



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Gobierno electrónico para mejorar la simplificación administrativa en
el área de mesa de partes de una municipalidad distrital - Jaén

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Diaz Chavez, Victoria Maricarmen (orcid.org/0009-0000-6223-6594)

ASESORES:

Dr. Fernandez Altamirano, Antony Esmir Franco (orcid.org/0000-0002-1495-4556)

Dr. Gomez Fuertes, Alberto (orcid.org/0000-0003-0908-5138)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO - PERÚ

2024

DEDICATORIA

A mi esposo por haberme dado ese ánimo para continuar con mis estudios, a mis padres, por haberme forjado con valores y como la persona que soy actual con actitudes y retos.

A mis hermanos porque nunca me dejaron de lado y me ayudan alcanzar mis anhelos.

Victoria Maricarmen

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios, por la vida y la salud.

También agradecer a Dios por haberme permitido formarme en la Universidad César Vallejo gracias a ella aprendí a mejorar mis saberes previos, gracias a los docentes por forjarme y al mismo tiempo por estar comprometidos con mi aprendizaje y a lograr la culminación de mi tesis, gracias a mi esposo por ser el promotor de este proceso y apoyo incondicional para continuar sin tirar la toalla.

La autora

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1 Tipo y diseño de la investigación	16
3.2 Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	18
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimientos	19
3.6 Método de análisis de datos.....	19
3.7 Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
VIII. PROPUESTA	33
REFERENCIAS	35
ANEXOS	47

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Niveles esperados de gobierno electrónico	21
Tabla 2 Nivel de simplificación administrativa	22
Tabla 3 Nivel de la dimensión procesos de simplificación administrativa	22
Tabla 4 Nivel de la dimensión incorporación de las tecnologías de información...23	
Tabla 5 Nivel de la dimensión modelo de atención al ciudadano.....23	
Tabla 6 Nivel de la dimensión fortalecimiento del proceso de simplificación.....24	

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue proponer un plan de gobierno electrónico para mejorar la simplificación administrativa en el área de mesa de partes de una municipalidad distrital – Jaén. La metodología fue de tipo básico, enfoque cuantitativo, diseño no experimental-transversal y propositivo, comprendió a una muestra de 83 trabajadores para aplicar el instrumento de simplificación administrativa. Los hallazgos demostraron que la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de Jaén bajo la percepción de los servidores públicos se encuentra deficiente o en la etapa de inicio (48%), y nivel logrado (19%). Concluyendo que se debe implementar una propuesta de gobierno electrónico para mejorar la simplificación administrativa de una municipalidad distrital de Jaén, bajo los alcances del Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, la ley 27658 sobre modernización del estado y la ley de gobierno digital Decreto legislativo N° 1412, teniendo como propósito fortalecer la gestión, mejorando la eficiencia de los procesos mediante la articulación estratégica de las áreas organizacionales.

Palabras clave: Gobierno electrónico, simplificación administrativa, tecnologías, servidores públicos.

ABSTRACT

The objective of the research was to propose an electronic government plan to improve administrative simplification in the table area of parts of a district municipality - Jaén. The methodology was basic, quantitative approach, non-experimental-transversal and purposeful design, it included a sample of 83 workers to apply the administrative simplification instrument. The findings show that administrative simplification of the district municipality of Jaén under the perception of public servants is deficient or in the beginning stage (48%), and achieved level (19%). Concluding that an electronic government proposal must be implemented to improve the administrative simplification of the district municipality of Jaén, under the scope of Supreme Decree No. 029-2021-PCM, law 27658 on state modernization and the digital government law Legislative decree No. 1412, with the purpose of strengthening management, improving the efficiency of processes through the strategic articulation of organizational areas.

Keywords: Electronic government, administrative simplification, technologies, public servants.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto internacional, específicamente en las entidades públicas coreanas, se percibe que la inadecuada implementación de un gobierno electrónico en algunos gobiernos locales trajo consigo de diferentes riesgos potenciales en el desarrollo de la gestión estatal, como la disminución de la eficiencia de los procedimientos públicos, inaccesibilidad de los ciudadanos y entidades externas a los servicios públicos, falta de información para los ciudadanos, retraso en los tiempos de espera y sobrecostos en la administración (Turner et al., 2022).

En las instituciones públicas chinas, se manifiesta que en algunas ciudades existen marcadas ineficiencias en el desarrollo eficiente del gobierno electrónico que ayude a agilizar los servicios al usuario como lo estipula la política pública en la ejecución de los diferentes tramites de la administración pública (Yeng & Phillips, 2023).

Por otro lado, en la India, se menciona que el 60% de los proyectos que se relacionan al gobierno electrónico en algunas regiones no han logrado los resultados deseados que ayuden a simplificar recursos tanto materiales como horas hombre, el 35% de aquellos proyectos fracasaron rotundamente en su implementación, mientras que el 50% de los proyectos fracasaron de manera parcial en el cumplimiento de los resultados anhelados, todo esto se debe a las deficiencias en los planes de ejecución y la falta de un programa de monitoreo (Malodia et al., 2021). A la vez se vienen presentando deficiencias en relación al diseño de un pertinente marco de gobierno electrónico eficiente para la interacción de los usuarios con las entidades que faciliten una gobernanza participativa, asimismo, el 35% de las instituciones no presentan una adecuada implementación de los sistemas de información para el desarrollo oportuno de los procedimientos administrativos (Bindu et al., 2019).

En el contexto de las entidades públicas tailandesas, se menciona que el incremento del tiempo, desarrollo y el costo que conllevan los procedimientos administrativos genera que las entidades no sean eficaces en sus procesos operativos, causando insatisfacción en los ciudadanos, asimismo, la deficiencia de las regulaciones administrativas genera impresiones negativas en el desarrollo de la gestión pública y dificulta el fortalecimiento del gobierno (Tengratanaprasert, 2022).

En las entidades turcas, se logró determinar que el 60% de los funcionarios desarrollaron fatiga por la falta de privacidad en algunos documentos en relación al uso del gobierno electrónico generando aspectos negativos en función a la transparencia de la información brindada por los sistemas digitales que afectan a la privacidad de la documentación (Agozie & Caya, 2021).

Dentro del contexto belga, Wouters et al. (2023) manifiestan que en las entidades públicas se presentan problemas asociados al tiempo e inadecuado procesamiento de información por los procesos y procedimientos administrativos desfasados lo que no permite tomar decisiones a tiempo en los diferentes trámites, causando una perspectiva negativa de los ciudadanos por la ineficiencia operativa de las instituciones.

En Estados Unidos, Sahni et al. (2021) el 50% de los funcionarios públicos realizan procedimientos reiterativos que dificultan significativamente el avance de los procesos estatales, debido a la gran cantidad de procedimientos innecesarios que se encuentran establecidos en los textos únicos de procedimientos de las instituciones, incrementando la insatisfacción y el no cumplimiento de las diferentes metas y objetivos institucionales.

En el plano latinoamericano, en México, Arguelles (2022) señala que el gobierno electrónico en las entidades estatales sigue siendo enmarcadas como estrategias fundamentales para optimizar los recursos y mejorar los procesos burocráticos que demandan de tiempo y costos elevados, no obstante, la implementación de estos sistemas es lento debido a la carencia de capacitación por parte de los funcionarios estatales ya sea por desinterés propio o de la entidad misma.

En el panorama nacional, Chocobar (2023) señaló lo importante que es el uso del gobierno electrónico en las instituciones estatales, debido a que la sociedad se encuentra digitalizada y con libre accesibilidad a los diversos dispositivos tecnológicos; sin embargo, se hace énfasis en las falencias que existen en los actuales sistemas que maneja el Estado para optimizar procesos de gestión.

En las instituciones públicas existen deficiencias en los trámites administrativos por la burocracia e inadecuados procesos de simplificación documentaria que impacta negativamente en la percepción del usuario, por ello, se

vienen presentando diversas modificaciones a la norma y a los manuales de funcionamiento para poder agilizar los procesos y procedimientos a fin de disminuir el tiempo administrativo en determinados servicios, para ello, nace la implementación del gobierno electrónico (Secretaría de Gestión Pública, 2021).

En el plano local de un municipio distrital de Jaén, el problema se encuentra asociado a la inadecuada gestión para optimizar los procesos administrativos dado la excesiva carga laboral por el número de documentos por procesar, burocracia en diversos procesos administrativos, dejando en evidencia que no se viene manejando el gobierno electrónico para optimizar los procesos lo cual afecta significativamente en el servicio otorgado por parte de las áreas como es mesa de partes. Ante lo descrito, se formuló el problema ¿De qué manera la propuesta de un plan de gobierno electrónico mejorará la simplificación administrativa en el área de mesa de partes de una municipalidad distrital de Jaén?

La justificación teórica del estudio se da porque, se estudiaron conceptos y bases teóricas para ampliar los conocimientos de las variables como es gobierno electrónico y simplificación administrativa. La justificación metodológica del estudio se manifiesta dado que se utilizarán instrumentos y técnicas como la entrevista dirigida a los servidores públicos. La justificación práctica del estudio se manifiesta dado que se propondrá un modelo de gobierno electrónico para mejorar la simplificación administrativa en el área de mesa de partes de una municipalidad distrital de Jaén, mediante estrategias para reducir los problemas descritos.

El objetivo general: Proponer un plan de gobierno electrónico para mejorar la simplificación administrativa en el área de mesa de partes de una municipalidad distrital de Jaén. Los objetivos específicos: a. Identificar el nivel de simplificación administrativa en el área de mesa de partes de una municipalidad distrital de Jaén; b. Diseñar un plan de gobierno electrónico para la simplificación administrativa en el área de mesa de partes de una municipalidad distrital de Jaén; c. Validar por medio de juicio de expertos la propuesta sobre gobierno electrónico para mejorar la simplificación administrativa en el área de mesa de partes de una municipalidad distrital de Jaén.

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes internacionales, en México, Pérez (2018) a través de su estudio, formuló por objetivo analizar el ciclo de integración del gobierno electrónico en el estado de Colima, cuya población se constituyó por 380 usuarios, utilizándose el método de diseño exploratorio de enfoque mixto. Los resultados señalaron que, la integración del gobierno electrónico fue pertinente ya que se encontró frecuencia de visita, información fácil, clara, completa, etc. que superaron el 85.9%; concluyendo que, el desarrollo del gobierno electrónico debe tener como propósito principal al mejoramiento progresivo de procesos para una interacción más efectiva entre las diversas dependencias estatales y de la ciudadanía en general.

Silva et al. (2023) a través de su estudio en Ecuador, formularon por objetivo analizar la simplificación administrativa en una institución superior estatal, cuya población se constituyó por 62 participantes, utilizándose el método tipo básico de enfoque mixto. Los resultados señalaron que, la eficiencia de la simplificación administrativa se encuentra en un 50% y deficiente en 27%, causando niveles importantes de insatisfacción en los participantes con 34%; concluyendo que, fue necesario desarrollar una propuesta que fortalezca y mejore los procesos y procedimientos que abarca la simplificación administrativa, teniendo un impacto positivo en tiempo y costos, gracias a la articulación integral.

En Chile, Riquelme (2021) en su investigación, formuló por objetivo analizar los elementos que obstaculizan el gobierno electrónico en un municipio local, cuya población se constituyó por 13 participantes, utilizándose el método tipo básico de enfoque mixto. Los resultados señalaron que, el 76.9% tienen dificultades para realizar trámites en la web municipal, a la vez solo el 15.4% han realizado trámites administrativos por medio de la web; concluyendo que, existe desconocimiento por parte de los participantes para manejar el portal municipal, debiéndose al nivel de complejidad que este tiene, siendo necesario una reestructuración de algunas funciones para hacer más amigable a la web.

En el mismo contexto anterior, Barriga (2020) a través de su estudio, formuló por objetivo analizar la baja interacción del gobierno electrónico en entidades municipales, cuya población se constituyó por 6 municipios, utilizándose el método de diseño exploratorio de enfoque mixto. Los resultados señalaron que, la utilización de canales electrónicos para conocer la planificación de los municipios es

preocupante dado que solo en un municipio logra un 79%, mientras que en los otros municipios fue disminuyendo entre 53%, 31%, 23% hasta llegar al 1%; concluyendo que, la brecha digital que existen en algunas localidades no permiten que sus ciudadanos accedan a informarse sobre los proyectos generados por sus municipios a pesar de contar con redes de internet; es importante también señalar que no se han venido estableciendo estrategias por parte del estado para fomentar el interés en los ciudadanos en informarse.

