.
- Segunda. Existe una relación positiva moderada alta, según el análisis de correlación de Pearson obteniendo un valor de ($r=0,694$) desde a perspectiva del servidor de la institución y un valor de ($r=0,607$) para los ciudadanos; representando una asociación moderada de las variables; esto implica que la implementación y desarrollo del gobierno digital en la dimensión externa la cual implica en maximizar los servicios digitales a los grupos de interés, permitiendo que se mejore los procedimientos administrativos desde la perspectiva del servidor y del ciudadano.
- Tercera. Existe una relación positiva moderada según el análisis de correlación de Pearson obteniendo un valor de ($r=0,548$) desde la perspectiva del servidor de la institución y un valor de ($r=0,651$) para los ciudadanos; representando una moderada asociación de las variables; esto implica que la implementación de infraestructura tecnológica y el uso intensivo de herramientas digitales permite que se mejore la atención de los procedimientos administrativos desde la perspectiva del servidor y del ciudadano.
- Cuarta. Existe una relación positiva moderada alta según el análisis de correlación de Pearson obteniendo un valor de ($r=0,826$) desde la perspectiva del servidor de la institución y ($r=0.602$) por parte de los ciudadanos; representando una asociación moderada alta de las variables; esto implica que la implementación y desarrollo del gobierno digital en la dimensión relacional permite que se mejore la atención de los procedimientos administrativos desde las perspectivas de los servidores y ciudadanos.

Quinta. Existe una relación positiva moderada alta según el análisis de correlación de Pearson obteniendo un valor de ($r=0,644$) desde la perspectiva del servidor, sin embargo tiene una relación positiva alta en la simplificación administrativa según el análisis de correlación de Pearson obteniendo un valor de ($r=0,746$) desde la perspectiva del ciudadano; siendo que esta dimensión promoción del gobierno digital comprende las acciones que la institución emprende para difundir sus servicios digitales a los ciudadanos es lo que podemos corroborar en la calificación alta de parte de los mismos. De los resultados obtenidos podemos concluir que se representa una asociación moderada alta de las variables y esto implica que la implementación y desarrollo del gobierno digital en la dimensión promoción permite que se mejore la atención de los procedimientos administrativos desde las perspectivas de los servidores y ciudadanos.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la institución ejecutar una implementación adecuada del gobierno digital en todas sus unidades ejecutoras a nivel nacional ya que mediante esta investigación se ha corroborado su relación alta en los procedimientos administrativos, permitiendo entre sus beneficios una atención eficiente al ciudadano en medios presenciales y virtuales, además le permite ejercer plenamente su identidad ante cualquier entidad pública o privada y por último se debe tener en cuenta que brindar un servicio de calidad se corrobora evaluando la satisfacción de la ciudadanía.
2. Se recomienda a la institución en lo que respecta a la dimensión externa del gobierno digital y la simplificación administrativa, como primera medida impulsar la implementación de servicios digitales y plataformas tecnológicas adecuadas, amigables y de fácil interacción con el usuario final, presentando información clara y precisa al ejecutar sus trámites; ya que se evidencia que son de mucha ayuda y orientación a los ciudadanos en la realización de sus procedimientos administrativos ante la entidad.
3. Se recomienda a la institución en lo que respecta a la dimensión interna del gobierno digital en la simplificación administrativa; la ejecución del gobierno digital de manera adecuada, cumpliendo con la cartera de proyectos propuestos en el Plan de Gobierno Digital institucional y seguir implementado una infraestructura tecnológica de calidad en las atenciones presenciales, así como en los servicios virtuales que se brinda a la población, ya que de esta manera se evidencia tener una relación positiva en los procedimientos administrativos, teniendo más celeridad en la atención y en la obtención del producto final.
4. Se recomienda a la institución en lo que respecta a la dimensión relacional del gobierno digital en la simplificación administrativa, a participar de manera más activa dentro de la interoperabilidad del estado, ejecutar una articulación interinstitucional que permita eficientemente simplificar procedimientos, aplicando en todos sus servicios sistemas y normas de seguridad efectivas que permitan a los ciudadanos interactuar con el estado de manera más segura al realizar procedimientos administrativos dentro de la administración pública.

5. Se recomienda a la institución en lo que respecta a la dimensión promoción del gobierno digital, a difundir el uso de herramientas digitales, promover el uso de la documentación electrónica y su uso en medios digitales y la aplicación de la digitalización documental en toda la institución, para que de esta manera los ciudadanos puedan acceder fácilmente a la información desde cualquier punto del país y así realizar de manera más rápida sus trámites y de la misma manera influye en una atención más eficiente y eficaz de los procedimientos administrativos.

REFERENCIAS

- Antúnez, A., & Batista, A. (2019). La Ventanilla Unica de Certificación Ambiental en Panamá. 3(2), 15-56. <https://doi.org/10.18779/csye.v3i2.294>
- Bolin, J. E. (2022). *Regression Analysis in R: A Comprehensive View for the Social Sciences*. CRC Press. <https://doi.org/10.1201/9780429295843>
- Carrasco, S. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Lima.
- D.L. N° 1497. (10 de Mayo de 2020). Diario Oficial El Peruano. *Decreto Legislativo que establece medidas para promover y facilitar condiciones regulatorias que contribuyan a reducir el impacto en la economía peruana por la emergencia sanitaria producida por el COVID-19.*, págs. 34-37. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-establece-medidas-para-promover-y-fa-decreto-legislativo-n-1497-1866211-4/>
- D.L. N°1412. (2018). Diario Oficial El Peruano. *Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital*. Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1.pdf>
- D.L. N° 1246. (09 de Octubre de 2016). Diario Oficial el Peruano. *Decreto Legislativo que aprueba medidas de Simplificación Administrativa.*, págs. 4-7. <https://www.gob.pe/institucion/conadis/noticias/21985-decreto-legislativo-n-1246-que-prohíbe-solicitar-copias-de-algunos-documentos>
- D.S. N°029. (2021). Diario Oficial el Peruano. *Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412*. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/1705101-029-2021-pcm>
- D.S. N°118. (2018). Diario Oficial El Peruano. *Decreto Supremo que declaran de Interés Nacional el desarrollo del Gobierno Digital, la innivación y la economía digital con enfoque territorial*. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/356871/Decreto_Supremo_N_118-2018-PCM20190829-25578-1I7ow7n.pdf
- D.S. N°118. (2018). *Diario Oficial El Peruano*. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/356871/Decreto_Supremo

_N__118-2018-PCM20190829-25578-1I7ow7n.pdf

- D.S. N°083-2011-PCM. (21 de Octubre de 2011). Diario Oficial el Peruano. *Crean la Plataforma de Interoperabilidad del Estado - PIDE*.
<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/292465-083-2011-pcm>
- Dener, C., Nii-Aponsah, H., Ghunney, L., & Johns, K. (2021). *GovTech Maturity Index: The State of Public Sector Digital Transformation*. The World Bank.
<https://doi.org/10.1596/978-1-4648-1765-6>
- Ghersinich, J. (2020). *Estados ágiles en América Latina: La transformación digital y la simplificación de trámites del sector público de Argentina*.
<http://scioteca.caf.com/handle/123456789/1658>
- Hernández, F. y. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc. Graw Hill.
- INEI. (Junio de 2022). *Estadísticas de las Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares*.
<https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/02-informe-tecnico-tic-i-trimestre-2022.pdf>
- Izquierdo, J., & Anastacio, C. (2021). Calidad de servicio en instituciones privadas y públicas: Revisión sistemática. *TZHOECOEN*, 13(2), 84-93.
<https://doi.org/10.26495/tzh.v13i2.2002>
- Lasa, N., & Vergara, A. (2002). *Diseños de investigación experimental en psicología: modelos y análisis de datos mediante el SPSS 10.0*. Pearson Educación. http://www.ub.edu/aplica_infor/spss/cap5-6.htm
- Ley N°25035. (10 de Junio de 1989). Diario Oficial el Peruano. *Ley de Simplificación Administrativa*.
- Loaiza, B. (2022). *Gobierno digital y simplificación administrativa en la Corte Superior de Justicia de Tumbes*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78956/Loaiza_RBL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*, Universidad Autónoma de Barcelona.
<https://ddd.uab.cat/record/129382>
- Martínez, P. (2017). "Seguro mató a confianza": desafíos para la adopción del gobierno digital en Colombia. (Challenges for the adoption of the digital government in Colombia). *Revista Inclusión & Desarrollo*, 5 (I), 63-72.

- <https://doi.org/10.26620/uniminuto.inclusion.5.1.2018.63-72>
- Mejía, L. A. (2021). *Gobierno Digital para la modernización de la gestión pública: Una propuesta para el diseño de servicios digitales en el Ministerio de Relaciones Exteriores*. Academia Diplomática del Perú Javier Perez de Cuellar.
- México, S. d. (2019). *Metodología Simplifica: Programa de simplificación de cargas*.
- Ministerio de Modernización. (2016). *Decreto 1063/2016*.
<https://doi.org/https://www.boletinooficial.gob.ar/detalleAviso/primera/151822/20161005?busqueda=1#>
- Montano, J. (2020). *Investigación No Experimental: Diseños, Características, Tipos y Ejemplos*.
<https://doi.org/https://s9329b2fc3e54355a.jimcontent.com/download/version/1545253266/module/9548088069/name/Investigaci%C3%B3n%20No%20Experimental.pdf>
- Mossberger, K., Tolbert, C. J., & McNeal, R. S. (2008). *Digital Citizenship: The Internet, Society, and Participation*. Massachusetts: MIT Press.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagomez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de tesis - 4a. Edición*. Ediciones de la U.
- OECD. (2018). *OECD Regulatory Policy Outlook 2018*.
<https://doi.org/10.1787/14e1c5e8-en-fr>
- OECD. (2022). *Digital Government Review of Luxemburgo: Towards More Digital, Innovative and Inclusive Public Services*. OECD Publishing, Paris.
<https://doi.org/10.1787/b623803d-en>
- Pellegrini Filho, A., & Macklin, R. (1999). *Investigación en sujetos humanos: experiencia internacional*. Santiago de Chile: Programa Regional de Bioética, Organización Panamericana de la Salud.
- Ramos, G. (2022). *Gobierno electrónico y simplificación administrativa en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2021*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101621/Ramos_AG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- RENIEC. (2021). *Plataforma digital única del Estado Peruano*. Plan de Gobierno Digital 2021-2024: <https://www.gob.pe/institucion/reniec/informes->