En Venezuela, Rodríguez (2021) a través de su estudio, formuló por objetivo analizar la eficacia del gobierno electrónico en las instituciones públicas locales de Latinoamérica, cuya población se constituyó por información bibliográfica, utilizándose el método de diseño exploratorio de enfoque cualitativo. Los resultados señalaron que, el gobierno electrónico ayuda a entrelazar los datos de las diferentes entidades públicas, sin embargo, en la actualidad las entidades estatales latinoamericanas cuentan con una puntuación de solo 43% en lo que respecta la transparencia de los procesos; concluyendo que, en las instituciones públicas locales de Latinoamérica el gobierno electrónico se viene consolidando, gracias a que ayuda en gran medida en agilizar los trámites administrativos, dejando de lado la burocracia, por ello, se menciona que con el pasar del tiempo se incluye más al ciudadano al momento de impartir políticas de estado para facilitar su desarrollo.

Los antecedentes nacionales comprendieron al estudio de Palomino (2021) a través de su investigación formuló por objetivo analizar la influencia del gobierno electrónico en la simplificación administrativa en una entidad local, cuya población se constituyó por 87 colaboradores, utilizándose el método tipo básico cuantitativo. Los resultados manifestaron que, el 42% de los procesos de gobierno electrónico eran deficientes, asimismo, el 51% indicaron que los procesos de simplificación administrativas se encuentran en proceso. Se logró concluir que, el gobierno electrónico logró influir de manera directa en la simplificación administrativa debido a que se percibió una variación del 35.7%, lo que afirma que mediante una adecuada implementación del gobierno electrónico se maximizará la eficiencia de la simplificación administrativa.

Además, Palma (2022) determinó la asociación entre gobierno electrónico y la simplificación administrativa en una entidad local, se constituyó una población de 28 colaboradores; cuya metodología fue de enfoque cuantitativa. Los resultados

describieron que, el 89% calificaron de adecuado el desenvolvimiento electrónico, asimismo, el 71% describieron de bueno la simplificación administrativa dentro de la entidad. Se concluyó la presencia significativa de asociación entre las variables de investigación por medio de un coeficiente Rho Spearman del 0.752.

En Lima, Corrales (2018) en donde presidió determinar la influencia del gobierno electrónico en una institución del MEF, la población se conformó por 120 trabajadores, el método empleado fue básica con el enfoque cuantitativo y diseño no experimental – propositivo. Los resultados indicaron que, el gobierno electrónico es regular con 64.1%, malo con 26.1% y bueno con 9.8%; la dimensión innovación de servicio fue mala con 59.8% y regular con 33.7%; la participación de los ciudadanos fue regular con 50% y malo con 39.1%; la dimensión tecnología fue malo 27.2% y regular con 59.8%. Se concluyó que el gobierno electrónico facilita los procesos y el servicio otorgado al ciudadano ya que el traslado de lo tradicional a lo electrónico o digital conllevará a maximizar la productividad en la municipalidad.

En Chiclayo, Rojas (2023) en su estudio estableció por objetivo la propuesta de un modelo de gobierno digital para el mejoramiento de la modernización e servicio de un municipio de Chiclayo, se tuvo en cuenta a una población de 75 usuarios; la metodología fue cuantitativa y el diseño no experimental. Los resultados describieron que, la dimensión de procedimientos administrativos fue bajo con 55% y medio con 12%; seguidamente en la dimensión planificación de servicio se encontró nivel bajo con 50% y medio con 20%; la dimensión de fortalecimiento y mejoramiento de los servicios fue bajo con 49% y medio con 18%; en la dimensión de inclusión de procesos digitales fue bajo con 45% y medio con 16%; en la dimensión de modernización de servicios fue bajo con 45% y medio con 19%; concluyendo en proponer un modelo de gobierno electrónico enmarcado en las necesidades de la ciudadanía para el mejoramiento oportuno de la gestión pública conforme a la ley de modernización, transparencia y participación de los ciudadanos.

En Chiclayo, Perales (2021) en su estudio tuvo por objetivo proponer un modelo de gobierno electrónico para el fortalecimiento de gobierno en un municipio de Guadalupe, se consideró a una población de 381 colaboradores; de método básico, cuantitativo y diseño no experimental propositivo. Los resultados percibieron que el nivel de gobierno electrónico en un municipio de Guadalupe fue

regular con 34.38% y muy buena con 33.6%; la dimensión acceso a la información fue regular con 32.5% y muy buena con 34.1%; en la dimensión claridad de información fue regular con 33.3% y muy alta con 33.6%; la dimensión de transparencia en la administración fue adecuada con 34.38% y regular con 11.55%; en la dimensión de transparencia y accesibilidad fue adecuada con 34.12% y regular con 9.71%. Se concluyó que la propuesta de gobierno electrónico fortalecerá el gobierno local de Guadalupe, debido a la simplificación de procesos en las solicitudes internas como externas, promoviendo la participación de los ciudadanos.

La teoría asociada al gobierno electrónico fue la teoría de modernización dada por Saboya (2006) mediante el cual indica que el estado manifiesta la responsabilidad de brindar modernización a la sociedad generando una adecuada dinámica de crecimiento de manera compartida mediante el cual no debe encontrarse dividida a la gestión pública. Si se logra dividir o si no se responden a cada una de las necesidades de los ciudadanos, entonces pueden presentarse óptimas maneras organizativas para los ciudadanos que faciliten su satisfacción, y en casos extremos el estado puede ser reemplazado por instituciones a él; por ello, por medio de esta teoría se precisa que la modernización es predecible y manejable o manejable en relación a cada una de las previsiones sociales y a las necesidades que se logren presentar.

Por otra parte, se considera la teoría de la simplificación administrativa dada por Regonini (2016) mediante el cual manifiesta que este proceso permite el fortalecimiento oportuno de la confianza entre las organizaciones estatales, como también la competencia de los sistemas económicos de una nación en particular, en efecto, por medio de ese contexto político, el proceso de simplificación orienta a tener en percepción, lo complejo que es encontrar, entender y manifestar la gestión de cada una de las necesidades que presenta la ciudadanía, con esto, se logra mencionar que las nuevas estrategias ayudarán al mejoramiento oportuno de las atenciones hacia los ciudadanos y como también a la mejoría de las instituciones públicas.

En relación con Damascene & Andersson (2019) el gobierno electrónico se encuentra asociado como el empleo pertinente de las diferentes herramientas tecnológicas por parte de las instituciones estatales, las cuales cuentan con

modificaciones organizacionales constantes con la finalidad de lograr incrementar las estructuras y las operaciones públicas.

Por medio de lo que mencionan, Pérez et al. (2020) el gobierno electrónico engloba al empleo adecuado de las herramientas digitales para la provisión oportuna de los servicios estatales independientes de los tiempos, distancias y la complejidad que caracteriza a la administración pública, asimismo, sostienen que el gobierno electrónico presenta como principal objetivo permitir que las entidades estatales sean más transparentes y responsables.

Chen et al. (2019) manifiestan que el gobierno electrónico cuenta con funciones muy importantes y productivos en la administración estatal, incrementando de manera pertinente la eficiencia y eficacia de los colaboradores, facilitando que la ciudadanía sea beneficiaria y brindado soluciones óptimas a los problemas diarios, logrando una gobernanza (Fernández-Altamirano et al., 2023).

A través de Scholta et al. (2019) el gobierno electrónico se encuentra relacionado hacia constantes invenciones en los servicios, mayor presencia de los ciudadanos y en estilos de la gobernanza empleado de manera pertinente los mecanismos digitales en la transformación de las dinámicas internas y externas de los procedimientos administrativos estatales.

De acuerdo a lo manifestado por Ralison et al. (2021) el gobierno electrónico engloba la participación eficaz de los pobladores en la administración pública, incrementando la conciencia de los mismos en relación a cada uno de las actividades gubernamentales, mejorando la transparencia de las decisiones estatales y reduciendo considerablemente la corrupción.

Desde la perspectiva de Ramírez et al. (2022) el gobierno electrónico se ha convertido en un catalizado importante en la agenda de transformación de la nueva gestión estatal con la finalidad de que se permita la reinención de la jurisprudencia estatal y convertirla en una más eficiente y eficaz, asimismo, el valor que se percibe en el gobierno electrónico es de suma importancia en el mundo debido a su implementación transparente, la disminución efectiva de los gastos y la optimización de los servicios.

Para el Ministerio de Economía y Finanzas (2021) definen que el gobierno electrónico como un instrumento primordial mediante el cual los gobiernos logren su modernización en relación a los procedimientos públicos, mejorando de manera

considerable la interacción con los ciudadanos y reduciendo la brecha digital que se presenta entre estos. Asimismo, en relación a los países que se encuentran en situación de desarrollo, el gobierno electrónico se complementa como una oportunidad para el aumento gradual de la calidad de la gestión estatal y la economía de una nación en particular (Armas & Armas, 2011).

La dimensión externa, refiere que el desenvolvimiento del gobierno electrónico se complementa directamente con las prestaciones de los servicios y a la habilidad de interrelacionarse con la población por medio de los diferentes conductos informativos que se originan dentro de la ejecución de las herramientas digitales. A diferencia que las páginas web son consideradas como los elementos más llamativos y extendidos de esta dimensión, se tiene en consideración a otras herramientas digitales (Rincón & Vergara, 2017).

El conglomerado de contextos temáticos mediante el cual se encuentra expresada la dimensión externa se logra clasificar en tres grupos como son las percepciones relacionadas a la cotidianidad, mediante el cual la administración plantea una función de articulación de los territorios, generando la información sobre los servicios de distintos indoles que se asocian a un marco de referencia en específico. Otro grupo son las situaciones relacionadas a la administración a distancia, mediante una directa dirección prestacional orientada en los servicios estatales que son ofrecidos. c) circunstancias relacionadas a la vida política y a las participaciones, asociadas a la naturaleza estatal y política de las administraciones, originando entornos nuevos, más dinámicos y duraderos, que faciliten los intercambios e interacciones pertinentes entre los ciudadanos y la dirección estatal de la dirección pública (Rincón & Vergara, 2017).

La dimensión interna, se considera que el desenvolvimiento del gobierno electrónico genera un importante impacto dentro de las instituciones y en las administraciones internas de las jurisdicciones estatales. La adaptabilidad y la modernización de los sistemas estatales, es considerada como uno de los contextos clásicos de la gestión pública, mediante el cual se fundamenta en la ejecución de las TIC como parte de diversas oportunidades que faciliten el comienzo de dinámicas transformadoras (Rincón & Vergara, 2017). Asimismo, el procedimiento de reestructurar los diferentes procesos a partir de los potenciales que pueden ofrecer las TIC, es considerada como un mediador hacia el cambio

pertinente, pero debe tenerse en cuenta que estas tecnologías no solo deben emplearse como mecanismos y que la verdadera transformación se deriva en cómo se emplean estas, al servicio de planificaciones pertinentes desarrollados de manera concisas y coherentes por medio de objetivos estratégicos (Rincón & Vergara, 2017).

La dimensión relacional, se tiene en consideración que uno de los aspectos de gobierno electrónico que genera potenciales mayores, con la intención de que se logre la creación de redes y desarrollar un intercambio de recursos con otros involucrados en el contexto público, tanto en el mejoramiento de los servicios y procedimientos actuales como para la creación de nuevos trabajos. A través de esta dimensión, los gobiernos desarrollarían perspectivas inter organizativas, que incluyen desde la interacción de otras organizaciones hasta empresas e instituciones estatales (Rincón & Vergara, 2017).

La dimensión de promoción, los procesos específicos que se presentan en el sector público hacen posible la creación de una cuarta dimensión, mediante el cual se asocia al desenvolvimiento tanto de la cultura como de las infraestructuras y mecanismos importantes para el desarrollo pertinente de las sociedades, y que debe materializarse como otra etapa fundamental de las actuaciones locales en relación al gobierno electrónico. Los procedimientos que se desprenden de esta dimensión se relacionan de manera directa en dos ejes. Por una parte, en la promoción de las infraestructuras con la intención de que se facilite el ingreso, asimismo, las promociones de culturas adecuadas a panoramas crecientes y objetivos que establecen las TIC dentro de las administraciones públicas. Tener en cuenta la forma de cómo se de buscar las informaciones, como leerlas y como transformarlas son los principales objetivos de la dimensión promoción (Armas & Armas, 2011).

A la vez se consideró a la teoría de la organización, según Rivas (2009) manifiesta que la estructura institucional es concebida como una herramienta que cumple el propósito de realizar eficientemente las actividades mediante un desempeño disciplinado de todos los colaboradores; cabe señalar que se concibe a las organizaciones como un conjunto de grupos relacionados entre sí, facilitando que los desempeños dependan no solo de la eficacia de las actividades de cada uno de los grupos sino que también de la eficiencia de sus relaciones.

Desde la perspectiva de Cucat et al. (2020) la simplificación administrativa se refiere a una forma de toma de decisiones proactiva y política, mediante el cual se establece un sistema de supervisión especial con la finalidad de que se permita la reducción de los obstáculos y costos que dificultan la interacción entre los ciudadanos y las entidades públicas determinando como principal finalidad la optimización de la eficiencia de los procesos sociales.

Mientras que Flores et al. (2022) manifiestan que la simplificación administrativa tiene como principal objetivo la orientación a las entidades estatales para la reducción de los diferentes procedimientos administrativos que emplean sistemas estándares en sentidos integrales, asimismo, se hace mención que este proceso permite la eliminación, reducción o simplificación de los procedimientos innecesarios, repetitivos o complicados de manera particular.

Además, Silva et al. (2023) mencionan que la simplificación administrativa se refiere a una toma de decisiones de forma proactiva y política, mediante el cual se hace primordial el diseño de sistemas de supervisión especiales con finalidad de que se pueda disminuir los obstáculos pertinentes que se manifiestan en el desarrollo de los procedimientos públicos y la reducción de los costos que dificultan la interacción pertinente entre los ciudadanos y las entidades públicas alcanzando la eficiencia social, a pesar de existir problemas irresueltos en el Estado (Fernández et al., 2021).

De acuerdo a Quintana (2021) la simplificación administrativa se alberga directamente dentro de los procesos de modernización del Estado, haciendo mención como una estrategia dinámica e importante que ayudará a la facilitación de las actividades y/o trámites públicos, disminuyendo de manera sustancial los costos y logrando la optimización de los procesos, asimismo, la implementación de diferentes metodologías facilitará la accesibilidad adecuada a los diferentes procesos administrativos.

Desde la posición de Bueno (2019) la simplificación administrativa es un conjunto de procedimientos que se asocian de manera directa con la calidad y la excelencia, mediante el cual facilitan a la eliminación de gestiones innecesarias y engorrosas incrementando de esta manera la mejora de las condiciones públicas de las administraciones por parte de los ciudadanos, asimismo, a través de una

simplificación administrativa óptima facilita la mejora de los trámites administrativos fomentando el alcance oportuno de las metas.

Por su parte Pérez et al. (2023) menciona que la simplificación administrativa se refiere de manera directa a la forma de toma de decisiones proactiva y política, mediante el cual se establece un sistema de supervisión especial con la finalidad de que se permita la reducción de los obstáculos y costos que dificultan la interacción entre los ciudadanos y las entidades públicas con el objetivo de incrementar la eficiencia social.

En relación a la dimensión proceso de simplificación, se tiene en consideración a la Presidencia de Consejos de Ministros (PCM, 2013) mediante el cual pretende implementar los procedimientos de simplificación administrativa direccionada hacia la generación de resultados y brindar impactos que beneficien para todos los ciudadanos, implementando herramientas y metodologías eficientes de simplificación administrativa que mejoren de manera eficiente los procedimientos y servicios administrativos y que se logren eliminar aquellos procedimientos que no generen un beneficio. De tal manera, el objetivo de este proceso es brindar un Sistema Único de Trámites en el ámbito nacional y adoptar las actividades de los modelos de procedimientos y servicios administrativos comunes en las instituciones estatales. Se implementan de manera anual campañas en relación a la eliminación de los procedimientos que sean innecesarios.

En relación a la segunda dimensión, incorporación de las TICs se encuentra fundamentado en la implementación de manera gradual de los sistemas tecnológicos como parte de un conjunto de acciones dinámicas que ayuden hacia la prestación de servicios y trámites de calidad a los pobladores e instituciones. Se pretende incentivar de manera adecuada el uso de mecanismos digitales de forma estandarizada, procedimientos online y el intercambio oportuno de informaciones entre las instituciones estatales.

Se empieza con la ejecución de las firmas digitales y los expedientes electrónicos, seguidamente, se logra incorporar todos los procedimientos administrativos que se encuentran demandados potencialmente dentro de la plataforma de interoperabilidad del estado.

Se tiene en consideración a la tercera dimensión, modelo de atención al ciudadano, mediante el cual se fundamenta en el desarrollo de un Modelo de Atención al Ciudadano (MAC) y generar la promoción de su adecuada implementación, asimismo, se tiene en cuenta que es importante el mejoramiento del nivel de atención por medio implementar un modelo eficaz de atención al ciudadano como elemento importante de la modernización de la gestión pública, comenzando con el diseño y la ejecución pertinente del modelo de atención al ciudadano, siguiendo con la ejecución de los centros de atención MAC, y por último, con el incremento de las coberturas de los centros de atención telefónica.

Por último, se tiene en cuenta a la dimensión fortalecimiento de procesos de simplificación, mediante el cual tiene como principal objetivo el refuerzo de las diferentes instancias y grupos de involucrados que se encuentran relacionados al proceso de simplificación administrativa. Ante todo, esto se implementará teniendo en consideración el reforzamiento del órgano recto en relación a las acciones de simplificación administrativa y de las instituciones que generan capacidades en procesos de simplificación administrativa, a su vez reforzando de manera pertinente reforzando las unidades responsables de la ejecución del Plan Nacional de Simplificación en las instituciones estatales, seguidamente, reforzando también el sistema TRAMIFACIL mediante el cual es promovido como un espacio de articulación estatal-privado-sociedad civil, asimismo, se pretende alcanzar el mejoramiento significativo de la regulación del marco normativo del proceso de simplificación administrativo, culminando de esta manera con la sensibilización a cada uno de los ciudadanos en relación a sus derechos y deberes como usuarios, por medio de la ejecución de estrategias pertinentes de campañas anuales de difusión.

Con respecto al apartado de las definiciones Sundberg (2019) define al gobierno electrónico es la ejecución efectiva de las tecnologías digitales al desarrollo transparente de la administración estatal, con la finalidad primaria de que se permita la adecuada de los diferentes servicios hacia los ciudadanos y aumentar de esta manera la eficiencia y la transparencia de los procedimientos públicos como también el fomento de la participación ciudadana.

Para Gasova & Stofkova (2018) el gobierno electrónico hace referencia al empleo de las herramientas tecnológicas de una manera potencial con el objetivo

de que se permita establecer una administración pública suficiente y clara para la consecución de una comunidad centralizada e informatizada, por medio de plataformas digitales transparentes las entidades tiene la facilidad de crear, analizar, gestionar, procesar y compartir las informaciones creando formas nuevas de conocimiento que ayuden a la ciudadanía.

Por su parte, Abu & Harb (2019) definen al gobierno electrónico como el empleo de mecanismos y aplicaciones tecnológicas que faciliten a una adecuada prestación de los servicios estatales para los ciudadanos e instituciones públicas, asimismo, sostienen que por medio de estas herramientas se busca la interrelación entre administraciones y el compartimiento eficiente de las informaciones.

Bajo la definición de Saylam & Yildiz (2022) señaló que el gobierno electrónico es la provisión pertinente de las informaciones y los servicios gubernamentales a diferentes partes interesadas como el fomento de cada uno de los procedimientos públicos con la colaboración significativa de las herramientas tecnológicas.

La definición de Paiva (2019) afirma que el gobierno electrónico trasciende progresivamente en la información organizacional en el encuentro de obstáculos y resistencias con la finalidad de implementarlos, por otra parte, estos obstáculos se relacionan a diversos tipos sean sociales, corporativos, estandarizados, procedimentales, entre otros, debido a que el desarrollo pertinente de este proceso se encuentra relacionado con cuestiones de política, voluntad, prioridad de actuación y liderazgo, y no solo de cuestiones técnicas.

Por medio de, Arguelles (2022) define al gobierno electrónico como al empleo, desenvolvimiento y la implementación adecuada de los sistemas digitales en el sector estatal, con la finalidad primordial de que se permita el mejoramiento y la realización más eficiente de los procesos organizacionales, brindar la provisión y mejores servicios públicos.

Para Ramírez (2020) la simplificación administrativa se ha ido incorporando de manera eficaz en los marcos generales de los procedimientos normativos legales, convirtiendo su innovación en inercias burocráticas, asimismo, se ha logrado enfocar en los costos de transacción relacionadas a las entidades públicas y las competencias de aquellos quienes deben aceptar denuncias en relación a los

servicios prestados y encontrarse atentos a los trámites administrativos conforme lo determinan los textos únicos de procedimientos.

Asimismo, Helfmann & Gómez (2021) mencionan que la simplificación administrativa hace mención al conjunto de acciones y principios que obligan a realizar la exclusión de las dificultades y gastos innecesarios para la sociedad.

De tal manera, Calero (2023) define a la simplificación administrativa como el conjunto de procedimientos mediante el cual generan como principal objetivo direccionar a las instituciones estatales a la disminución de los procedimientos administrativos mediante el cual emplean sistemas estándares de tipo integral para su desarrollo pertinente.

Asimismo, Silva et al. (2020) se refiere al proceso que se encarga de facilitar cada una de las actividades administrativas de manera óptima, como también la que se encarga de disminuir los pasos normativos, orgánicos y procedimentales empleando de forma racional los recursos escasos, por otra parte, es considerada como un mecanismo potencia de medición para la competitividad de las instituciones estatales.

Desde la definición de Perales (2018) se refiere al conglomerado de actividades eficientes mediante el cual mantienen como principal finalidad, eliminar considerablemente o disminuir los obstáculos, procedimientos y costos innecesarios para los ciudadanos y generando la eficiencia oportuna de cada uno de los procedimientos administrativos estatales.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Mediante la presente investigación, se utilizó el tipo de estudio básico, mediante el cual según lo mencionan, García & Sánchez (2020) los estudios básicos o también conocidos como puras, son aquellas empleadas en el ámbito científico con la finalidad de que se logre comprender y ampliar los conocimientos en relación con un fenómeno o campo determinado.

Asimismo, se consideró el enfoque cuantitativo, debido a que según Ñaupas et al. (2018) este tipo de investigaciones se basan en recopilar y analizar información numérica para comprender el fenómeno mediante tablas de frecuencias. Además, de la objetividad, fue de paradigma positivista (Fernández y Vela, 2021).

3.1.2 Diseño de investigación

Por otra parte, el diseño fue no experimental de alcance propositivo, en donde destaca lo mencionado por, Gómez (2020) que las investigaciones no experimentales se refieren a métodos científicos mediante el cual un investigador mide en su estado natural a las variables, asimismo, fue propositivo porque se diseñó una alternativa de solución al problema que se logró identificar.

Figura 1

Diseño de estudio

M → Ov → P

Donde:

M = Muestra

Ov = Observación de la variable problema

P= Propuesta

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Gobierno electrónico

Para el Ministerio de Economía y Finanzas (2021) definen que el gobierno electrónico como un instrumento primordial mediante el cual los gobiernos logren su modernización en relación a los procedimientos públicos, mejorando de manera considerable la interacción con los ciudadanos y reduciendo la brecha digital que se presenta entre estos. Asimismo, en relación a los países que se encuentran en situación de desarrollo, el gobierno electrónico se complementa como una oportunidad para el incremento de la calidad de la administración estatal y economía de una nación en particular.

Definición operacional: El gobierno electrónico desenvuelve funciones muy importantes y productivos en la administración estatal, incrementando de manera pertinente la eficiencia y eficacia de los colaboradores, facilitando que la ciudadanía sea beneficiaria y brindado soluciones óptimas a los problemas diarios, se encuentra medido por las dimensiones: externa, interna, relacional, promocional.

Indicadores: Interacción, canales e información, adaptación, mejora de gestión, facilidad de comunicación, mejora del proceso, transparencia, accesibilidad.

Escala: Ordinal.

Variable 2: Simplificación administrativa

Mediante la definición de, Bueno (2019) la simplificación administrativa es un conjunto de procedimientos que se asocian de manera directa con la calidad y la excelencia, mediante el cual facilitan a la eliminación de gestiones innecesarias y engorrosas incrementando de esta manera la mejora de las condiciones públicas de las administraciones por parte de los ciudadanos.

Definición operacional: La simplificación administrativa tiene como principal objetivo la orientación a las entidades estatales para la reducción de los diferentes procedimientos administrativos que emplean sistemas estándares en sentidos integrales; se encuentra medida en base a las dimensiones correspondientes.

Indicadores: Procedimientos, capacitaciones, diagnostico, equipos, resultados, análisis del procedimiento, marco normativo, diseño del modelo de atención, modalidad de atención.

Escala: Ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.1.1 Población

Ventura (2018) se refiere al conglomerado de individuos u objetos de los que se pretende conocer alguna determinación en el estudio, asimismo, menciona que se refiere a la globalidad de las personas o recursos en donde se presentan determinadas cualidades en las cuales serán investigadas. Ante ello, se consideró como población tipo censo de 83 trabajadores de un municipio distrital de Jaén.