- publicaciones/2383375-plan-de-gobierno-digital-2021-2024
- Res. N° 001-2021-PCM/SGD. (15 de Junio de 2021). *Lineamientos para la Conversión Integral de Procedimientos Administrativos a Plataformas o Servicios Digitales*. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/1975976-001-2021-pcm-sgd>
- Rodríguez, R. (2021). Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(11), 163-174. <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i11.1227>
- Roseth, B., Reyes, A., & Santiso, C. (2018). *El fin del trámite eterno: Ciudadanos, burocracia y gobierno digital*. Washington DC: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Rucoba, M. (2020). *Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima-2019*. https://doi.org/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40747/Rucoba_RMS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salirrosas, L., Guerra, A., Tuesta, J., & Álvarez, 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>
- Secretaría de Desarrollo Económico. (2019). *Metodología SIMPLIFICA: Programa de Simplificación de Cargas*. https://tramites.jalisco.gob.mx/sites/default/files/manual_simplifica.pdf
- Secretaría de Gestión Pública. (2021). *Perspectivas del Usuario para mejorar intervenciones: Avances y Agenda futura*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1979797/Simplificacion%20Administrativa.pdf.pdf?v=1624899083>
- Serpa, W. (2019). *Gobierno electrónico en los procesos administrativos del Centro de Salud El Progreso de Carabayllo, 2019*. https://doi.org/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44530/Serpa_RWA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- SGP-PCM. (2013). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Lima.
- SGP-PCM. (2021). *Perspectivas del Usuario para mejorar intervenciones: Avances y Agenda futura. III*.

- SGP-PCM. (2021). *Simplificación Administrativa en el Perú: Avances y Agenda Futura*. Lima.
- Toro, A. F., Gutierrez, C. C., & Correa, L. C. (2020). "Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos". *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(22), 71-102. <https://doi.org/https://doi.org/10.22430/21457778.1235>
- UNESCO. (2020). *La ciudadanía digital como política pública en educación en América Latina*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000376935>
- Vásquez, V. S. (2021). *Aplicación de la herramienta digital denominada "RECLAMA VIRTUAL" como simplificación administrativa del INDECOPI – 2019 - 2020*. <https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.12692/72440>
- Venus, M. (2022). DIGITAL COMMUNICATION AND DIGITAL COMPETENCIES - PREREQUISITES FOR BUILDING THE ORGANIZATION'S DIGITAL IDENTITY. *83rd International Scientific Conference on Economic and Social Development - "Green Marketing"*., 2(3), 205-210.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia.

| MATRIZ DE CONSISTENCIA: Gobierno Digital y Simplificación Administrativa en un Organismo Constitucionalmente Autónomo, 2022. | | | | | |
|--|--|--|-------------------------------|-------------|---|
| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLE | DIMENSIONES | METODOLOGÍA |
| Problema General: | Objetivo general: | Hipótesis general: | Independiente : | | |
| ¿EN QUÉ MEDIDA EL GOBIERNO DIGITAL SE RELACIONA CON LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA, EN UN ORGANISMO CONSTITUCIONALMENTE AUTÓNOMO, 2022? | DETERMINAR EN QUÉ MEDIDA EL GOBIERNO DIGITAL SE RELACIONA CON LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA, EN EL ORGANISMO CONSTITUCIONALMENTE AUTÓNOMO, 2022. | EL GOBIERNO DIGITAL SE RELACIONA SIGNIFICATIVAMENTE CON LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN EL ORGANISMO CONSTITUCIONALMENTE AUTÓNOMO, 2022. | GOBIERNO DIGITAL | INTERNA | TIPO: - Según su finalidad: básica - Según su carácter: Es Transversal Correlacional, - Según su naturaleza: Es Cuantitativa. Diseño: Transversal, correlacional. |
| | | | | EXTERNA | |
| | | | | RELACIONAL | |
| | | | | PROMOCIÓN | |
| Problema Específicos: | Los objetivos específicos: | Hipótesis específicas: | Dependiente: | | Método: Descriptivo cuantitativo |
| i. ¿En qué medida la dimensión externa del Gobierno Digital se relaciona con la Simplificación Administrativa, en el Organismo Constitucionalmente Autónomo, 2022? | i. Determinar en qué medida la dimensión externa del Gobierno Digital se relaciona con la Simplificación Administrativa, en el Organismo Constitucionalmente Autónomo, 2022. | i. La dimensión externa del Gobierno Digital se relaciona significativamente con la Simplificación Administrativa, en el Organismo Constitucionalmente Autónomo, 2022. | SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA | REGULACIÓN | Población y muestra: P: Total de 52 servidores públicos del Organismo Constitucionalmente Autónomo y una cantidad de 100 ciudadanos. M: 27 servidores públicos del Organismo Constitucionalmente Autónomo y 60 ciudadanos. |

| | | | | | |
|---|---|---|--|------------|---|
| ii. ¿En qué medida la dimensión interna del Gobierno Digital se relaciona con la Simplificación Administrativa, en el Organismo Constitucionalmente Autónomo, 2022? | ii. Determinar en qué medida la dimensión interna del Gobierno Digital se relaciona con la Simplificación administrativa, en el Organismo Constitucionalmente Autónomo, 2022. | ii. La dimensión interna del Gobierno Digital se relaciona significativamente con la Simplificación Administrativa, en un Organismo Constitucionalmente Autónomo, 2022. | | EFICACIA | <p>Técnicas: Encuesta.</p> <p>Instrumentos: cuestionario de encuesta.</p> <p>Método de análisis de datos: Estadístico descriptivo con apoyo de Programa Estadístico y Excel.</p> |
| iii. ¿En qué medida la dimensión relacional del Gobierno Digital se relaciona con la Simplificación Administrativa, en Organismo Constitucionalmente Autónomo, 2022? | iii. Determinar en qué medida la dimensión relacional del Gobierno Digital se relaciona con la Simplificación Administrativa, en un Organismo Constitucionalmente Autónomo, 2022. | iii. La dimensión relacional del Gobierno Digital se relaciona significativamente con la Simplificación Administrativa, en un Organismo Constitucionalmente Autónomo, 2022. | | EFICIENCIA | |
| iv. ¿En qué medida la dimensión promoción del Gobierno Digital se relaciona con la Simplificación Administrativa, en un Organismo Constitucionalmente Autónomo, 2022? | iv. Determinar en qué medida la dimensión promoción del Gobierno Digital se relaciona con la Simplificación Administrativa, en un Organismo Constitucionalmente Autónomo, 2022. | iv. La dimensión promoción del Gobierno Digital se relaciona significativamente con la Simplificación Administrativa, en un Organismo Constitucionalmente Autónomo, 2022. | | CALIDAD | |

Anexo 2. Matriz de Operacionalización de Variables.

| MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES: Gobierno digital y Simplificación administrativa en un Organismo Constitucionalmente Autónomo, 2022. | | | | | |
|--|---|--|-------------|---|--|
| VARIABLES | DEFINICION CONCEPTUAL | DEFINICION OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | VALORIZACIÓN FINAL |
| VARIABLE 1: GOBIERNO DIGITAL | <ul style="list-style-type: none"> El gobierno digital es una estrategia implementada mediante el uso de tecnologías digitales y datos con la finalidad de crear valor público en el entorno de las administraciones públicas. La Ley de Gobierno Digital señala en los objetivos del Capítulo I: Gobierno Digital de la misma, las diferentes maneras de implementación y una serie de acciones a realizar para lograr la aplicación de esta ley en las diferentes entidades. Acciones desde un nivel interno y externo que comprende actividades de gobernanza, gestión e implementación, en un nivel de relacional y promoción que comprende acciones de coordinación, integración, capacitación y orientación s los diferentes grupos de interés. <p>Fuente: D.L. N°1412-2018 Ley de Gobierno Digital.</p> | La variable ha sido operacionalizada por medio de sus cuatro dimensiones, llegando a formularse sus indicadores las que permiten desarrollar un instrumento de medida aplicando la escala de intensidad. | INTERNA | <ul style="list-style-type: none"> Plan de Gobierno Digital. Implementación de Cartera de Proyectos. Capacitación en herramientas TIC. Infraestructura tecnológica adecuado. Presupuesto asignado. | Escala de intensidad: 1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre |
| | | | EXTERNA | <ul style="list-style-type: none"> Procedimientos en Página Oficial de la Entidad. Procedimientos en Herramientas TIC. Disponibilidad de comunicación. | |
| | | | RELACIONAL | <ul style="list-style-type: none"> Medidas de Articulación. Interoperabilidad en el estado. Seguridad de la Información. Implementación de Buenas prácticas. | |
| | | | PROMOCIÓN | <ul style="list-style-type: none"> Capacitación en servicios digitales. Convenios interinstitucionales. Difusión de contenidos en redes sociales y página oficial. | |

| | | | | | |
|---|---|---|------------|---|--|
| <p>VARIABLE 2: SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Es el pilar de la mejora de calidad regulatoria en el Perú, ya que ésta contribuye a mejorar la eficiencia, la calidad, y la oportunidad de los procedimientos y servicios administrativos que las entidades brindan a la ciudadanía. • La simplificación administrativa tiene por finalidad la eliminación de barreras burocráticas o costos que generen de manera innecesaria para la sociedad, que propiciando un inadecuado funcionamiento de la Administración Pública. <p>Fuentes: Simplificación Administrativa en el Perú: Avances y Agenda Futura – SGP. Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021.</p> | <p>La variable ha sido operacionalizada por medio de sus cuatro dimensiones, llegando a formularse sus indicadores las que permiten desarrollar un instrumento de medida aplicando la escala de intensidad.</p> | REGULACIÓN | <ul style="list-style-type: none"> • Eliminación de barreras burocráticas. • Modificación de procedimientos administrativos. • Medidas reguladoras (normas que agilizan o retrasan). | <p>Escala de intensidad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre |
| | | | EFICACIA | <ul style="list-style-type: none"> • Reducción de plazos. • Producción de tramites por herramientas TIC. • Duración de trámites (generar preguntas varias según los casos) | |
| | | | EFICIENCIA | <ul style="list-style-type: none"> • Automatización de trámites (pro y contras de la digitalización) • Reducción de carga administrativa • Costos de procedimiento | |
| | | | CALIDAD | <ul style="list-style-type: none"> • Calidad del producto final • Transparencia de la información • Satisfacción ciudadana | |