Criterios de inclusión: Trabajadores administrativos permanentes, trabajadores por contrato administrativo de servicios y por locación de servicio.

Criterios de exclusión: Trabajadores que no deseen dar su opinión por medio de los cuestionarios, obreros, trabajadores que marquen deliberadamente las preguntas del cuestionario sin análisis previo.

3.2.2. Muestra

En estudios de poblaciones censales no se considera el apartado de muestra dado que no se aplicarán formulas aleatorias.

3.3.4. Unidad de análisis: Trabajadores de una entidad pública municipal.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Fue la encuesta, para Anguita et al. (2022) la encuesta es un mecanismo que emplea un conglomerado de items estandarizadas mediante el cual hace el recojo de información pertenecientes a una muestra en específico.

Instrumentos: Fue el cuestionario, Herrera et al. (2022) indica que es una herramienta mediante el cual se hace la recolección de los datos cuantificables pertinentes adoptándose en un conjunto de incógnitas formuladas con un orden en específico.

Validez

Para la validez de la presente investigación se hizo empleo del juicio de expertos mediante el cual realizaron la evaluación pertinente de los mecanismos que facilitaron la recolección oportuna de los datos considerados en la

investigación, mediante el cual tuvo como finalidad la obtención de la validación de cada una de las estructuras del instrumentos, que sea viable, que desarrolle el alcance eficaz de cada uno de los objetivos establecidos y que permita la posibilidad de que las hipótesis determinadas tengan la facilidad de ser contrastadas.

Confiabilidad

Se estableció considerando el coeficiente de alfa de Cronbach debido a que se emplearon instrumentos en escala tipo Likert; donde, el coeficiente por alfa de Cronbach es el que indicó el nivel de fiabilidad de los instrumentos, siendo el alfa de Cronbach de .917 en la variable gobierno electrónico y .905 en la variable simplificación administrativa.

3.5 Procedimientos

Se inició con el diseño de los mecanismos que ayudaron a la recolección oportuna de los datos para el estudio, seguidamente su validación oportuna, luego se presentó la carta para la aceptación y aplicación de los instrumentos diseñados a la autoridad competente, posteriormente se aplicarán los instrumentos y técnicas como la entrevista a fin de obtener datos y convertirlos en información demostrándolos por medio de tablas descriptivas con su respectivo análisis.

3.6 Método de análisis de datos

Se desarrolló empleándose el método descriptivo porque se describió el problema considerando tablas de frecuencia absoluta y relativa en donde se procesarán cada uno de los datos ordenadamente y también se presentaron tablas de contingencia que facilitarán la observancia de las distribuciones de manera simultánea.

3.7 Aspectos éticos

Por medio de la presente investigación se hizo la implementación de la ética y el profesionalismo, los aspectos de la ética se encontraron determinado por medio de la normativa y lineamiento descritos por la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo relacionado al plagio y al autoplagio; a la vez se hizo uso del informe de Belmont (1978).

Se tuvo en consideración principios como el de beneficencia, en donde pretende mejorar los procesos que genera la entidad que se verá reflejado en la simplificación administrativa.

La autonomía debido a que todas las informaciones obtenidas por medio de los mecanismos de recolección de datos son transparente, reales y voluntarias por parte de los involucrados.

La confidencialidad debido a que la investigación brinda la seguridad pertinente de la imagen de la entidad y de los participantes en la investigación.

IV. RESULTADOS

El presente capítulo empieza con los datos descriptivos del gobierno electrónico y la simplificación administrativa y sus respectivas dimensiones considerando a 83 trabajadores de una municipalidad distrital de la provincia de Jaén.

Tabla 1

Niveles esperados de gobierno electrónico

Nivel	F	(%)
Bajo	42	51%
Medio	24	29%
Alto	17	20%
Total	83	100%

De acuerdo con el nivel esperado de gobierno electrónico de una municipalidad distrital de la provincia de Jaén se identificó que los servidores públicos cuentan con un bajo nivel de expectativas (51%), y solo un pequeño margen (20%) tienen expectativas altas. Lo señalado evidencia las deficiencias actuales que cuenta la institución asociados a los niveles de servicio, interacciones, baja comunicación asertiva, gestión inadecuada de recursos, poca transparencia e inadecuado acceso de los ciudadanos sobre los servicios desarrollados.

Tabla 2*Nivel de simplificación administrativa*

Nivel	F	(%)
Inicio	40	48%
En proceso	27	33%
Logrado	16	19%
Total	83	100%

Nota. Datos obtenidos de 83 servidores públicos de una municipalidad distrital

De acuerdo al análisis de la variable simplificación administrativa de una municipalidad distrital de la provincia de Jaén se identificó que los servidores públicos señalaron que se encuentra deficiente o en la etapa de inicio (48%), y nivel logrado (19%). Lo señalado evidencia las deficiencias que cuenta la institución respecto a los procedimientos y servicios administrativos, estandarización de procesos, inadecuados sistemas tecnológicos y deficiente atención al ciudadano.

Tabla 3*Nivel de la dimensión procesos de simplificación administrativa*

Nivel	F	(%)
Bajo	38	46%
Medio	30	36%
Alto	15	18%
Total	83	100%

De acuerdo al análisis de la dimensión procesos de simplificación de una municipalidad distrital de la provincia de Jaén se identificó que los servidores públicos señalaron que se encuentra en un nivel bajo (46%), y nivel alto (18%). Lo señalado evidencia las deficiencias que cuenta la institución respecto a la priorización de los trámites administrativos antiguos, inadecuada estandarización de procesos, inadecuada actualización documentaria en los sistemas informáticos, etc.

Tabla 4*Nivel de la dimensión incorporación de las tecnologías de información*

Nivel	F	(%)
Bajo	37	45%
Medio	33	40%
Alto	13	16%
Total	83	100%

De acuerdo al análisis de la dimensión incorporación de TICs de una municipalidad distrital de la provincia de Jaén se identificó que los servidores públicos señalaron que se encuentra en un nivel bajo (45%), y nivel alto (16%). Lo señalado evidencia las deficiencias que cuenta la institución respecto a las consultas por medio de las páginas webs, inadecuadas herramientas para presentar información virtualmente, no se utiliza el correo institucional para simplificar documentos impresos.

Tabla 5*Nivel de la dimensión modelo de atención al ciudadano*

Nivel	F	(%)
Bajo	39	47%
Medio	26	31%
Alto	18	22%
Total	83	100%

De acuerdo con el análisis de la dimensión de atención al ciudadano de una municipalidad distrital de la provincia de Jaén se identificó que los servidores públicos señalaron que se encuentra en un nivel bajo (47%), y nivel alto (22%). Lo señalado evidencia las deficiencias que cuenta la institución respecto a la descentralización de servicios en oficinas administrativas, inadecuada implementación de mecanismos virtuales para que el usuario consultar información.

Tabla 6*Nivel de la dimensión fortalecimiento del proceso de simplificación*

Nivel	F	(%)
Bajo	39	47%
Medio	23	28%
Alto	21	25%
Total	83	100%

De acuerdo con el análisis de la dimensión fortalecimiento de procesos de simplificación de una municipalidad distrital de la provincia de Jaén se identificó que los servidores públicos señalaron que se encuentra en un nivel bajo (47%), y nivel alto (25%). Lo señalado evidencia las deficiencias que cuenta la institución respecto a la inadecuada inducción al personal nuevo para agilizar su trabajo, no se cuenta con manuales o guías antes de iniciar una función asignada, inexistencia de capacitaciones para mejorar los procesos administrativos por medio de sistemas, etc.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general: Proponer un plan de gobierno electrónico para mejorar la simplificación administrativa en el área de mesa de partes de una municipalidad distrital – Jaén.

Se desarrollo una propuesta de gobierno electrónico basándose en la normativa vigente, teniendo como propósito mejorar la simplificación administrativa y los servicios que se ofrecen de una municipalidad distrital de la provincia de Jaén, mediante la simplificación de procesos administrativos y operacionales con la puesta en marcha del gobierno electrónico como lo establece el Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y las etapas desarrollados de manera eficiente por la ONU, OEA y OCDE, mediante el cual se tienen en consideración a, I. Etapa de presencia, en donde se determina las informaciones de las diferentes entidades estatales de manera online. II. Etapa de interacción, se refiere a aquel entorno comunicativo que se abre con la intención de que se logren comunicar los ciudadanos y las entidades estatales. III. Etapa de transacción, se generan todo tipo de tramites de manera online. IV. Etapa de transformación, se logra determinar patrones de relación con los ciudadanos y nuevas maneras operativas de las entidades estatales.

A la vez en la propuesta se consideró el Decreto Supremo N° 029-2021- PCM (2021) se logra aprobar el reglamento por medio del decreto legislativo N°1412, mediante el cual se determinó cada una de las acciones de gobernanza y gestiones de las tecnologías digitales en cada entidad estatal en relación al gobierno digital. Esto quiere decir, el desarrollo de los requisitos y condiciones pertinentes en relación a las estructuras funcionales que se manifiestan en la plataforma digital denominada GOP.PE, por medio de las siguientes funciones: Mesa digital Perú, en donde facilita la recepción de todo tipo de solicitudes, escritos y documentos electrónicos que son enviadas de manera pertinente a las instituciones estatales. Asimismo, se tiene en consideración también a las reuniones de índole digital que facilita la realización de reuniones no presenciales. Por otra parte, también se implementa el registro de las tasas y pagos por derecho de tramite a todos los servicios que generan las instituciones estatales en la denominada plataforma Págalo.pe de manera respectiva.

Los antecedentes que coincidieron con lo mencionado anteriormente iniciaron con Corrales (2018) debido a que propuso por objetivo determinar la influencia del gobierno electrónico en una institución del MEF, bajo una metodología básica con el enfoque cuantitativo y diseño no experimental – propositivo, determinando que el gobierno electrónico facilita los procesos y el servicio otorgado al ciudadano ya que el traslado de lo tradicional a lo electrónico o digital conllevará a maximizar la productividad en la municipalidad. Pero que ello, demandará que se contrate o cuente con el personal idóneo en base la gestión por competencias del colaborador (Collazos & Fernández, 2019).

Se presenta una coincidencia también con Rojas (2023) debido a que propuso un modelo de gobierno digital para el mejoramiento de la modernización e servicio de un municipio de Chiclayo, con la metodología de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y propositivo, determinando en proponer un modelo de gobierno electrónico enmarcado en las necesidades de la ciudadanía para mejorar la administración estatal de acuerdo a la ley de modernización, transparencia y participación de los ciudadanos. Y se coincidió con Perales (2021) debido a que propuso un modelo de gobierno electrónico para el fortalecimiento de gobierno en un municipio de Guadalupe, de método básico, cuantitativo y diseño no experimental propositivo; determinando que la propuesta de gobierno electrónico fortalecerá el gobierno local de Guadalupe, debido a la simplificación de procesos en las solicitudes internas como externas, promoviendo la participación de los ciudadanos.

El aporte que se brinda del objetivo general se basa en que el desarrollo del gobierno electrónico debe tener como propósito principal al mejoramiento progresivo de procesos para una interacción más efectiva entre las diversas dependencias estatales y de la ciudadanía en general, para ello, es necesario generar una propuesta que fortalezca y mejore la simplificación administrativa, teniendo un impacto positivo en tiempo y costos, gracias a la articulación integral.

El primer objetivo específico sobre identificar el nivel de simplificación administrativa en el área de mesa de partes de una municipalidad distrital de Jaén

El resultado mostró que la simplificación administrativa de una municipalidad distrital de Jaén bajo la percepción de los servidores públicos se encuentra deficiente o en la etapa de inicio (48%), y nivel logrado (19%).

Los antecedentes que coinciden con el nivel de simplificación administrativa iniciaron con Silva et al. (2023) el cual mediante su estudio en Ecuador sobre la simplificación administrativa en una institución estatal encontraron que la eficiencia de la simplificación administrativa se encuentra en un 50% y deficiente en 27%, causando niveles importantes de insatisfacción en los participantes con 34%, siendo necesario generar una propuesta que fortalezca y mejore los procesos y procedimientos que abarca la simplificación administrativa, teniendo un impacto positivo en tiempo y costos, gracias a la articulación integral. También se coincide con Palomino (2021) debido a que mediante su investigación de enfoque cuantitativa con diseño no experimental encontró por resultado que el 51% indicaron que los procesos de simplificación administrativas se encuentran en proceso; afirmando que es necesario una adecuada implementación del gobierno electrónico para maximizar la eficiencia de la simplificación administrativa.

En palabras de Silva et al. (2023) afirman que la simplificación administrativa engloba una toma de decisiones de forma proactiva y política, mediante el cual se hace primordial el diseño de sistemas de supervisión especiales con finalidad de que se pueda disminuir los obstáculos pertinentes que se manifiestan en el desarrollo de los procedimientos públicos y la reducción de los costos que dificultan la interacción pertinente entre los ciudadanos y las entidades públicas alcanzando la eficiencia social. Como también, se menciona que la simplificación administrativa es un conjunto de procedimientos que se asocian de manera directa con la calidad y la excelencia, mediante el cual facilitan a la eliminación de gestiones innecesarias y engorrosas incrementando de esta manera la mejora de las condiciones públicas de las administraciones por parte de los ciudadanos.

Lo señalado evidencia las deficiencias que cuenta la institución respecto a los procedimientos y servicios administrativos, estandarización de procesos, inadecuados sistemas tecnológicos y deficiente atención al ciudadano.

A la vez, al análisis de la dimensión procesos de simplificación de una municipalidad distrital de Jaén se identificó que los servidores públicos señalaron que se encuentra en un nivel bajo (46%), y nivel alto (18%).

Los antecedentes que coinciden iniciaron con Corrales (2018) el cual mediante su estudio sobre los procesos digitales de simplificación y modernización

de los servicios mencionó que se encuentran niveles bajos con 49% y medios con 18%.

La PCM (2013) menciona que los procesos de simplificación ayudan a implementar los procedimientos de simplificación administrativa direccionada hacia la generación de resultados y brindar impactos que beneficien para todos los ciudadanos, implementando herramientas y metodologías eficientes de simplificación administrativa que ayuden hacia el mejoramiento de los procedimientos y servicios administrativos y que se logren eliminar aquellos procedimientos que no generen un beneficio. De tal manera, el objetivo de este proceso es brindar un Sistema Único de Trámites en el ámbito nacional y adoptar las actividades de los modelos de procedimientos y servicios administrativos comunes en las instituciones estatales. Se implementan de manera anual campañas en relación a la eliminación de los procedimientos que sean innecesarios.

Lo señalado evidencia las deficiencias que cuenta la institución respecto a la priorización de los trámites administrativos antiguos, inadecuada estandarización de procesos, inadecuada actualización documentaria en los sistemas informáticos, etc.

También conforme al análisis de la dimensión incorporación de TICs de una municipalidad distrital de Jaén se identificó que los servidores públicos señalaron que se encuentra en un nivel bajo (45%), y nivel alto (16%).

Se menciona que la incorporación de TICs permite en maximizar los procesos y procedimientos establecidos en las entidades públicas, como parte de un conjunto de acciones dinámicas que ayuden a la prestación de servicios y trámites de calidad a los pobladores e instituciones. Se pretende incentivar de manera adecuada el uso de mecanismos digitales de forma estandarizada, procedimientos online y el intercambio oportuno de informaciones entre las instituciones estatales.

Lo señalado evidencia las deficiencias que cuenta la institución respecto a las consultas por medio de las páginas webs, inadecuadas herramientas para presentar información virtualmente, no se utiliza el correo institucional para simplificar documentos impresos.

De acuerdo análisis de la dimensión de atención al ciudadano de una municipalidad distrital de Jaén se identificó que los servidores públicos señalaron que se encuentra en un nivel bajo (47%), y nivel alto (22%).

Se menciona que el modelo de atención al usuario se basa en la implementación de un Modelo de Atención al Ciudadano (MAC) y generar la promoción de su adecuada implementación, asimismo, se tiene en cuenta que es importante el mejoramiento del nivel de atención por medio de la implementación de un modelo de atención al ciudadano como elemento importante de la modernización de la gestión pública, comenzando con el diseño y la ejecución pertinente del modelo de atención al ciudadano, siguiendo con la ejecución de los centros de atención MAC, y por último, con el incremento de las coberturas de los centros de atención telefónica.

Lo señalado evidencia las deficiencias que cuenta la institución respecto a la descentralización de servicios en oficinas administrativas, inadecuada implementación de mecanismos virtuales para que el usuario consultar información.

De acuerdo al análisis de la dimensión fortalecimiento de procesos de simplificación de una municipalidad distrital de Jaén se identificó que los servidores públicos señalaron que se encuentra en un nivel bajo (47%), y nivel alto (25%).

Se menciona que el fortalecimiento de procesos de simplificación tiene como principal objetivo el refuerzo de las diferentes instancias y grupos de involucrados que se encuentran relacionados al proceso de simplificación administrativa. Ante todo, esto se implementará teniendo en consideración el reforzamiento del órgano recto en relación a las acciones de simplificación administrativa y de las instituciones que generan capacidades en procesos de simplificación administrativa, a su vez reforzando de manera pertinente reforzando las unidades que son responsables de la ejecución del Plan Nacional de Simplificación en las instituciones estatales, seguidamente, reforzando también el sistema TRAMIFACIL mediante el cual es promovido como un espacio de articulación estatal-privado-sociedad civil, asimismo, se pretende alcanzar el mejoramiento significativo de la regulación del marco normativo del proceso de simplificación administrativo, culminando de esta manera con la sensibilización a cada uno de los ciudadanos en relación a sus derechos y deberes como usuarios, por medio de la ejecución de estrategias pertinentes de campañas anuales de difusión.

Lo señalado evidencia las deficiencias que cuenta la institución respecto a la inadecuada inducción al personal nuevo para agilizar su trabajo, no se cuenta con manuales o guías antes de iniciar una función asignada, inexistencia de capacitaciones para mejorar los procesos administrativos por medio de sistemas, etc.

El segundo objetivo específico sobre diseñar un plan de gobierno electrónico para la simplificación administrativa en el área de mesa de partes de una municipalidad distrital de Jaén

Se presentó un plan que contempla el Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y las etapas generadas de manera eficiente por la ONU, OEA y OCDE, mediante el cual se tienen en consideración a, I. Etapa de presencia, en donde se determina las informaciones de las diferentes entidades estatales de manera online. II. Etapa de interacción, se refiere a aquel entorno comunicativo que se abre con la intención de que se logren comunicar los ciudadanos y las entidades estatales. III. Etapa de transacción, se generan todo tipo de tramites de manera online. IV. Etapa de transformación, se logra determinar patrones de relación con los ciudadanos y nuevas maneras operativas de las entidades estatales.

Ante lo mencionado, se precisa que el diseño de un plan de gobierno electrónico mejorará la simplificación administrativa y la participación de los pobladores en la administración pública, incrementando la conciencia de los mismos en relación a cada uno de las actividades gubernamentales, mejorando la transparencia de las decisiones estatales y reduciendo considerablemente la corrupción.

El tercer objetivo específico sobre la validación por medio de juicio de expertos la propuesta sobre gobierno electrónico para mejorar la simplificación administrativa en el área de mesa de partes de una municipalidad distrital de Jaén

La validación estuvo conformada por 3 expertos en gestión pública municipal y con conocimientos en gobierno electrónico y sistemas como SISGEDO, SIGA Y SIAF que forman parte de la simplificación administrativa.

VI. CONCLUSIONES

1. Se presentaron los niveles de gestión administrativa, identificándose que los servidores públicos señalaron que se encuentra deficiente o en la etapa de inicio (48%), y nivel logrado (19%). Lo señalado evidencia las deficiencias que cuenta la institución respecto a los procedimientos y servicios administrativos, estandarización de procesos, inadecuados sistemas tecnológicos y deficiente atención al ciudadano.
2. Se diseñó un plan que contempla el Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y las etapas desarrolladas de manera eficiente por la ONU, OEA y OCDE, mediante el cual se tienen en consideración a, I. Etapa de presencia, en donde se determina las informaciones de las diferentes entidades estatales de manera online. II. Etapa de interacción, se refiere a aquel entorno comunicativo que se abre con la intención de que se logren comunicar los ciudadanos y las entidades estatales. III. Etapa de transacción, se desarrollan todo tipo de trámites de manera online. IV. Etapa de transformación, se logra determinar patrones de relación con los ciudadanos y nuevas maneras operativas de las entidades estatales.
3. Se desarrolló una propuesta de gobierno electrónico para mejorar la simplificación administrativa de la municipalidad distrital de la provincia de Jaén, bajo los alcances del Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, la ley 27658 sobre modernización del estado y la ley de gobierno digital Decreto legislativo N° 1412, teniendo como propósito fortalecer la gestión, mejorando la eficiencia de los procesos mediante la articulación estratégica de las áreas organizacionales.
4. Se validó la propuesta por tres expertos en gestión pública municipal y con conocimientos en gobierno electrónico y sistemas como SISGEDO, SIGA Y SIAF que forman parte de la simplificación administrativa.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al alcalde gestionar por medio de sus funcionarios de confianza implementar la normativa sobre gobierno electrónico como lo establece el Decreto Supremo N° 029-2021-PCM con la finalidad de mejorar la integración de las áreas, automatizar los procesos, sobre todo reducir tiempos muertos.
2. Al área de TICs hacer los requerimientos necesarios al área logística para poder implementar efectivamente el gobierno electrónico en la entidad municipal y así reducir la carga laboral de las áreas organizacionales como es mesa de partes.
3. Al área de presupuesto destinar montos significativos y suficientes para la correcta implementación del gobierno electrónico en la municipalidad, siendo muy importante debido a que ayudará a reducir costos en materiales y herramientas que se utilizan hoy en día para hacer cualquier trámite interno o externo.
4. A los servidores públicos en general capacitarse en las charlas informativas para poder utilizar eficientemente las herramientas que ofrece el gobierno electrónico, ya que de nada sirve que se implementen tecnologías que no se usaran para el fin deseado.

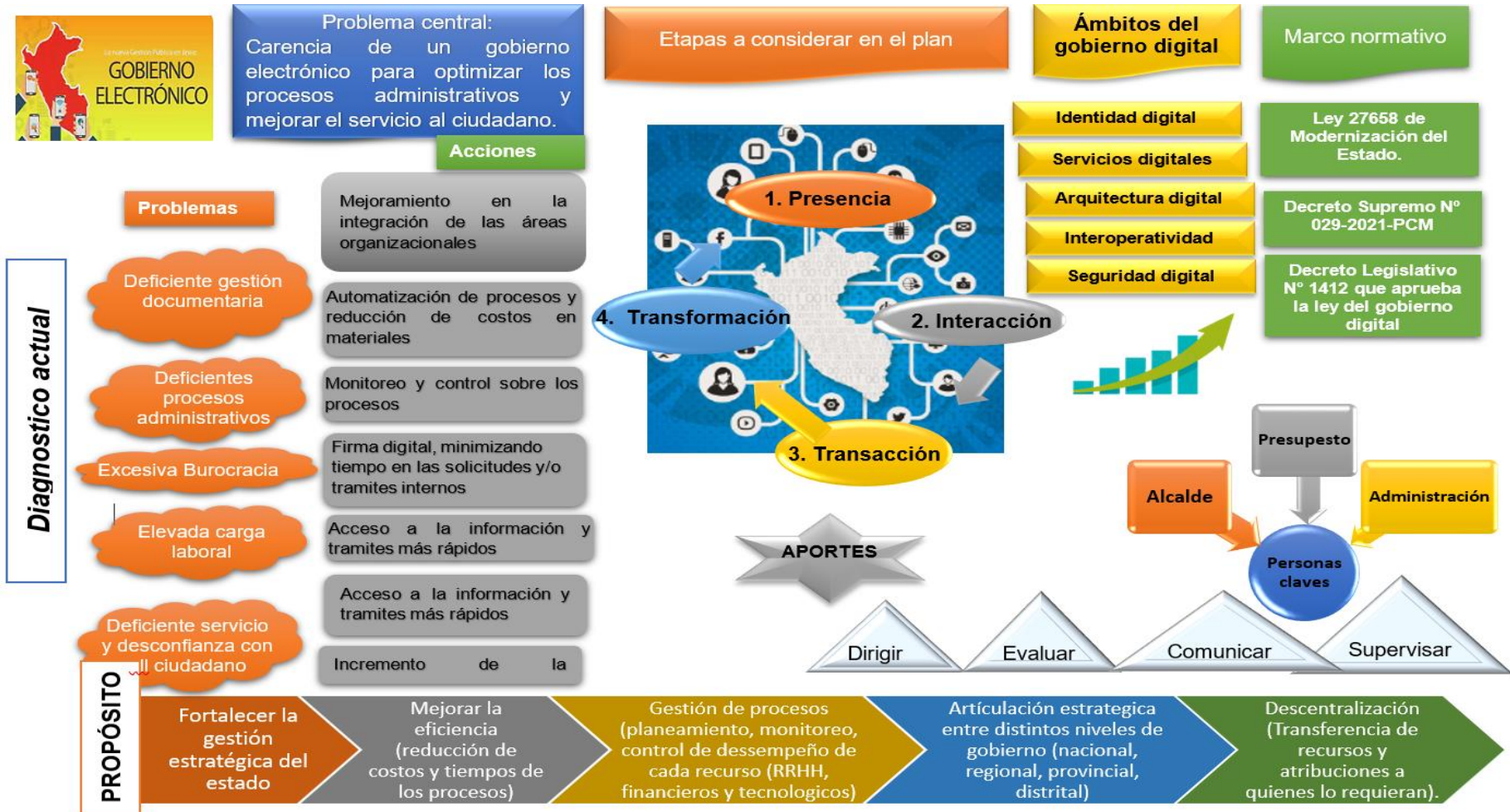
VIII. PROPUESTA

La presente propuesta tiene como propósito mejorar la simplificación administrativa y los servicios que se ofrecen de una municipalidad distrital de la provincia de Jaén, mediante la simplificación de procesos administrativos y operacionales con la puesta en marcha del gobierno electrónico como lo establece el Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y las etapas desarrolladas de manera eficiente por la ONU, OEA y OCDE, mediante el cual se tienen en consideración a, I. Etapa de presencia, en donde se determina las informaciones de las diferentes entidades estatales de manera online. II. Etapa de interacción, se refiere a aquel entorno comunicativo que se abre con la intención de que se logren comunicar los ciudadanos y las entidades estatales. III. Etapa de transacción, se desarrollan todo tipo de tramites de manera online. IV. Etapa de transformación, se logra determinar patrones de relación con los ciudadanos y nuevas maneras operativas de las entidades estatales.