Anexo 3. Matriz de Instrumentos.

| MATRIZ DE INSTRUMENTOS: Dirigido a Servidores | | | | | |
|--|--------------------|--|-----------------|----------|---|
| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | Nº ITEMS | % | ITEMS |
| VARIABLE 1: GOBIERNO DIGITAL | INTERNA | <ul style="list-style-type: none"> • Avance del Plan de Gobierno Digital. • Implementación de Cartera de Proyectos. • Capacitación en herramientas TIC. • Infraestructura tecnológica adecuado. • Presupuesto asignado. | 11 | 22% | <ul style="list-style-type: none"> • La institución tiene implementado un Plan de Gobierno Digital • La toma de decisiones en la institución busca cumplir con los objetivos del Plan de Gobierno Digital. • La institución está implementando la Cartera de proyectos del Plan de Gobierno Digital. • Usas al menos una herramienta TIC en sus labores diarias. • Haces uso adecuado de los equipos informáticos en el desarrollo de sus funciones. • Su institución le brinda capacitaciones en el uso de herramientas TIC. • Los equipos informáticos y herramientas tecnológicas son importantes para realizar su labor dentro de la entidad. • La infraestructura tecnológica permite mejorar su productividad y calidad de los servicios. • El funcionamiento de las plataformas que se usa en la institución es versátil y ágil. • El presupuesto asignado a infraestructura tecnológica es adecuado. • A su opinión considera que el presupuesto asignado a su área u oficina logra cubrir sus necesidades tecnológicas. |
| | EXTERNA | <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos en Página Oficial de la Entidad. • Procedimientos en Herramientas TIC. • Disponibilidad de comunicación. | 6 | 11% | <ul style="list-style-type: none"> • Brinda orientación sobre los servicios digitales y herramientas tecnológicas que ofrece la institución • Al menos una vez ha interactuado con algunas de las plataformas y/o servicios digitales y ha comprobado la facilidad en su uso. • Ha evidenciado que los procedimientos que se puede realizar por el servicio de Mesa de Partes Virtual son atendidos de forma fluida. • A su opinión, las herramientas tecnológicas que usa en su labor son interactivos y de fácil comprensión. • Se le asigna una red de apoyo en asistencia técnica en el uso de las herramientas digitales en su labor. • Existe medios alternativos de comunicación para la resolución de ciertas casuísticas que se presente en los servicios digitales. |

| | | | | | |
|--|------------|--|---|-----|---|
| | RELACIONAL | <ul style="list-style-type: none"> • Medidas de Articulación. • Interoperabilidad en el estado. • Seguridad de la Información. • Implementación de Buenas prácticas. | 8 | 16% | <ul style="list-style-type: none"> • La institución ha tomado medidas de articulación interinstitucional que le permite cumplir objetivos estratégicos. • Considera que están siendo efectivas estas medidas de articulación. • La institución mediante sus servicios que brinda participa dentro de la interoperabilidad del estado. • La institución implementa su plan de gobierno digital alineándose a la interoperabilidad del estado. • La institución ha implementado Sistema de Seguridad de la Información en sus procesos de órganos misionales. • Considera que los datos que resguarda la institución se encuentran debidamente seguros bajo esta implementación. • La institución implementa buenas prácticas en los servicios que brinda a sus grupos de interés bajo el uso de herramientas tecnológicas. • Considera una buena práctica la implementación del Registro Civil Bilingüe. |
| | PROMOCIÓN | <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación en servicios digitales a ciudadanos. • Convenios interinstitucionales. • Difusión de contenidos en redes sociales. | 5 | 10% | <ul style="list-style-type: none"> • La institución promueve el uso de las TIC a través de sus servicios por medios digitales. • La institución promueve la ciudadanía digital a través de la amplia gama de servicios que se puede realizar con el DNle. • Los convenios interinstitucionales ya sea con el sector público o privado permite la capacitación y difusión de los servicios de la institución. • La institución apertura vías de comunicación destinadas a asesoría a los ciudadanos en el uso de sus servicios digitales. • Se realiza difusión de los servicios digitales mediante las diferentes redes sociales. |
| VARIABLE 2: SIMPLIFICACION ADMINISTRATIV A | REGULACIÓN | <ul style="list-style-type: none"> • Eliminación de barreras burocráticas • Modificación de procedimientos administrativos. • Medidas reguladoras. | 6 | 11% | <ul style="list-style-type: none"> • En el último año la institución ha realizado cambios significativos en relación a la simplificación de trámites. • Algunos requisitos especificados en el TUPA de la institución son innecesarios. • Son efectivos los documentos normativos publicados en el presente año en simplificación administrativa. • Considera Usted que las medidas reguladoras como la flexibilización en la presentación de requisitos han tenido resultados positivos. • Considera Usted que el Formato Declaración Jurada de Autenticidad le podría ser útil en casos de sanciones penales. |

| | | | | | |
|-------|------------|---|----|------|--|
| | EFICACIA | <ul style="list-style-type: none"> • Reducción de plazos • Producción de trámites por herramientas TIC. • Duración de trámites | 5 | 10% | <ul style="list-style-type: none"> • La atención de trámites en agencia es más rápida usando herramientas tecnológicas. • Se cumplen el plazo establecido en el TUPA de la institución en los trámites ejecutados en agencia. • Los plazos de trámites en agencia son ejecutados en menos tiempo que en canales virtuales. • Se han realizado cambios adecuados en la atención de trámites usando herramientas TIC. • Considera óptimo la duración de trámites realizados en agencia. |
| | EFICIENCIA | <ul style="list-style-type: none"> • Automatización de trámites • Reducción de carga administrativa • Costos de procedimiento | 4 | 9% | <ul style="list-style-type: none"> • La automatización de los trámites ha obtenido resultados positivos en su labor. • Los medios digitales que tiene la institución para la atención de procedimientos administrativos son eficientes. • Se ha logrado disminuir la carga administrativa mediante la implementación de la Mesa de Partes Virtual. • La institución disminuye costos de producción con los servicios digitales que brinda. |
| | CALIDAD | <ul style="list-style-type: none"> • Calidad del producto final • Transparencia de la información • Satisfacción ciudadana | 6 | 11% | <ul style="list-style-type: none"> • La implementación de estándares de Calidad de la Norma ISO está generando óptimos resultados en el área que Usted labora. • Considera que la calidad de los productos finales de la institución cumple dichos estándares. • Considera que el sitio web oficial de transparencia cumple realmente con brindar información actualizada y verídica de la gestión. • La institución considera la implementación de mecanismos para medir la satisfacción ciudadana. |
| TOTAL | | | 51 | 100% | |

Ficha Técnica del Cuestionario a servidores Variable 1 Gobierno Digital.

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Gobierno Digital dirigida a servidores

| | |
|---------------------------------|---|
| Denominación | Gobierno Digital |
| Origen | (D.L. N°1412, 2018) |
| Objetivo | Evalúa el nivel de gobierno digital |
| Administración | grupal y/o individual |
| Tiempo | 30 minutos |
| Nivel de medición | Escala politómica |
| Descripción de la prueba | Consta de 30 ítems, y 4 dimensiones Con alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert. |
| Objeto de la prueba | Con la escala se obtienen información referido a determinar el nivel de Gobierno Digital. |
| Calificación | Se califica de 1 a 5 y se presenta de la siguiente manera: <ol style="list-style-type: none">1. Nunca2. Muy pocas veces3. Algunas veces4. Casi siempre5. Siempre |

Ficha Técnica del Cuestionario a servidores Variable 2 Simplificación Administrativa.

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Simplificación Administrativa dirigida a servidores

| | |
|---------------------------------|---|
| Denominación | Simplificación Administrativa |
| Origen | (Secretaría de Gestión Pública de la PCM, 2021) |
| Objetivo | Evaluar la simplificación administrativa |
| Administración | Grupal y/o individual |
| Tiempo | 15 a 20 minutos |
| Nivel de medición | escala politómica |
| Descripción de la prueba | Consta de 21 ítems, y 4 dimensiones con alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert. |
| Objeto de la prueba | Con la escala se obtienen información referido a determinar el nivel de mejora en la simplificación administrativa mediante la aplicación de herramientas tecnológicas |
| Calificación | Se califica de 1 a 5 y se presenta de la siguiente manera: <ol style="list-style-type: none">1. Nunca2. Muy pocas veces3. Algunas veces4. Casi siempre5. Siempre |

| MATRIZ DE INSTRUMENTOS: Dirigido a Ciudadanos | | | | | |
|---|-------------|--|----------|-----|---|
| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | Nº ITEMS | % | ITEMS |
| VARIABLE 1: GOBIERNO DIGITAL | INTERNA | <ul style="list-style-type: none"> • Avance del Plan de Gobierno Digital. • Implementación de Cartera de Proyectos. • Infraestructura tecnológica adecuado. • Capacitación en herramientas TIC. • Presupuesto asignado. | 11 | 22% | <ul style="list-style-type: none"> • Cuando realiza tramites presenciales y/o virtuales, se evidencia que tiene un Plan de Gobierno Digital. • Conoce si la institución implementa proyectos tecnológicos bajo la orientación del Plan de Gobierno Digital. • Cuando acude a la institución evidencia que hacen uso de herramientas TIC en su atención. • Considera que los equipos informáticos y herramientas tecnológicas son importantes para el servicio que le brindan. • Considera que la infraestructura tecnológica permite mejorar calidad de los servicios. • Considera que la infraestructura tecnológica en las oficinas es la adecuada. • Ha realizado trámites presenciales con el uso de plataformas y/o servicios digitales. • El funcionamiento de las plataformas y/o servicios digitales permite versatilidad y agilidad en su atención presencial. • Considera importante que la institución digitalice sus servicios a los ciudadanos. • Conoce si la institución brinda capacitaciones en el uso de sus herramientas TIC. • A su opinión el presupuesto asignado para una infraestructura tecnológica de calidad debe ser considerable y de prioridad alta. |
| | EXTERNA | <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos en Página Oficial de la Entidad. • Procedimientos en Herramientas TIC. • Disponibilidad de comunicación. | 8 | 16% | <ul style="list-style-type: none"> • Conoce los servicios digitales y herramientas tecnológicas que brinda la institución. • Ha interactuado con algunas de las plataformas y/o servicios digitales. • Entre sus servicios digitales como la Mesa de Partes Virtual, considera que es un servicio ágil, versátil y de fácil navegación. • Conoce el funcionamiento del Aplicativo BioFacial, que brinda la institución. • Entre las características mínimas de su móvil para la ejecución del Aplicativo BioFacial es que su móvil sea de gama media a alta. Considera que es accesible eso a los ciudadanos. • A su opinión, en general los servicios por medios digitales de la institución son interactivos y de fácil comprensión. • Obtiene información clara y precisa al realizar sus trámites en entornos virtuales. • Considera de mucha ayuda los servicios digitales que brinda la institución a los ciudadanos. |

| | | | | | |
|--|------------|--|---|-----|---|
| | RELACIONAL | <ul style="list-style-type: none"> • Medidas de Articulación. • Interoperabilidad en el estado. • Seguridad de la Información. • Implementación de Buenas prácticas. | 6 | 14% | <ul style="list-style-type: none"> • La institución ejecuta medidas de articulación interinstitucional por ejemplo con las municipalidades. En alguna oportunidad Usted ha solicitado actas de hechos vitales en cualquier oficina de la institución sin necesidad de recurrir a su lugar de origen. • La institución aporta a la interoperabilidad del estado brindando el servicio de verificación biométrica al sector público y privado. ¿Considera que es de mucha ayuda al realizar trámites ante otras entidades? • La institución ha implementado Sistema de Seguridad de la Información en todos sus procesos. Considera que sus datos personales que resguarda la institución se encuentran realmente seguros bajo esta implementación. • Considera que la institución implementa “Buenas Prácticas” en los servicios bajo el uso de herramientas tecnológicas. • Considera que es una “Buena Práctica” la implementación del Registro Civil Bilingüe, el cual acoge a 48 lenguas originarias de nuestro país . • Considera que su automatización con el uso de tecnología aporta a cumplir con el principal propósito de su implementación que fue salvar nuestras lenguas originarias que se encontraban en peligro de extinción. |
| | PROMOCIÓN | <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación en servicios digitales a ciudadanos. • Convenios interinstitucionales. • Difusión de contenidos en redes sociales. | 5 | 10% | <ul style="list-style-type: none"> • Se promueve el uso de las herramientas TIC a través de sus servicios por medios digitales que brinda la institución. • El DNle permitirá en un futuro cercano realizar trámites desde la comodidad de su domicilio. Ha hecho uso de algún beneficio del DNle. • Los convenios de la institución con las diferentes municipalidades permiten la digitalización de Actas de nacimiento, matrimonio y/o defunción al Sistema de RENIEC, considera que es beneficio a la ciudadanía solicitar documentos en cualquier oficina a nivel nacional. • Ha participado de algún evento virtual destinado a asesoría a los ciudadanos en el uso de los servicios digitales que brinda la institución. • La difusión de los servicios digitales mediante las diferentes redes sociales le permite orientarse e informarse adecuadamente de todos los procedimientos. |
| VARIABLE 2: SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA | REGULACIÓN | <ul style="list-style-type: none"> • Eliminación de barreras burocráticas • Modificación de procedimientos administrativos. • Medidas reguladoras. | 5 | 10% | <ul style="list-style-type: none"> • Ha evidenciado que la institución ha realizado cambios significativos en relación a la simplificación de trámites. • A experiencia personal ha verificado que algunos requisitos especificados en el TUPA son innecesarios. • Ha evidenciado que la institución haya publicado documentos normativos para simplificar procedimientos mediante el uso de herramientas digitales. • Considera positivo la flexibilización en la presentación de requisitos en sus trámites. • Está de acuerdo con la presentación de copias simples en documentos importantes para obtener una identidad. |
| | EFICACIA | <ul style="list-style-type: none"> • Reducción de plazos | | | <ul style="list-style-type: none"> • La atención de trámites es más rápida usando herramientas tecnológicas. |

| | | | | | |
|-------|------------|--|----|------|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Producción de trámites por herramientas TIC. • Duración de trámites | 4 | 9% | <ul style="list-style-type: none"> • Cuando realiza trámites en Mesa de Partes Virtual se cumplen el plazo establecido en el TUPA de la institución. • Cuando realiza trámites por el Aplicativo BioFacial el plazo es más reducido que cuando lo efectúa en agencia. • Considera óptimo el tiempo de demora de trámites que se generan mediante el uso de herramientas digitales. |
| | EFICIENCIA | <ul style="list-style-type: none"> • Automatización de trámites • Reducción de carga administrativa • Costos de procedimiento | 4 | 9% | <ul style="list-style-type: none"> • Considera que la automatización de los trámites es de beneficio a los ciudadanos. • Ha interactuado con los medios digitales que cuenta la institución para la atención de procedimientos administrativos como Mesa de Partes Virtual. • Los medios virtuales de atención son interactivos y de fácil comprensión. • Cuando realiza trámites por medios virtuales le ha generado menos costo que acercarse a una oficina. |
| | CALIDAD | <ul style="list-style-type: none"> • Calidad del producto final • Transparencia de la información • Satisfacción ciudadana | 5 | 10% | <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia que los productos que puede solicitar ante la institución mantienen estándares de Calidad de la Norma ISO. • De la misma manera puede evidenciar que los servicios que brinda la institución cumple dichos estándares. • Considera positivo que, mediante La Ley de Acceso a la Información como ciudadano puede solicitar información de la entidad. • Considera que ha logrado cubrir sus expectativas el servicio que brinda la institución. • Considera que puede recomendar los servicios digitales de la institución. |
| TOTAL | | | 48 | 100% | |

Ficha Técnica del Cuestionario a ciudadanos Variable 1 Gobierno Digital.

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Gobierno Digital dirigida a ciudadanos

| | |
|---------------------------------|---|
| Denominación | Gobierno Digital |
| Origen | (D.L. N°1412, 2018) |
| Objetivo | Evalúa el nivel de gobierno digital |
| Administración | grupal y/o individual |
| Tiempo | 30 minutos |
| Nivel de medición | Escala politómica |
| Descripción de la prueba | Consta de 30 ítems, y 4 dimensiones con alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert. |
| Objeto de la prueba | Con la escala se obtienen información referido a determinar el nivel de Gobierno Digital. |
| Calificación | Se califica de 1 a 5 y se presenta de la siguiente manera: <ol style="list-style-type: none">1. Nunca2. Muy pocas veces3. Algunas veces4. Casi siempre5. Siempre |

Ficha Técnica del Cuestionario a servidores Variable 2 Simplificación Administrativa.

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Simplificación Administrativa dirigida a ciudadanos

| | |
|---------------------------------|---|
| Denominación | Simplificación Administrativa |
| Origen | (Secretaría de Gestión Pública de la PCM, 2021) |
| Objetivo | Evaluar la simplificación administrativa |
| Administración | Grupal y/o individual |
| Tiempo | 15 a 20 minutos |
| Nivel de medición | escala politómica |
| Descripción de la prueba | Consta de 18 ítems, y 4 dimensiones con alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert. |
| Objeto de la prueba | Con la escala se obtienen información referido a determinar el nivel de mejora en la simplificación administrativa mediante la aplicación de herramientas tecnológicas |
| Calificación | Se califica de 1 a 5 y se presenta de la siguiente manera: <ol style="list-style-type: none">1. Nunca2. Muy pocas veces3. Algunas veces4. Casi siempre5. Siempre |

Anexo 4. Validez de contenido por jueces o expertos.