Mediante el Decreto Supremo N° 029-2021- PCM (2021) se logra aprobar el reglamento por medio del decreto legislativo N°1412, mediante el cual se determinó cada una de las acciones de gobernanza y gestiones de las tecnologías digitales en cada entidad estatal en relación al gobierno digital. Esto quiere decir, el desarrollo de los requisitos y condiciones pertinentes en relación a las estructuras funcionales que se manifiestan en la plataforma digital denominada GOP.PE, por medio de las siguientes funciones: Mesa digital Perú, en donde facilita la recepción de todo tipo de solicitudes, escritos y documentos electrónicos que son enviadas de manera pertinente a las instituciones estatales. Asimismo, se tiene en consideración también a las reuniones de índole digital que facilita la realización de reuniones no presenciales.

El objetivo general fue Proponer un plan de gobierno electrónico para mejorar la simplificación administrativa en el área de mesa de partes de una municipalidad distrital de Jaén.

Simplificación administrativa y los servicios que se ofrecen de una municipalidad distrital de la provincia de Jaén.



Fuente: Elaboración propia

REFERENCIAS

- Abu, E., & Harb, Y. (2019). E-government research insights: Text mining analysis. *Electronic Commerce Research and Applications*.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1567422319300699>
- Agozie, D., & Kaya, T. (2021). Discerning the effect of privacy information transparency on privacy fatigue in e-government. *Government Information Quarterly*.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740624X2100037X>
- Arcentales, R., & Gamboa, J. (2019). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. *Espiroles*, 1-10.
<https://www.redalyc.org/journal/5732/573263325003/>
- Arguelles, E. (2022). Las etapas de desarrollo del gobierno electrónico: revisión de la literatura y análisis de las definiciones. *EntreCiencias*, 1-16.
<https://www.scielo.org.mx/pdf/edsc/v10n24/2007-8064-edsc-10-24-e2481028.pdf>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y Metodología de Investigación*. Lima: Enfoques Consulting EIRL.
https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Armas, R., & Armas, A. (2011). *Gobierno electrónico: Fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación*. Lima: Ministerio Público.
https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3296_27._gobierno_electronico.pdf
- Armengol, N. (2022). *Rediseño y actualización del sistema de navegación del sitio web del Ayuntamiento de Castelldefels*. España: Universiad de Barcelona.

https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/189019/1/MGCD_2021-22_TFM_Nuria_Armengol.pdf

- Barriga, J. (2020). *Gobierno electrónico municipal, baja interacción entre la ciudadanía y los gobiernos locales a través del uso de sitios web municipales*. Chile: Universidad del desarrollo.
<https://repositorio.udd.cl/server/api/core/bitstreams/a41162bd-56c5-4055-b861-beebc3586fdd/content>
- Bindu, N., Sankar, C., & Kumar, K. (2019). From conventional governance to e-democracy: Tracing the evolution of e-governance research trends using network analysis tools. *Government Information Quarterly*, 385-399.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740624X17303192>
- Bueno, A. (2019). Acerca del fenómeno legal de la simplificación administrativa ¿facilidad o restricción? *Economía. Revista en Cultura de la Legalidad*, 1-12.
<https://e-revistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/download/4696/3169/>
- Calero, R. (2023). E-government y simplificación de procesos administrativos en la Municipalidad Provincial de Huánuco en el contexto de la COVID-19. *Gaceta Científica*, 1-7.
<https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/1861>
- Chen, Y., Teng, L., Chiu, K., Jong, W., & Kai, C. (2019). Cross-boundary e-government systems: Determinants of performance. *Government Information Quarterly*, 449-459.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740624X18300509>
- Chocobar, M. (2023). *Importancia del gobierno electrónico es determinante para el diseño de políticas públicas y para el cierre de brechas sociales*. Lima: Tv Perú Noticias. <https://www.tvperu.gob.pe/noticias/tecnologia/importancia->

del-gobierno-electronico-es-determinante-para-el-diseno-de-politicas-
publicas-y-para-el-cierre-de-brechas-sociales

Cisneros, A., Guevara, A., Urdánigo, J., & Garcés, J. (2022). Techniques and Instruments for Data Collection that Support Scientific Research. *Ciencias Económicas y Empresariales*, 8(1), 165-1185. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i41.2546>

Cobeñas, P. (2021). *Implementación del gobierno electrónico y la satisfacción del ciudadano en la municipalidad distrital de Jayanca, año 2021*. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/10423/Santisteban_Cobe%C3%B1as_Pablo_Benjamin.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Coloma, S., Fajardo, L., & Vásquez, C. (2019). Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel, Ecuador. *Boletín de Malariología y Salud Ambiental*, 59(1), 9-14. [https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5157/1/Coloma%20Espinoza%20Sandra%20\(1\).pdf](https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5157/1/Coloma%20Espinoza%20Sandra%20(1).pdf)

Collazos, M., & Fernández, A. E. F. (2019). Propuesta de gestión por competencias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Conchán—Periodo 2018. *Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 6(1), Article 1. <https://doi.org/10.26495/icti.v6i1.1075>

Cucat, Y., Heredia, F., & Collazos, M. (2020). Simplificación administrativa en la titulación de la posesión informal del pueblo joven Juan Pablo II en el distrito de Chiclayo. *Universidad y Sociedad*, 1-10. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n6/2218-3620-rus-12-06-153.pdf>

Damascene, J., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government – A

- literature review. *Government Information Quarterly*, 167-178.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X1730196X>
- Fernández, A., & Vela, L. (2021). *Los paradigmas y las metodologías usadas en el proceso de investigación: Una breve revisión* [Artículo]. Universidad de Alicante (España). <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/119978>
- Fernández, A., Villanueva, J., & Reyes, C. (2021). La democracia peruana: Estado fallido, república inconclusa, y sin ciudadanía. *Horizonte Empresarial*, 8(1), Article 1. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1656>
- Fernández-Altamirano, A. E. F., Heredia-Llatas, F. D., Díaz, Y. I. M., Nuñez, O. M., Camacho, L. M., Camacho, L. A. M., Cajamarca, J. C. R., Mejía, J. A. C., Sernaqué, M. A. C., & Chacón, L. F. E. (2023). Political Stability and public governance in Peru. *Przestrzen Społeczna*, 23(1), 265-291. Scopus.
- Flores , C., Ramón, A., Flores, G., Capcha , J., & Ubillús, S. (2022). Simplificación Administrativa y calidad de servicio en municipios locales y provinciales del Perú: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina*, 1-22.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4180>
- Flores, C. (2022). Simplificación Administrativa y calidad de servicio en municipios locales y provinciales del Perú: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 6(6), 22-35.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4255/6524>
- Gasova, K., & Stofkova, K. (2018). E-Government as a Quality Improvement Tool for Citizens' Services. *Procedia Engineering*, 225-230.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877705817325857>
- Helfmann, C., & Gómez, R. (2021). Procedimiento administrativo electrónico: Expediente y notificaciones. *Revista chilena de derecho y tecnología*, 1-33.

- Ministerio de Economía y Finanzas. (2021). *Plan del gobierno Digital 2021-2023*. Lima: MEF. <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/resolucion-ministerial/25021-resolucion-ministerial-n-065-2021-ef-44/file>
- Mostafa, R. (2020). Administrative simplification strategy with reference to the Egyptian case. *Emerald Insight*, 1-19. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JHASS-05-2020-0069/full/pdf?title=administrative-simplification-strategy-with-reference-to-the-egyptian-case>
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. (2018). *Metodología de la Investigación: Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Observatorio De Bioética I Dret. (Abril de 1978). Informe Belmont, principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación comisión nacional de investigación biomédica y del comportamiento. *Observatori de Bioética i Dret*, 18(4). <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>
- Paiva, G. (2019). Fifteen years of e-government research in Ibero-America: A bibliometric analysis. *Government Information Quarterly*, 400-411. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740624X18303630#!>
- Palma, O. (2022). *Gobierno electrónico y simplificación administrativa en una unidad operativa de la administración aduanera, Lima, 2022*. Lima: Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101889/Palma_GOI-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

- Palomino, Z. (2021). *Gobierno electrónico en la simplificación administrativa en una Municipalidad Provincial de Apurímac - 2021*. Lima: Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70578/Guzman_PZM-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Pantoja, M., & Garza, J. (2019). Etapas de la administración: hacia un enfoque sistémico. *Revista EAN*, 1(87), 139-154.
<http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n87/0120-8160-ean-87-139.pdf>
- Parrales, E. (2022). Gobierno electrónico al servicio público del gobierno autónomo descentralizado del Cantón Jipijapa. *Universidad Estatal del Sur de Manabí*, 1-88.
<https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4090/1/TESIS%20ADMINISTRACION%20P%20C3%9ABLICA%20PARA%20EMPASTAR%20.pdf>
- Pastor, R. (2019). Población y muestra. *Pueblo ocnitente*, 30(1).
<http://journal.upao.edu.pe/PuebloContinente/article/view/1269>
- Perales, F. (2018). La Simplificación Administrativa: una herramienta de la Mejora Regulatoria para la eficiencia gubernamental. *Smart Regulation*.
<https://www.smartreg.pe/es/publica/item/55-la-simplificacion-administrativa-una-herramienta-de-la-mejora-regulatoria-para-la-eficiencia-gubernamental>
- Pérez, F., Cordero, P., Enciso, M., & Mora, Á. (2023). Simplification logic for the management of unknown information. *Information Sciences*, 505-519.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0020025523003110>
- Pérez, R., Pontones, C., & Núñez, M. (2020). The effects of e-government evaluation, trust and the digital divide in the levels of e-government use in European countries. *Technological Forecasting and Social Change*, 1-14.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0040162519313150>

Presidencia de Consejo de Ministros. (2011). *Metodología de simplificación administrativa*. Lima: PCM.