| Título del Proyecto: Gobierno Digital y Simplificación Administrativa en un Organismo Constitucionalmente Autónomo, 2022. | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|-------------|--|--|---------------------|-----------------|---------------|--------------|---------|--|----|--|----|---|----|--|----|-----------------------------------|
| Instrumento de medición de variables: Cuestionario a servidores | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADOR | ITEMS | OPCIÓN DE RESPUESTA | | | | | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |
| | | | | Nunca | Muy pocas veces | Algunas veces | Casi siempre | Siempre | Relación de la dimensión interna en variable | | Relación de la dimensión externa en variable | | Relación de la dimensión relacional en variable | | Relación de la dimensión promoción en variable | | |
| | | | | | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| VARIABLE 1: GOBIERNO DIGITAL | INTERNA | <ul style="list-style-type: none"> • Avance del Plan de Gobierno Digital. • Implementación de Cartera de Proyectos. • Capacitación en herramientas TIC a colaboradores. • Infraestructura tecnológica adecuado. • Presupuesto asignado. | ¿La institución tiene implementado un Plan de Gobierno Digital? | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | ¿La toma de decisiones en la institución busca cumplir con los objetivos del Plan de Gobierno Digital? | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | ¿La institución está implementando la Cartera de proyectos del Plan de Gobierno Digital? | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | ¿Usas al menos una herramienta TIC en sus labores diarias? | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | ¿Haces uso adecuado de los equipos informáticos en el desarrollo de sus funciones? | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | ¿Su institución le brinda capacitaciones en el uso de herramientas TIC? | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---------|--|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| | | <p>¿Los equipos informáticos y herramientas tecnológicas son importantes para realizar su labor dentro de la entidad?</p> <p>¿La infraestructura tecnológica permite mejorar su productividad y calidad de los servicios?</p> <p>¿El funcionamiento de las plataformas que se usa en la institución es versátil y ágil?</p> <p>¿El presupuesto asignado a infraestructura tecnológica es adecuado?</p> <p>¿A su opinión considera que el presupuesto asignado a su área u oficina logra cubrir sus necesidades tecnológicas?</p> | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | <p>¿La infraestructura tecnológica permite mejorar su productividad y calidad de los servicios?</p> <p>¿El funcionamiento de las plataformas que se usa en la institución es versátil y ágil?</p> <p>¿El presupuesto asignado a infraestructura tecnológica es adecuado?</p> <p>¿A su opinión considera que el presupuesto asignado a su área u oficina logra cubrir sus necesidades tecnológicas?</p> | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | <p>¿El funcionamiento de las plataformas que se usa en la institución es versátil y ágil?</p> <p>¿El presupuesto asignado a infraestructura tecnológica es adecuado?</p> <p>¿A su opinión considera que el presupuesto asignado a su área u oficina logra cubrir sus necesidades tecnológicas?</p> | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | <p>¿El presupuesto asignado a infraestructura tecnológica es adecuado?</p> <p>¿A su opinión considera que el presupuesto asignado a su área u oficina logra cubrir sus necesidades tecnológicas?</p> | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | <p>¿A su opinión considera que el presupuesto asignado a su área u oficina logra cubrir sus necesidades tecnológicas?</p> | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | EXTERNA | <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos en Página Oficial de la Entidad. • Procedimientos en Herramientas TIC. • Disponibilidad de comunicación. | <p>¿Brinda orientación sobre los servicios digitales y herramientas tecnológicas que ofrece la institución?</p> <p>¿Al menos una vez ha interactuado con algunas de las plataformas y/o servicios digitales y ha comprobado la facilidad en su uso?</p> <p>¿Ha evidenciado que los procedimientos que se puede realizar por el servicio de Mesa de Partes Virtual son atendidos de forma fluida?</p> <p>¿A su opinión, las herramientas tecnológicas que usa en su labor son interactivos y de fácil comprensión?</p> <p>¿Se le asigna una red de apoyo en asistencia técnica en el uso de las herramientas digitales en su labor?</p> | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | <p>¿Brinda orientación sobre los servicios digitales y herramientas tecnológicas que ofrece la institución?</p> <p>¿Al menos una vez ha interactuado con algunas de las plataformas y/o servicios digitales y ha comprobado la facilidad en su uso?</p> <p>¿Ha evidenciado que los procedimientos que se puede realizar por el servicio de Mesa de Partes Virtual son atendidos de forma fluida?</p> <p>¿A su opinión, las herramientas tecnológicas que usa en su labor son interactivos y de fácil comprensión?</p> <p>¿Se le asigna una red de apoyo en asistencia técnica en el uso de las herramientas digitales en su labor?</p> | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | <p>¿Al menos una vez ha interactuado con algunas de las plataformas y/o servicios digitales y ha comprobado la facilidad en su uso?</p> <p>¿Ha evidenciado que los procedimientos que se puede realizar por el servicio de Mesa de Partes Virtual son atendidos de forma fluida?</p> <p>¿A su opinión, las herramientas tecnológicas que usa en su labor son interactivos y de fácil comprensión?</p> <p>¿Se le asigna una red de apoyo en asistencia técnica en el uso de las herramientas digitales en su labor?</p> | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | <p>¿A su opinión, las herramientas tecnológicas que usa en su labor son interactivos y de fácil comprensión?</p> <p>¿Se le asigna una red de apoyo en asistencia técnica en el uso de las herramientas digitales en su labor?</p> | | | | | | X | | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|------------|--|--|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|
| | | | ¿Existe medios alternativos de comunicación para la resolución de ciertas casuísticas que se presente en los servicios digitales? | | | | | | X | | X | | X | | X | |
| | RELACIONAL | <ul style="list-style-type: none"> • Medidas de Articulación. • Interoperabilidad en el estado. • Seguridad de la Información. • Implementación de Buenas prácticas. | <p>¿La institución ha tomado medidas de articulación interinstitucional que le permite cumplir objetivos estratégicos?</p> <p>¿Considera que están siendo efectivas estas medidas de articulación?</p> <p>¿La institución mediante sus servicios que brinda participa dentro de la interoperabilidad del estado?</p> <p>¿La institución implementa su plan de gobierno digital alineándose a la interoperabilidad del estado?</p> <p>¿La institución ha implementado Sistema de Seguridad de la Información en sus procesos de órganos misionales?</p> <p>¿Considera que los datos que resguarda la institución se encuentran debidamente seguros bajo esta implementación?</p> <p>¿La institución implementa buenas prácticas en los servicios que brinda a sus grupos de interés bajo el uso de herramientas tecnológicas?</p> <p>¿Considera una buena práctica la implementación del Registro Civil Bilingüe?</p> | | | | | | X | | X | | X | | X | |
| | | | | | | | | | X | | X | | X | | X | |
| | | | | | | | | | X | | X | | X | | X | |
| | | | | | | | | | X | | X | | X | | X | |
| | | | | | | | | | X | | X | | X | | X | |
| | | | | | | | | | X | | X | | X | | X | |
| | | | | | | | | | X | | X | | X | | X | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|------------|---|---|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| | PROMOCIÓN | <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación en servicios digitales a ciudadanos. • Convenios interinstitucionales. • Difusión de contenidos en redes sociales. | <p>¿La institución promueve el uso de las herramientas TIC a través de sus servicios por medios digitales?</p> <p>¿La institución promueve la ciudadanía digital a través de la amplia gama de servicios que se puede realizar con el DNIe?</p> <p>¿Los convenios interinstitucionales ya sea con el sector público o privado permite la capacitación y difusión de los servicios de la institución?</p> <p>¿La institución apertura vías de comunicación destinadas a asesoría a los ciudadanos en el uso de sus servicios digitales?</p> <p>¿Se realiza difusión de los servicios digitales mediante las diferentes redes sociales?</p> | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| VARIABLE 2: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA | REGULACIÓN | <ul style="list-style-type: none"> • Eliminación de barreras burocráticas • Modificación de procedimientos administrativos. • Medidas reguladoras. | <p>¿En el último año la institución ha realizado cambios significativos en relación a la simplificación de trámites?</p> <p>¿Algunos requisitos especificados en el TUPA de la institución son innecesarios?</p> <p>¿Son efectivos los documentos normativos publicados en el presente año en simplificación administrativa?</p> <p>¿Considera Usted que las medidas reguladoras como la flexibilización en la presentación de requisitos han tenido resultados positivos?</p> <p>¿Considera Usted que el Formato Declaración Jurada de Autenticidad le podría ser útil en casos de sanciones penales?</p> | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------|---|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
| EFICACIA | <ul style="list-style-type: none"> • Reducción de plazos • Producción de trámites por herramientas TIC. • Duración de trámites | <p>¿La atención de trámites en agencia es más rápida usando herramientas tecnológicas?</p> <p>¿Se cumplen el plazo establecido en el TUPA de la institución en los trámites ejecutados en agencia?</p> <p>¿Los plazos de trámites en agencia son ejecutados en menos tiempo que en canales virtuales?</p> <p>¿Se han realizado cambios adecuados en la atención de trámites usando herramientas TIC?</p> <p>¿Considera óptimo la duración de trámites realizados en agencia?</p> | | | | | X | | X | | X | | X | | | | | | | | |
| EFICIENCIA | <ul style="list-style-type: none"> • Automatización de trámites. • Reducción de carga administrativa. • Costos de procedimiento. | <p>¿La automatización de los trámites ha obtenido resultados positivos en su labor?</p> <p>¿Los medios digitales que tiene la institución para la atención de procedimientos administrativos son eficientes?</p> <p>¿Se ha logrado disminuir la carga administrativa mediante la implementación de la Mesa de Partes Virtual?</p> <p>¿La institución disminuye costos de producción con los servicios digitales que brinda?</p> | | | | | X | | X | | X | | X | | | | | | | | |
| CALIDAD | <ul style="list-style-type: none"> • Calidad del producto final • Transparencia de la información • Satisfacción ciudadana | <p>¿La implementación de estándares de Calidad de la Norma ISO está generando óptimos resultados en el área que labora?</p> <p>¿Considera que la calidad de los productos finales de la institución cumple dichos estándares?</p> | | | | | X | | X | | X | | X | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| | | ¿Considera que el sitio web oficial de transparencia cumple realmente con brindar información actualizada y verídica de la gestión? | | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | ¿La institución considera la implementación de mecanismos para medir la satisfacción ciudadana? | | | | | | | X | | X | | X | | X | | |

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta de Gobierno digital y Simplificación Administrativa en un Organismo Constitucionalmente Autónomo.


DIRIGIDO A: Servidores del Organismo Constitucionalmente Autónomo.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Dr. Yache Cuenca Eduardo Javier

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

VALORACIÓN:

| | | |
|-----------------|-------|------|
| ALTO | MEDIO | BAJO |
|-----------------|-------|------|



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI: 41645161

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta de Gobierno digital y Simplificación Administrativa en un Organismo Constitucionalmente Autónomo.

DIRIGIDO A: Servidores del Organismo Constitucionalmente Autónomo.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Dr. Arce Martínez Rosa del Pilar

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

VALORACIÓN:

| | | |
|-----------------|-------|------|
| ALTO | MEDIO | BAJO |
|-----------------|-------|------|



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 18121292

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta de Gobierno digital y Simplificación Administrativa en un Organismo Constitucionalmente Autónomo.

DIRIGIDO A: Servidores del Organismo Constitucionalmente Autónomo.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Ms. Jhon Willams Cruz Yupanqui

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Gestión Pública

VALORACIÓN:

| | | |
|-----------------|-------|------|
| ALTO | MEDIO | BAJO |
|-----------------|-------|------|



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES O EXPERTOS

| Título del Proyecto: Gobierno Digital y Simplificación Administrativa en un Organismo Constitucionalmente Autónomo, 2022. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|-------------|--|--|---------------------|-----------------|---------------|--------------|---------|--|----|--|----|---|----|--|----|-----------------------------------|--|
| Instrumento de medición de variables: Cuestionario a ciudadanos | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADOR | ITEMS | OPCIÓN DE RESPUESTA | | | | | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES | |
| | | | | Nunca | Muy pocas veces | Algunas veces | Casi siempre | Siempre | Relación de la dimensión interna en variable | | Relación de la dimensión externa en variable | | Relación de la dimensión relacional en variable | | Relación de la dimensión promoción en variable | | | |
| | | | | | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | | |
| VARIABLE 1: GOBIERNO DIGITAL | INTERNA | <ul style="list-style-type: none"> Avance del Plan de Gobierno Digital. Implementación de Cartera de Proyectos. Capacitación en herramientas TIC a colaboradores. Infraestructura tecnológica adecuado. Presupuesto asignado. | <p>Cuando realiza tramites presenciales y/o virtuales. ¿Se evidencia que tiene un Plan de Gobierno Digital?</p> <p>¿Conoce si la institución implementa proyectos tecnológicos bajo la orientación del Plan de Gobierno Digital?</p> <p>Cuando acude a la institución. ¿Evidencia que hacen uso de herramientas TIC en su atención?</p> <p>¿Considera que los equipos informáticos y herramientas tecnológicas son importantes para el servicio que le brindan?</p> <p>¿Considera que la infraestructura tecnológica permite mejorar calidad de los servicios?</p> | | | | | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | | | | | | | | X | | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---------|---|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| | | <p>¿Considera que la infraestructura tecnológica en las oficinas es la adecuada?</p> <p>¿Ha realizado trámites presenciales con el uso de plataformas y/o servicios digitales?</p> <p>¿El funcionamiento de las plataformas y/o servicios digitales permite versatilidad y agilidad en su atención presencial?</p> <p>¿Considera importante que la institución digitalice sus servicios a los ciudadanos?</p> <p>¿Conoce si la institución brinda capacitaciones en el uso de sus herramientas TIC?</p> <p>¿A su opinión el presupuesto asignado para una infraestructura tecnológica de calidad debe ser considerable y de prioridad alta?</p> | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | | <p>¿Conoce los servicios digitales y herramientas tecnológicas que brinda la institución?</p> <p>¿Ha interactuado con algunas de las plataformas y/o servicios digitales?</p> <p>¿Entre sus servicios digitales como la Mesa de Partes Virtual, considera que es un servicio ágil, versátil y de fácil navegación?</p> <p>¿Conoce el funcionamiento del Aplicativo BioFacial, que brinda la institución?</p> <p>Entre las características mínimas de su móvil para la ejecución del Aplicativo</p> | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | EXTERNA | <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos en Página Oficial de la Entidad. • Procedimientos en Herramientas TIC. • Disponibilidad de comunicación. | | | | | | X | | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|----------------|--|---|--|--|--|--|--|---|---|---|---|---|--|--|
| | | | <p>BioFacial es que su móvil sea de gama media a alta. ¿Considera que es accesible eso a los ciudadanos?</p> <p>A su opinión, ¿en general los servicios por medios digitales de la institución son interactivos y de fácil comprensión?</p> <p>¿Obtiene información clara y precisa al realizar sus trámites en entornos virtuales?</p> <p>¿Considera de mucha ayuda los servicios digitales que brinda la institución a los ciudadanos?</p> | | | | | | | X | X | X | X | | |
| | RELACIONA L | <ul style="list-style-type: none"> • Medidas de Articulación. • Interoperabilidad en el estado. • Seguridad de la Información. • Implementación de Buenas prácticas. | <p>La institución ejecuta medidas de articulación interinstitucional por ejemplo con las municipalidades. ¿En alguna oportunidad Usted ha solicitado actas de hechos vitales en cualquier oficina de la institución sin necesidad de recurrir a su lugar de origen?</p> <p>La institución aporta a la interoperabilidad del estado brindando el servicio de verificación biométrica al sector público y privado. ¿Considera que es de mucha ayuda al realizar trámites ante otras entidades?</p> <p>La institución ha implementado Sistema de Seguridad de la Información en todos sus procesos. ¿Considera que sus datos personales que resguarda la institución se encuentran realmente seguros bajo esta implementación?</p> | | | | | | X | X | X | X | | | |
| | | | | | | | | | | X | X | X | X | | |
| | | | | | | | | | | X | X | X | X | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|------------|---|--|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| | | | servicios digitales que brinda la institución? ¿La difusión de los servicios digitales mediante las diferentes redes sociales le permite orientarse e informarse adecuadamente de todos los procedimientos? | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| VARIABLE 2: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA | REGULACIÓN | <ul style="list-style-type: none"> • Eliminación de barreras burocráticas • Modificación de procedimientos administrativos. • Medidas reguladoras. | <p>¿Ha evidenciado que la institución ha realizado cambios significativos en relación a la simplificación de trámites?</p> <p>¿A experiencia personal ha verificado que algunos requisitos especificados en el TUPA son innecesarios?</p> <p>¿ Ha evidenciado que la institución haya publicado documentos normativos para simplificar procedimientos mediante el uso de herramientas digitales?</p> <p>¿Considera positivo la flexibilización en la presentación de requisitos en sus trámites?</p> <p>¿Está de acuerdo con la presentación de copias simples en documentos importantes para obtener una identidad?</p> | | | | | | X | | X | | X | | X | | |
| | EFICACIA | <ul style="list-style-type: none"> • Reducción de plazos • Producción de trámites por herramientas TIC. • Duración de trámites | <p>¿La atención de trámites es más rápida usando herramientas tecnológicas?</p> <p>Cuando realiza trámites en Mesa de Partes Virtual. ¿Se cumple el plazo establecido en el TUPA de la institución?</p> <p>Cuando realiza trámites por el Aplicativo BioFacial. ¿El plazo es más reducido que cuando lo efectúa en agencia?</p> | | | | | | X | | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|------------|---|---|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|
| | | | ¿Considera optimo el tiempo de demora de trámites que se generan mediante el uso de herramientas digitales? | | | | | | X | | X | | X | | X | |
| | EFICIENCIA | <ul style="list-style-type: none"> • Automatización de trámites. • Reducción de carga administrativa. • Costos de procedimiento. | <p>¿Considera que la automatización de los trámites es de beneficio a los ciudadanos?</p> <p>¿Ha interactuado con los medios digitales que cuenta la institución para la atención de procedimientos administrativos como Mesa de Partes Virtual?</p> <p>¿Los medios virtuales de atención son interactivos y de fácil comprensión?</p> <p>Cuando realiza trámites por medios virtuales. ¿Le ha generado menos costo que acercarse a una oficina?</p> | | | | | | X | | X | | X | | X | |
| | CALIDAD | <ul style="list-style-type: none"> • Calidad del producto final • Transparencia de la información • Satisfacción ciudadana | <p>¿Evidencia que los productos que puede solicitar ante la institución mantienen estándares de Calidad de la Norma ISO?</p> <p>¿De la misma manera puede evidenciar que los servicios que brinda la institución cumple dichos estándares de calidad?</p> <p>¿Considera positivo que, mediante La Ley de Acceso a la Información como ciudadano puede solicitar información de la entidad?</p> <p>¿ Considera que ha logrado cubrir sus expectativas el servicio que brinda la institución?</p> <p>¿Considera que puede recomendar los servicios digitales de la institución?</p> | | | | | | X | | X | | X | | X | |
| | | | | | | | | | X | | X | | X | | X | |
| | | | | | | | | | X | | X | | X | | X | |
| | | | | | | | | | X | | X | | X | | X | |
| | | | | | | | | | X | | X | | X | | X | |

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta de Gobierno digital y Simplificación Administrativa en un Organismo Constitucionalmente Autónomo.

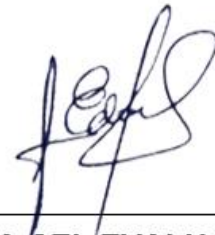
DIRIGIDO A: Ciudadanos.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Dr. Yache Cuenca Eduardo Javier.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.

VALORACIÓN:

| | | |
|-----------------|-------|------|
| ALTO | MEDIO | BAJO |
|-----------------|-------|------|



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI: 41645161

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta de Gobierno digital y Simplificación Administrativa en un Organismo Constitucionalmente Autónomo.

DIRIGIDO A: Ciudadanos.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Dr. Arce Martínez Rosa del Pilar

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

VALORACIÓN:

| | | |
|-----------------|-------|------|
| ALTO | MEDIO | BAJO |
|-----------------|-------|------|



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 18121292

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta de Gobierno digital y Simplificación Administrativa en un Organismo Constitucionalmente Autónomo.

DIRIGIDO A: Ciudadanos.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Ms. Jhon Willams Cruz Yupanqui

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Gestión Pública y Gobernabilidad

VALORACIÓN:

| | | |
|-----------------|-------|------|
| ALTO | MEDIO | BAJO |
|-----------------|-------|------|



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI

Anexo 5. Pruebas piloto de confiabilidad de instrumentos a servidores.

PILOTO DE CONFIABILIDAD PARA EL INSTRUMENTO QUE EVALÚA EL GOBIERNO DIGITAL EN SERVIDORES

| | Dimensión Interna | | | | | | | | | | | Dimensión Externa | | | | | | Dimensión Relacional | | | | | | Dimensión Promoción | | | | | | | |
|------------|-------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-------------------|-----|-----|-----|-----|-----|----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|---------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | P23 | P24 | P25 | P26 | P27 | P28 | P29 | P30 | |
| S1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 |
| S2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 1 | 2 | 4 | |
| S3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 1 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | |
| S4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | |
| S5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | |
| S6 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| S7 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| S8 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | |
| S9 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | |
| S10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| S11 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | |
| S12 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | |

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| 0.887 | 30 |

Prueba de confiabilidad en Gobierno Digital en cada servidor.

| Estadísticas de total de elemento | | | | |
|--|---|--|---|---|
| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
| P1 | 99.0833 | 174.629 | 0.714 | 0.876 |
| P2 | 99.0000 | 173.818 | 0.740 | 0.875 |
| P3 | 99.1667 | 177.606 | 0.596 | 0.880 |
| P4 | 98.7500 | 194.568 | 0.199 | 0.890 |
| P5 | 97.7500 | 200.932 | 0.140 | 0.888 |
| P6 | 99.7500 | 194.750 | 0.237 | 0.888 |
| P7 | 97.6667 | 204.242 | -0.206 | 0.890 |
| P8 | 98.5000 | 181.545 | 0.516 | 0.882 |
| P9 | 99.5833 | 191.174 | 0.455 | 0.884 |
| P10 | 100.1667 | 192.879 | 0.501 | 0.883 |
| P11 | 100.7500 | 202.023 | 0.017 | 0.890 |
| P12 | 98.7500 | 180.932 | 0.682 | 0.878 |
| P13 | 98.8333 | 191.788 | 0.371 | 0.885 |
| P14 | 99.2500 | 198.205 | 0.145 | 0.889 |
| P15 | 99.2500 | 195.659 | 0.194 | 0.889 |
| P16 | 100.0000 | 188.909 | 0.465 | 0.883 |
| P17 | 99.9167 | 196.265 | 0.155 | 0.891 |
| P18 | 99.8333 | 187.424 | 0.709 | 0.880 |
| P19 | 99.9167 | 192.992 | 0.687 | 0.882 |
| P20 | 99.0833 | 190.811 | 0.392 | 0.885 |
| P21 | 99.6667 | 187.333 | 0.476 | 0.883 |
| P22 | 99.3333 | 194.424 | 0.309 | 0.886 |
| P23 | 98.7500 | 196.932 | 0.183 | 0.889 |
| P24 | 99.0833 | 189.356 | 0.576 | 0.882 |
| P25 | 98.3333 | 197.879 | 0.250 | 0.887 |
| P26 | 98.5000 | 186.455 | 0.625 | 0.880 |
| P27 | 98.5833 | 187.538 | 0.615 | 0.881 |
| P28 | 99.5000 | 179.909 | 0.741 | 0.877 |
| P29 | 99.5000 | 185.364 | 0.671 | 0.879 |
| P30 | 98.6667 | 186.061 | 0.521 | 0.882 |