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/F86E1A28D84F788C05257BC0006CFD69/\\$FILE/decreto_supremo_007_pcm.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/F86E1A28D84F788C05257BC0006CFD69/$FILE/decreto_supremo_007_pcm.pdf)

Quintana, E. (2021). Calidad regulatoria en Perú: de la simplificación administrativa al análisis de impacto regulatorio en cámara lenta. *ADVOCATUS*, 1-33.
<https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Advocatus/article/view/5655>

Ralison, A., Chengang, Y., Raymondo, S., Asad, A., & Yingfei, Y. (2021). Examining the Impact of E-Government on Corporate Social Responsibility Performance: The Mediating Effect of Mandatory Corporate Social Responsibility Policy, Corruption, and Information and Communication Technologies Development During the COVID era. *Frontiers*, 1-10.
<https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2021.737100/full>

Ramírez, J., Escobar, M., Lans, I., & Montes, J. (2022). Government influence on e-government adoption by citizens in Colombia: Empirical evidence in a Latin American context. *PlosOne*, 1-17.
<https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0264495>

Ramírez, M. (2020). Dinámicas entre el Estado y la administración pública en el marco de la administración liberal, prestacional y garante. *Prolegómenos*, 1-14.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-182X2020000100123

Regonini, G. (2016). Administrative Simplification Between Utopia And Nightmare. *Utopian Discourses Across Cultures*, 1(214), 105-124.
<https://www.peterlang.com/document/1067675#>

- Rincón, E., & Vergara, C. (2017). *Administración pública electrónica: hacia el procedimiento administrativo electrónico*. Bogotá: Universidad del Rosario.
https://books.google.com.pe/books?id=yKMyDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Riquelme, L. (2021). *Gobierno electrónico: administraciones locales como último eslabón de digitalización; caracterizado en el municipio de Melipilla*. Santiago: Universidad Academia.
<https://bibliotecadigital.academia.cl/xmlui/bitstream/handle/123456789/6085/TADPU%20395.pdf?sequence=1>
- Riquelme, L. (2021). *Gobierno electrónico: administraciones locales como último eslabón de digitalización; caracterizado en el Municipio de Melipilla*. Chile: Universidad Academia.
<https://bibliotecadigital.academia.cl/xmlui/bitstream/handle/123456789/6085/TADPU%20395.pdf?sequence=1>
- Rivas, L. (2009). Ibarra-Colado, E. (2003). Teoría de la organización: Mapa conceptual de un territorio en disputa. *Universidad & Empresa*, 11(17), 11-32. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187214467001>
- Rodríguez, R. (2021). Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 6(1), 163-180.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7953214.pdf>
- Saboya, F. (2006). La modernización del estado: Concepto, contenido y aplicaciones posibles. *Revista Diálogos de saberes*, 1(25), 357-376.
<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/dialogos/article/view/1969>
- Sahni, N., Carrus, B., & Cutler, D. (2021). Administrative Simplification and the Potential for Saving a Quarter-Trillion Dollars in Health Care. *JAMA Network*,

- 1-10. <https://jamanetwork.com/journals/jama/fullarticle/2785480>
- Sanchez, J. (2023). *Simplificación administrativa y gobierno electrónico en una Municipalidad Distrital, Abancay, 2022*. Lima: Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107938/Sanchez_SJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Saylam, A., & Yildiz, M. (2022). Conceptualizing citizen-to-citizen (C2C) interactions within the E-government domain. *Government Information Quarterly*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740624X21000915>
- Scholta, H., Mertens, W., Kowalkiewicz, M., & Becker, J. (2019). From one-stop shop to no-stop shop: An e-government stage model. *Government Information Quarterly*, 11-26. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X17304239>
- Secretaría de Gestión Pública. (2021). *Simplificación administrativa en el Perú. Avances y agenda futura*. Lima: Presidencia del Consejo de Ministros. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1979797/Simplificacion%20Administrativa.pdf.pdf>
- Silva, E. (2020). GESTIÓN DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN EL DESARROLLO DE LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS. *Hacedor AIAPAEC*, 1-14. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/HACEDOR/article/view/1491>
- Silva, E., Huamantumba, M., Córdova, E., Silva, G., & Leveau, E. (2023). Modelo de simplificación administrativa. Mejoras en la satisfacción del usuario en una universidad pública. *Religación Press*, 1-108. <https://press.religacion.com/index.php/press/catalog/view/39/79/225>
- Sundberg, L. (2019). Electronic government: Towards e-democracy or democracy at risk? *Safety Science*, 22-32.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0925753518313845>

Tello, D. (2020). *Implementación del Gobierno Electrónico en tres municipios de Sexta Categoría en Colombia. Un estudio de caso*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
<https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/06616808-98c0-4475-943c-2f0a6a192379/content>

Tengratanaprasert, T. (2022). Challenges of Administrative Simplification for Businesses and Citizens and Transition to One-stop e-Government Services. *The Journal of Public Administration*, 1-49. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/pajournal/article/view/257667/175127>

Tirenti, C. (2019). *Gobierno electrónico en el sector Público Nacional Argentino. El sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) y su aporte a la transparencia (2016 - 2019)*. Buenos Aires: Universidad de San Andrés.
<https://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/bitstream/10908/16554/1/%5bP%5d%5bW%5d%20M.%20AyPP%20Tirenti%2c%20Claudia%20Elizabeth.pdf>

Turner, M., Kim, J., & Ho, S. (2022). The Political Economy of E-Government Innovation and Success in Korea. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 1-15.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2199853122007466>

Universidad César Vallejo. (2021). *Guía de elaboración del trabajo de investigación y tesis para la obtención de grados académicos y títulos profesionales*. Chiclayo: UCV.

Universidad César Vallejo. (2022). *Guía de elaboración del trabajo de investigación y tesis para la obtención de grados académicos y títulos profesionales*. Chiclayo: UCV.

Wouters, S., Janssen, M., Lember, V., & Cromptvoets, J. (2023). Strategies to advance the dream of integrated digital public service delivery in inter-organizational collaboration networks. *Government Information Quarterly*, 1-14. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X22001150>

Yeng, K., & Phillips, J. (2023). The transformation of government employees' behavioural intention towards the adoption of E-government services: An empirical study. *Social Sciences & Humanities Open*, 1-8. [https://pdf.sciencedirectassets.com/320567/1-s2.0-S2590291122X0003X/1-s2.0-S2590291123000906/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjEj7%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2FwEaCXVzLWVhc3QtMSJGMEQCIEGdmayEx%2B%2Brcxu4EKXGJIDqbswpXY1Q4bfkAhUd8YFAiA5ofYG7wtx](https://pdf.sciencedirectassets.com/320567/1-s2.0-S2590291122X0003X/1-s2.0-S2590291123000906/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjEj7%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2F%2FwEaCXVzLWVhc3QtMSJGMEQCIEGdmayEx%2B%2Brcxu4EKXGJIDqbswpXY1Q4bfkAhUd8YFAiA5ofYG7wtx)

Anexos

Anexo 01: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>General: ¿De qué manera la propuesta de un plan de gobierno electrónico mejorará la simplificación administrativa en el área de mesa de partes de una municipalidad distrital de Jaén?</p>	<p>General: Proponer un plan de gobierno electrónico para mejorar la simplificación administrativa en el área de mesa de partes de una municipalidad distrital – Jaén.</p> <p>Específicas</p> <p>a. Identificar el nivel de simplificación administrativa en el área de mesa de partes de una municipalidad distrital – Jaén.</p> <p>b. Diseñar un plan de gobierno electrónico para la simplificación administrativa en el área de mesa de partes de una municipalidad distrital – Jaén.</p> <p>c. Validar por medio de juicio de expertos la propuesta sobre gobierno electrónico para mejorar la simplificación administrativa en el área de mesa de partes de una municipalidad distrital de Jaén.</p>	Variable 1: Gobierno electrónico			
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles/rangos
		Externa	Nivel de servicio. Nivel de interacción. Uso de canales de información y comunicación	1-5	
		Interna	Impacto en la gestión Nivel de adaptación Mejoras en la Gestión	6-12	
		Relacional	Facilidad de intercambio de información Mejoras en el proceso Mejoras en el servicio Transparencia	13-17	
Promocional	Acceso adecuado para los ciudadanos. Cambio de Paradigma	18-22			

Variable 2: Simplificación administrativa					
		Procesos de simplificación administrativa	Procedimientos y servicios administrativos. Procedimientos optimizados y estandarizados. Procedimientos innecesarios eliminados	1-6 7-12	Básico [20 - 46] Intermedio [47 - 74] Avanzado [75 - 100]
		Incorporación de las tecnologías de información	Servicios de intercambio electrónico de datos. Procedimientos y servicios	13-16	
		Modelo de atención al ciudadano	Plan de diseño e implementación del Modelo de Atención al Ciudadano. Implementación del Centro de atención MAC	17-20	
		Fortalecimiento del proceso de simplificación	Capacitación de funcionarios y servidores relacionados a la atención al público. Sensibilización mediante difusión a los usuarios de procedimientos y servicios administrativos		

Anexo 02: Matriz de operacionalización

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
<p>Gobierno electrónico</p> <p>Según lo menciona, Sundberg (2019) el gobierno electrónico hace referencia a la utilización adecuada de las herramientas tecnológicas para el desenvolvimiento pertinente de los procesos administrativos dentro de la gestión pública, con el objetivo primordial de que se brinde la adecuada prestación de los servicios a los ciudadanos e incrementar la eficiencia de la administración estatal.</p>	<p>El gobierno electrónico desenvuelve funciones muy importantes y productivos en la administración estatal, incrementando de manera pertinente la eficiencia y eficacia de los colaboradores, facilitando que la ciudadanía sea beneficiaria y brindado soluciones óptimas a los problemas diarios, se encuentra medido por las dimensiones: externa, interna, relacional, promocional</p>	Externa	Nivel de servicio. Nivel de interacción. Uso de canales de información y comunicación	1-5		
		Interna	Impacto en la gestión Nivel de adaptación Mejoras en la Gestión	6-12		
		Relacional	Facilidad de intercambio de información Mejoras en el Proceso y servicio Transparencia.	13-17		
		Promocional	Acceso adecuado para los ciudadanos. Cambio de paradigma	18-22		

<p>Simplificación administrativa</p> <p>Mediante la definición de, Cucat et al. (2020) la simplificación administrativa se relaciona a manera de que se brindan la toma decisiones de una forma proactiva y política, con el objetivo de que se permita la reducción de los procedimientos repetitivos e innecesarios que dificulten la interacción entre los ciudadanos y la administración pública.</p>	<p>La simplificación administrativa tiene como principal objetivo la orientación a las entidades estatales para la reducción de los diferentes procedimientos administrativos que emplean sistemas estándares en sentidos integrales; se encuentra medida en base a las dimensiones de procesos de simplificación, incorporación de TIC, modelos de atención, etc.</p>	<p>Procesos de simplificación administrativa</p>	<p>Procedimientos y servicios administrativos. Procedimientos optimizados y estandarizados. Procedimientos innecesarios eliminados</p>	<p>1-6</p>	<p>(5): Siempre</p> <p>(4): Casi siempre</p> <p>(3): Regularmente</p> <p>(2): A veces</p> <p>(1): Nunca</p>	<p>Básico [20 - 46] Intermedio [47 - 74] Avanzado [75 - 100]</p>
		<p>Incorporación de las tecnologías de información</p>	<p>Servicios de intercambio electrónico de datos. Procedimientos y servicios</p>	<p>7-12</p>		
		<p>Modelo de atención al ciudadano</p>	<p>Plan de diseño e implementación del Modelo de Atención al Ciudadano. Implementación del Centro de atención MAC</p>	<p>13-16</p>		
		<p>Fortalecimiento del proceso de simplificación</p>	<p>Capacitación de funcionarios y servidores relacionados a la atención al público. Sensibilización mediante difusión a los usuarios de procedimientos y servicios administrativos</p>	<p>17-20</p>		

Anexo 3: Instrumentos

Questionario de Gobierno electrónico

El presente instrumento forma parte de una investigación que tiene como título: Gobierno electrónico para mejorar la simplificación administrativa en el área de mesa de partes de una municipalidad distrital de Jaén, cuyo objetivo es proponer un plan de gobierno electrónico para mejorar la simplificación administrativa en el área de mesa de partes de una municipalidad distrital de Jaén; es totalmente confidencial y anónimo, por lo cual se solicita responder con sinceridad.

Información general:

:

Oficina donde labora		Régimen Laboral	() 276 () CAS
Nivel de instrucción	() Técnico () Superior		() Empleado de Confianza () otros

Instrucciones: Lea atentamente cada ítem y marque con un aspa (X) la alternativa que usted considere conveniente, la evaluación se realizará de acuerdo a la siguiente escala: 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = a veces, 4 = casi siempre, 5 = siempre.

	Dimensión 1: Externa	1	2	3	4	5
1	Cree Ud. que mediante herramientas y estrategias de comunicación organizacional dentro de la gestión mejorará los procesos administrativos					
2	Cree Ud. que el gobierno electrónico para trámites y servicios, la ciudadanía y/o administrados se adaptarán a este cambio o implementación					
3	Cree Ud. que el gobierno electrónico reducirá los tiempos de trámite y servicios que brinda actualmente la institución					
4	Los administrados y/o ciudadanos consideran satisfactorio los trámites y servicios que actualmente brinda la institución					
5	La ciudadanía realiza sus trámites y/o servicios desde la comodidad de su casa, centro de trabajo u cualquier otro lugar empleando un computador, laptop, u otro medio tecnológico.					
	Dimensión 2: Interna	1	2	3	4	5
6	El personal de la institución está capacitado en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación					
7	Los procesos de gestión de mesa de partes han sido evaluados para la implementación de la simplificación administrativa					
8	La implementación del gobierno electrónico dentro de la institución representa una mejora del servicio a la comunidad					
9	Cree Ud. que se deben establecer capacitaciones progresivas después de implementar el gobierno electrónico para un uso eficiente de los recursos.					