PILOTO DE CONFIABILIDAD PARA EL INSTRUMENTO QUE EVALÚA LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN SERVIDORES.

| | Regulación | | | | | Eficacia | | | | | Eficiencia | | | | Calidad | | | |
|------------|------------|----|----|----|----|----------|----|----|----|-----|------------|-----|-----|-----|---------|-----|-----|-----|
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 |
| S1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| S2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| S3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| S4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 |
| S5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 |
| S6 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| S7 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| S8 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 |
| S9 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| S10 | 4 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| S11 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| S12 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 |

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| 0.870 | 18 |

Prueba de confiabilidad en Simplificación Administrativa en cada servidor

| Estadísticas de total de elemento | | | | |
|--|---|--|---|---|
| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
| P1 | 55.0833 | 64.083 | 0.699 | 0.854 |
| P2 | 55.4167 | 83.720 | -0.700 | 0.900 |
| P3 | 55.0000 | 69.455 | 0.358 | 0.868 |
| P4 | 54.9167 | 68.811 | 0.661 | 0.860 |
| P5 | 54.5833 | 76.629 | -0.172 | 0.887 |
| P6 | 54.6667 | 62.606 | 0.664 | 0.854 |
| P7 | 55.5000 | 59.545 | 0.843 | 0.845 |
| P8 | 55.9167 | 69.902 | 0.531 | 0.863 |
| P9 | 54.9167 | 73.902 | 0.039 | 0.877 |
| P10 | 55.3333 | 62.242 | 0.736 | 0.851 |
| P11 | 55.2500 | 63.114 | 0.829 | 0.849 |
| P12 | 55.1667 | 70.697 | 0.514 | 0.865 |
| P13 | 55.2500 | 60.932 | 0.888 | 0.845 |
| P14 | 54.9167 | 68.811 | 0.267 | 0.874 |
| P15 | 55.5000 | 63.545 | 0.728 | 0.852 |
| P16 | 55.2500 | 69.295 | 0.347 | 0.868 |
| P17 | 55.3333 | 63.697 | 0.717 | 0.853 |
| P18 | 55.0833 | 59.356 | 0.865 | 0.844 |

Anexo 6. Pruebas piloto de confiabilidad de instrumentos a ciudadanos.

PILOTO DE CONFIABILIDAD PARA EL INSTRUMENTO QUE EVALÚA EL GOBIERNO DIGITAL EN CIUDADANOS

| | DIMENSION INTERNA | | | | | | | | | | | DIMENSION EXTERNA | | | | | | | | DIMENSION RELACIONAL | | | | | DIMENSION PROMOCION | | | | | |
|-----|-------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----------------------|-----|-----|-----|-----|---------------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | P23 | P24 | P25 | P26 | P27 | P28 | P29 | P30 |
| C1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| C2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 5 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 5 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 1 | 3 |
| C3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 5 | 1 | 3 |
| C4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| C5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 |
| C6 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| C7 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| C8 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| C9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| C10 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| C11 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 |
| C12 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| C13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| C14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 |
| C15 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 |

| Estadísticas de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| 0.965 | 30 |

Prueba de confiabilidad en Gobierno Digital en ciudadanos

| Estadísticas de total de elemento | | | | |
|--|--|---|--|---|
| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
| P1 | 116.6000 | 477.686 | 0.786 | 0.963 |
| P2 | 116.7333 | 475.067 | 0.703 | 0.964 |
| P3 | 116.4000 | 479.829 | 0.759 | 0.964 |
| P4 | 116.1333 | 479.981 | 0.679 | 0.964 |
| P5 | 116.0667 | 488.352 | 0.517 | 0.965 |
| P6 | 116.6667 | 476.952 | 0.782 | 0.963 |
| P7 | 116.8667 | 464.552 | 0.820 | 0.963 |
| P8 | 116.4667 | 472.838 | 0.774 | 0.963 |
| P9 | 115.8667 | 499.695 | 0.296 | 0.966 |
| P10 | 116.6667 | 466.667 | 0.803 | 0.963 |
| P11 | 116.0000 | 494.714 | 0.445 | 0.965 |
| P12 | 116.6667 | 462.952 | 0.835 | 0.963 |
| P13 | 116.7333 | 471.495 | 0.834 | 0.963 |
| P14 | 116.4667 | 476.410 | 0.809 | 0.963 |
| P15 | 116.6667 | 460.952 | 0.715 | 0.964 |
| P16 | 116.9333 | 467.638 | 0.722 | 0.964 |
| P17 | 116.3333 | 470.381 | 0.899 | 0.963 |
| P18 | 116.4000 | 466.400 | 0.892 | 0.962 |
| P19 | 116.0000 | 477.143 | 0.736 | 0.964 |
| P20 | 117.1333 | 474.695 | 0.598 | 0.965 |
| P21 | 115.9333 | 492.210 | 0.611 | 0.965 |
| P22 | 116.5333 | 463.267 | 0.859 | 0.963 |
| P23 | 116.3333 | 468.810 | 0.937 | 0.962 |
| P24 | 116.1333 | 500.410 | 0.279 | 0.966 |
| P25 | 116.1333 | 499.124 | 0.320 | 0.966 |
| P26 | 116.2000 | 477.886 | 0.742 | 0.964 |
| P27 | 116.9333 | 462.781 | 0.694 | 0.964 |
| P28 | 115.9333 | 501.352 | 0.287 | 0.966 |
| P29 | 117.3333 | 463.952 | 0.595 | 0.966 |
| P30 | 116.2667 | 479.495 | 0.788 | 0.963 |

PILOTO DE CONFIABILIDAD PARA EL INSTRUMENTO QUE EVALÚA LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN CIUDADANOS.

| | REGULACION | | | | | EFICACIA | | | | EFICIENCIA | | | | CALIDAD | | | | |
|-----|------------|----|----|----|----|----------|----|----|----|------------|-----|-----|-----|---------|-----|-----|-----|-----|
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 |
| C1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| C2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 5 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| C3 | 2 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| C4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| C5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| C6 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| C7 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| C8 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| C9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| C10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| C11 | 2 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| C12 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| C13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| C14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| C15 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |

| Estadísticas de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| 0.957 | 18 |

Prueba de confiabilidad en Simplificación Administrativa en ciudadanos

| Estadísticas de total de elemento | | | | |
|--|--|---|--|---|
| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
| P1 | 69.2000 | 152.171 | 0.795 | 0.954 |
| P2 | 69.4000 | 163.400 | 0.420 | 0.961 |
| P3 | 69.5333 | 158.695 | 0.654 | 0.956 |
| P4 | 68.8000 | 164.457 | 0.637 | 0.956 |
| P5 | 68.8667 | 164.552 | 0.564 | 0.957 |
| P6 | 69.0667 | 154.352 | 0.721 | 0.956 |
| P7 | 69.3333 | 156.667 | 0.852 | 0.953 |
| P8 | 69.6667 | 152.381 | 0.841 | 0.953 |
| P9 | 69.2667 | 161.781 | 0.719 | 0.955 |
| P10 | 68.7333 | 163.638 | 0.675 | 0.956 |
| P11 | 69.4000 | 154.257 | 0.711 | 0.956 |
| P12 | 69.4000 | 154.971 | 0.727 | 0.955 |
| P13 | 69.0667 | 156.352 | 0.867 | 0.953 |
| P14 | 68.9333 | 156.924 | 0.873 | 0.953 |
| P15 | 69.0000 | 156.857 | 0.900 | 0.953 |
| P16 | 68.8000 | 160.029 | 0.779 | 0.954 |
| P17 | 69.0000 | 160.429 | 0.815 | 0.954 |
| P18 | 68.9333 | 157.495 | 0.845 | 0.953 |

Anexo 7. Base de datos de Cuestionario de servidores.

| | GOBIERNO DIGITAL | | | | | | | | | | | | | | | SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|------------------|---|---|---|---|-------------|---|---|---|----|----------------|----|----|----|----|-------------------------------|----|----|----|----|----------------|----|----|----|--------------|----|----|----|----------------|----|---|---|-------------|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|---|---|---|
| | D1: INTERNA | | | | | D2: EXTERNA | | | | | D3: RELACIONAL | | | | | D4: PROMOCIÓN | | | | | D1: REGULACION | | | | D2: EFICACIA | | | | D3: EFICIENCIA | | | | D4: CALIDAD | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 14 | 15 | 16 | 17 | | | | |
| S1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | | | | | | |
| S2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | | | | | |
| S3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 1 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | | | | |
| S4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | | | | | |
| S5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | | | | |
| S6 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | | | |
| S7 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | | | |
| S8 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | | | |
| S9 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | | | |
| S10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | |
| S11 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | | | |
| S12 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | | | | |
| S13 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | | |
| S14 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | | | | |
| S15 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | | | | |
| S16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | | |
| S17 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | | | |
| S18 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | |
| S19 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| S20 | 2 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | | |
| S21 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | | |
| S22 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | | | | |
| S23 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | | | | |
| S24 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | | |
| S25 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | | | | |
| S26 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 5 | 5 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | |
| S27 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | | |

Anexo 8. Base de datos de Cuestionario de ciudadanos.

| | Gobierno Digital | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Simplificación Administrativa | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|-------------|----|----|----|----|----|----|----|----------------|----|----|----|----|----|-------------------------------|----|----|----|----------------|---|---|---|--------------|---|---|---|----------------|---|----|----|-------------|----|----|----|----|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|--|--|
| | D1: INTERNA | | | | | | | | | | | D2: EXTERNA | | | | | | | | D3: RELACIONAL | | | | | | D4: PROMOCIÓN | | | | D1: REGULACION | | | | D2: EFICACIA | | | | D3: EFICIENCIA | | | | D4: CALIDAD | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | | | | | | | | | | | | | | | |
| S1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | | | | | | | | | | | |
| S2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 5 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 5 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 1 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 5 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | | | | | | | | | | | | | |
| S3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 5 | 1 | 3 | 2 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | | | | | | | | | | | |
| S4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | | | | | | | | | | | |
| S5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | | | | | | | | | |
| S6 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | | | | | | | | | | | |
| S7 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | | | | | | | | | | | |
| S8 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | | | | | | | | | | |
| S9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | | | | | | | | | |
| S10 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | | | | | | | |
| S11 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | | | | | | | |
| S12 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | | | | | | | |
| S13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | | | | | | | |
| S14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | | | | | | | | | |
| S15 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | | | | | | | | | |
| S16 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | | | | | | |
| S17 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | | | | | | |
| S18 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | | | | | | |
| S19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | | | | | | |
| S20 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 3 | 5 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 1 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | | | | | | |
| S21 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 1 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | | | | | | |
| S22 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | | | |
| S23 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | | | | | |
| S24 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | | |

| | | | | | | | | |
|-----|-----------------------|-----------------|-------------|-----------|-----------|---------|---------|-----------|
| S25 | 5 5 5 5 5 5 4 4 5 5 5 | 5 5 5 5 5 5 5 5 | 5 5 5 5 5 5 | 5 5 5 5 5 | 5 5 5 5 5 | 5 5 3 4 | 5 5 5 4 | 5 5 5 5 5 |
| S26 | 5 5 5 5 4 5 3 4 5 5 4 | 5 4 4 5 2 4 4 5 | 2 2 4 4 5 4 | 5 3 5 2 4 | 5 5 4 5 4 | 5 5 4 5 | 5 4 5 4 | 5 5 4 5 5 |
| S27 | 4 3 2 4 4 4 3 4 4 2 2 | 4 3 4 2 3 4 4 4 | 3 3 4 4 4 4 | 4 4 4 4 4 | 4 3 4 4 4 | 4 4 2 4 | 3 3 4 5 | 4 4 4 4 4 |
| S28 | 3 5 5 2 2 3 3 2 4 3 5 | 3 4 1 2 4 4 5 3 | 5 5 4 3 4 3 | 4 5 4 3 5 | 3 4 4 3 5 | 4 4 5 5 | 5 5 4 4 | 5 4 3 3 3 |
| S29 | 4 5 5 5 3 3 3 4 5 4 5 | 5 5 4 5 3 4 4 5 | 1 5 3 4 4 4 | 4 4 5 1 5 | 5 4 2 4 4 | 5 3 4 5 | 5 5 4 5 | 4 4 4 5 5 |
| S30 | 5 5 5 5 5 4 3 2 5 4 5 | 5 4 1 5 3 4 4 4 | 1 4 3 5 5 5 | 4 5 4 3 4 | 4 4 1 1 1 | 4 5 5 5 | 5 3 4 4 | 5 5 5 4 5 |
| S31 | 4 4 4 5 5 3 5 5 5 2 4 | 2 3 3 5 5 5 5 5 | 1 4 5 4 5 5 | 5 1 5 1 5 | 5 2 2 5 5 | 5 4 5 3 | 5 5 5 5 | 3 5 5 5 5 |
| S32 | 5 4 5 5 5 4 3 5 4 4 5 | 5 5 4 2 5 4 4 5 | 3 5 4 4 4 4 | 4 5 5 5 4 | 3 3 4 4 5 | 5 5 4 3 | 4 3 4 5 | 4 4 4 4 4 |
| S33 | 3 3 3 5 5 3 3 4 5 3 5 | 3 3 3 3 2 3 3 4 | 3 4 2 3 5 3 | 3 2 3 3 3 | 2 3 2 2 3 | 4 2 2 2 | 3 2 2 3 | 2 2 3 2 2 |
| S34 | 3 3 4 4 4 2 4 3 2 2 3 | 4 4 4 4 4 4 4 4 | 2 3 4 3 3 4 | 3 3 5 2 3 | 3 3 2 3 4 | 4 2 4 2 | 4 4 3 3 | 3 2 4 2 4 |
| S35 | 4 2 5 4 5 4 4 4 4 4 4 | 4 4 4 4 2 3 4 4 | 2 3 3 3 4 5 | 3 4 4 3 4 | 2 3 2 3 5 | 4 3 3 3 | 4 2 3 4 | 4 3 3 4 4 |
| S36 | 4 5 5 5 4 4 5 4 5 5 5 | 2 3 4 4 4 4 4 4 | 1 2 2 4 2 2 | 4 1 2 1 2 | 2 2 2 4 5 | 5 4 4 4 | 4 4 4 5 | 5 5 5 4 5 |
| S37 | 3 4 4 5 4 3 2 4 4 2 4 | 4 2 3 3 2 3 3 3 | 2 3 3 3 5 5 | 3 1 5 1 4 | 4 1 2 4 2 | 4 4 4 4 | 4 4 4 5 | 3 3 4 3 4 |
| S38 | 3 2 3 5 5 4 2 4 5 1 5 | 2 2 5 2 4 3 4 5 | 2 5 4 4 5 4 | 4 2 5 1 3 | 3 4 4 3 1 | 3 3 3 3 | 3 3 3 3 | 3 3 5 4 4 |
| S39 | 1 1 2 5 4 3 3 3 2 3 3 | 3 3 2 3 2 3 2 3 | 3 3 3 3 3 3 | 3 4 4 3 2 | 2 3 3 3 4 | 3 2 2 3 | 3 3 3 3 | 3 3 2 3 3 |
| S40 | 4 3 4 5 5 4 3 3 4 3 4 | 3 3 3 1 2 3 3 4 | 3 3 3 4 4 4 | 4 1 4 3 4 | 3 3 2 4 4 | 4 4 4 3 | 3 2 3 4 | 4 4 4 4 4 |
| S41 | 4 3 3 5 5 2 1 5 5 3 5 | 3 2 4 1 2 3 2 4 | 5 3 3 4 4 4 | 2 2 4 2 2 | 4 4 4 3 4 | 5 4 4 4 | 4 4 3 4 | 3 4 3 3 3 |
| S42 | 3 2 4 4 4 4 4 4 2 4 | 3 4 4 2 2 4 4 4 | 1 4 4 4 4 4 | 3 4 4 1 3 | 3 2 3 4 3 | 3 4 3 3 | 4 3 4 4 | 3 3 4 4 4 |
| S43 | 5 4 5 5 5 5 5 5 5 4 | 3 3 4 4 4 4 4 4 | 4 4 4 4 4 4 | 4 4 4 4 4 | 4 4 4 4 4 | 4 4 4 4 | 4 4 4 4 | 4 4 4 4 4 |
| S44 | 4 3 4 4 4 3 4 5 5 4 5 | 5 4 4 4 3 4 3 4 | 4 5 4 4 4 4 | 4 3 5 4 5 | 4 2 4 4 3 | 4 4 4 4 | 5 2 3 4 | 4 4 5 4 5 |
| S45 | 5 4 4 5 5 4 3 3 5 4 4 | 3 3 3 3 2 4 4 4 | 5 4 4 4 4 4 | 4 2 5 2 3 | 3 2 2 4 3 | 4 3 2 4 | 4 2 3 3 | 4 4 4 4 4 |
| S46 | 4 3 4 5 5 3 3 4 4 4 4 | 3 2 3 1 2 3 2 3 | 1 2 3 3 4 3 | 2 1 5 1 3 | 4 4 2 4 4 | 4 3 2 3 | 4 2 2 4 | 3 3 4 3 3 |
| S47 | 5 4 4 5 4 4 4 4 5 4 5 | 4 4 4 4 4 4 4 4 | 4 5 4 4 5 4 | 4 4 5 4 4 | 4 4 4 4 4 | 5 4 4 4 | 5 4 4 5 | 4 4 5 4 5 |
| S48 | 3 3 5 5 5 3 5 5 5 3 5 | 5 5 3 5 3 3 3 5 | 5 5 5 5 5 5 | 3 3 5 1 5 | 2 3 3 3 5 | 5 1 3 3 | 5 5 3 3 | 5 5 5 3 5 |
| S49 | 3 2 4 5 5 4 4 4 5 3 5 | 2 3 3 5 3 4 4 4 | 4 4 4 4 5 5 | 4 5 5 1 5 | 4 3 4 5 2 | 5 4 4 4 | 5 4 4 5 | 5 4 4 4 5 |
| S50 | 3 2 3 5 5 2 3 3 5 2 4 | 3 3 1 4 3 3 4 5 | 3 3 3 4 4 4 | 3 3 3 3 4 | 4 5 3 3 3 | 2 3 3 4 | 4 3 3 3 | 3 3 3 3 3 |
| S51 | 5 5 5 5 4 5 4 5 3 4 5 | 5 3 4 3 4 3 3 4 | 3 3 4 2 2 2 | 1 3 2 1 5 | 3 3 4 1 1 | 4 5 4 3 | 5 1 4 3 | 2 5 3 5 5 |
| S52 | 3 3 4 5 5 2 4 5 5 1 5 | 3 3 5 5 3 4 4 5 | 3 4 4 4 5 5 | 3 3 5 1 4 | 3 5 1 5 1 | 5 3 3 5 | 5 3 3 4 | 3 3 5 4 3 |
| S53 | 3 2 4 5 4 3 4 5 4 2 4 | 4 3 4 4 2 3 3 3 | 4 4 3 3 5 4 | 3 4 4 1 3 | 4 3 3 3 2 | 5 3 3 3 | 5 3 4 4 | 4 4 1 3 4 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| S54 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| S55 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| S56 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| S57 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| S58 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | 5 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 1 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| S59 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 1 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| S60 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, AGUIRRE ESPINOZA EDWARDS JESUS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gobierno Digital y Simplificación Administrativa en el Organismo Constitucionalmente Autónomo, 2022.", cuyo autor es AMARO CALDERON SARAH DAMARIS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 27 de Diciembre del 2022

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|---|
| AGUIRRE ESPINOZA EDWARDS JESUS DNI: 23854868 ORCID: 0000-0002-5514-6707 | Firmado electrónicamente por: EDWARDSAE el 09- 01-2023 14:51:08 |

Código documento Trilce: TRI - 0502505