10	Se deben establecer políticas y medidas técnicas para asegurar la privacidad y seguridad de la información					
11	Ud. cree que mediante el gobierno electrónico se producirá una reducción significativa de tiempos en los tramites y/o servicios que brinda la institución					
12	Ud. cree que después de la implementación del gobierno electrónico, los expedientes electrónicos facilitan los trámites y/o servicios para una adecuada supervisión y fiscalización.					
	Dimensión 3: Relacional	1	2	3	4	5
13	La implementación del gobierno electrónico permitirá la ejecución de trámites y servicios más eficientes en beneficio de los administrados y/o ciudadanos					
14	La implementación del expediente electrónico en la institución mejorará la calidad del servicio brindado a la ciudadanía					
15	Cree Ud. que mesa de partes debe mejorar el servicio al ciudadano utilizando redes o plataformas online					
16	Las solicitudes de los usuarios deberían realizarse a través de una plataforma online institucional					
17	Las notificaciones a los administrados con las áreas organizacionales deberían realizarse de forma electrónica					
	Dimensión 4: Promocional	1	2	3	4	5
18	El sistema a implementarse debe contar con opciones de búsqueda fácil de identificar y amigable para el usuario					
19	La ciudadanía es informada de las actividades que la institución realiza, a través de una agenda digital					
20	Cree Ud. que mediante el gobierno electrónico la efectividad será optimizada como son los trámites y servicios					
21	Cree Ud. que la ciudadanía cuenta con facilidades para presentar reclamos sobre algún servicio o administrado					
22	La institución dispone de una infraestructura tecnológica para acoger al nuevo sistema electrónico					

Cuestionario de Simplificación administrativa

El presente instrumento forma parte de una investigación que tiene como título: Gobierno electrónico para mejorar la simplificación administrativa en el área de mesa de partes de una municipalidad distrital de Jaén, cuyo objetivo es proponer un plan de gobierno electrónico para mejorar la simplificación administrativa en el área de mesa de partes de una municipalidad distrital de Jaén; es totalmente confidencial y anónimo, por lo cual se solicita responder con sinceridad.

Información general:

:

Oficina donde labora		Régimen Laboral	() 276 () CAS
Nivel de instrucción	() Técnico () Superior		() Empleado de Confianza () otros

Instrucciones: Lea atentamente cada ítem y marque con un aspa (X) la alternativa que usted considere conveniente, la evaluación se realizará de acuerdo a la siguiente escala: 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = a veces, 4 = casi siempre, 5 = siempre

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

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

Anexo 3: Validaciones

Validador 1



Variable gobierno electrónico

Dimensión externa

Objetivo: Analizar la dimensión externa de la municipalidad de Jaén

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de servicio.	Cree Ud. que mediante herramientas y estrategias de comunicación organizacional dentro de la gestión mejorará los procesos administrativos	4	4	4	
	Cree Ud. que el gobierno electrónico para trámites y servicios, la ciudadanía y/o administrados se adaptarán a este cambio o implementación	4	4	4	
Nivel de interacción.	Cree Ud. que el gobierno electrónico reducirá los tiempos de trámite y servicios que brinda actualmente la institución	4	4	4	
	Los administrados y/o ciudadanos consideran satisfactorio los trámites y servicios que actualmente brinda la institución	4	4	4	
Uso de canales de información y comunicación	La ciudadanía realiza sus trámites y/o servicios desde la comodidad de su casa, centro de trabajo u cualquier otro lugar empleando un computador, laptop, u otro medio tecnológico.	4	4	4	

Dimensión interna

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Impacto en la gestión	El personal de la institución está capacitado en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación	4	4	4	
	Los procesos de gestión de mesa de partes han sido evaluados para la implementación	4	4	4	

	de la simplificación administrativa				
Nivel de adaptación	La implementación del gobierno electrónico dentro de la institución representa una mejora del servicio a la comunidad	4	4	4	
	Cree Ud. que se deben establecer capacitaciones progresivas después de implementar el gobierno electrónico para un uso eficiente de los recursos.	4	4	4	
Mejoras en la Gestión	La entidad provisiona los gastos que están sujetos a criterios establecidos para asignar recursos a los grupos genéricos de gasto de capital.	4	4	4	
	Se deben establecer políticas y medidas técnicas para asegurar la privacidad y seguridad de la información	4	4	4	
	Ud. cree que mediante el gobierno electrónico se producirá una reducción significativa de tiempos en los tramites y/o servicios que brinda la institución	4	4	4	

Dimensión relacional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Facilidad de intercambio de información	La implementación del gobierno electrónico permitirá la ejecución de trámites y servicios más eficientes en beneficio de los administrados y/o ciudadanos	4	4	4	
	La implementación del expediente electrónico en la institución mejorará la calidad del servicio brindado a la ciudadanía	4	4	4	
Mejoras en el Proceso y servicio	Cree Ud. que mesa de partes debe mejorar el servicio al ciudadano utilizando redes o plataformas online	4	4	4	
	Las solicitudes de los usuarios deberían realizarse a través de una plataforma online	4	4	4	

	institucional				
Transparencia	Las notificaciones a los administrados con las áreas organizacionales deberían realizarse de forma electrónica	4	4	4	

Dimensión promocional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Acceso adecuado para los ciudadanos.	El sistema a implementarse debe contar con opciones de búsqueda fácil de identificar y amigable para el usuario	4	4	4	
	La ciudadanía es informada de las actividades que la institución realiza, a través de una agenda digital	4	4	4	
	Cree Ud. que mediante el gobierno electrónico la efectividad será optimizada como son los trámites y servicios	4	4	4	
Cambio de paradigma	Cree Ud. que la ciudadanía cuenta con facilidades para presentar reclamos sobre algún servicio o administrado	4	4	4	
	La institución dispone de una infraestructura tecnológica para acoger al nuevo sistema electrónico	4	4	4	



Nombre: José Daniel León Cachay
DNI: 76561456
Mg. en gestión pública

Variable Simplificación administrativa

Dimensión Procesos de simplificación

Objetivo: Analizar los Procesos de Simplificación de la municipalidad de Jaén

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Procedimientos y servicios administrativos.	Se prioriza la atención de trámites administrativos en función de la antigüedad de éstos	4	4	4	
	Se prioriza la atención de trámites administrativos en función de la dependencia solicitante	4	4	4	
Procedimientos optimizados y estandarizados.	Se estandariza sus procesos y procedimientos en función de lo establecido por otras dependencias	4	4	4	
	Se actualiza y documenta sus procedimientos administrativos en función de los sistemas informáticos existentes	4	4	4	
Procedimientos innecesarios eliminados	Se realiza el requerimiento de contar con sistemas informáticos que simplifiquen las labores repetitivas y consoliden de manera automática la información institucional	4	4	4	
	Se identifica requisitos innecesarios en trámites administrativos e informa para que éstos sean retirados y se implementen mecanismos automáticos de verificación	4	4	4	

Dimensión incorporación de TICs

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicios de intercambio electrónico de datos.	Se consulta a las páginas web de otras instituciones para validar información presentada por usuarios externos	4	4	4	
	Se consulta a las páginas web de otras instituciones para verificar y contrastar	4	4	4	

	información presentada por usuarios internos				
	Se ha omitido la presentación de fotocopias de documentos cuya información puede ser accedida a través del Internet	4	4	4	
Procedimientos y servicios	Se ha implementado mecanismos para que la presentación de requisitos sea de manera virtual	4	4	4	
	Se utiliza el correo electrónico institucional para notificar y registrar asistencia a reuniones de trabajo	4	4	4	
	Se utiliza el correo electrónico institucional como medio de comunicación para simplificar la presentación de documentos impresos	4	4	4	

Dimensión modelo de atención al ciudadano

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Plan de diseño e implementación del Modelo de Atención al Ciudadano.	Ha participado en talleres relacionados al Modelo de Atención al Ciudadano – MAC	4	4	4	
	Se han descentralizado los servicios de consulta de información en las oficinas administrativas	4	4	4	
Implementación del Centro de atención MAC	Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios internos accedan a la información generada por su oficina	4	4	4	
	Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios externos consulten la información administrativa gestionada por su oficina	4	4	4	

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitación de funcionarios y servidores relacionados a la atención al público.	El proceso de inducción al personal nuevo es realizado por instructores que conocen ampliamente el proceso administrativo inherente a la entidad	4	4	4	
	El personal nuevo consulta los manuales de ayuda y guías de procedimientos antes de comenzar con el desarrollo de las funciones asignadas	4	4	4	
Sensibilización mediante difusión a los usuarios de procedimientos y servicios administrativos	El personal nuevo ha recibido capacitación en el uso y aprovechamiento de los sistemas informáticos institucionales	4	4	4	
	Su oficina ha participado en el plan de difusión de calidad institucional	4	4	4	



Nombre: José Daniel León Cachay
DNI: 76561456
Mg. en gestión pública

Ficha Sunedu



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	LEON CACHAY
Nombres	JOSE DANIEL
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	76561456

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	Maestro en Gestión Pública
Fecha de Expedición	10/07/2023
Resolución/Acta	0414-2023-UCV
Diploma	052-211362
Fecha Matrícula	01/04/2019
Fecha Egreso	22/08/2020

Fecha de emisión de la constancia:
08 de Diciembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001597412



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.

Fecha: 08/12/2023 22:40:44-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Validador 2



Variable gobierno electrónico

Dimensión externa

Objetivo: Analizar la dimensión externa de la municipalidad de Jaén

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de servicio.	Cree Ud. que mediante herramientas y estrategias de comunicación organizacional dentro de la gestión mejorará los procesos administrativos	4	4	4	
	Cree Ud. que el gobierno electrónico para trámites y servicios, la ciudadanía y/o administrados se adaptarán a este cambio o implementación	4	4	4	
Nivel de interacción.	Cree Ud. que el gobierno electrónico reducirá los tiempos de trámite y servicios que brinda actualmente la institución	4	4	4	
	Los administrados y/o ciudadanos consideran satisfactorio los trámites y servicios que actualmente brinda la institución	4	4	4	
Uso de canales de información y comunicación	La ciudadanía realiza sus trámites y/o servicios desde la comodidad de su casa, centro de trabajo u cualquier otro lugar empleando un computador, laptop, u otro medio tecnológico.	4	4	4	

Dimensión interna

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Impacto en la gestión	El personal de la institución está capacitado en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación	4	4	4	
	Los procesos de gestión de mesa de partes han sido evaluados para la implementación	4	4	4	

	de la simplificación administrativa				
Nivel de adaptación	La implementación del gobierno electrónico dentro de la institución representa una mejora del servicio a la comunidad	4	4	4	
	Cree Ud. que se deben establecer capacitaciones progresivas después de implementar el gobierno electrónico para un uso eficiente de los recursos.	4	4	4	
Mejoras en la Gestión	La entidad provisiona los gastos que están sujetos a criterios establecidos para asignar recursos a los grupos genéricos de gasto de capital.	4	4	4	
	Se deben establecer políticas y medidas técnicas para asegurar la privacidad y seguridad de la información	4	4	4	
	Ud. cree que mediante el gobierno electrónico se producirá una reducción significativa de tiempos en los tramites y/o servicios que brinda la institución	4	4	4	

Dimensión relacional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Facilidad de intercambio de información	La implementación del gobierno electrónico permitirá la ejecución de trámites y servicios más eficientes en beneficio de los administrados y/o ciudadanos	4	4	4	
	La implementación del expediente electrónico en la institución mejorará la calidad del servicio brindado a la ciudadanía	4	4	4	
Mejoras en el Proceso y servicio	Cree Ud. que mesa de partes debe mejorar el servicio al ciudadano utilizando redes o plataformas online	4	4	4	
	Las solicitudes de los usuarios deberían realizarse a través de una plataforma online	4	4	4	

	institucional				
Transparencia	Las notificaciones a los administrados con las áreas organizacionales deberían realizarse de forma electrónica	4	4	4	

Dimensión promocional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Acceso adecuado para los ciudadanos.	El sistema a implementarse debe contar con opciones de búsqueda fácil de identificar y amigable para el usuario	4	4	4	
	La ciudadanía es informada de las actividades que la institución realiza, a través de una agenda digital	4	4	4	
	Cree Ud. que mediante el gobierno electrónico la efectividad será optimizada como son los trámites y servicios	4	4	4	
Cambio de paradigma	Cree Ud. que la ciudadanía cuenta con facilidades para presentar reclamos sobre algún servicio o administrado	4	4	4	
	La institución dispone de una infraestructura tecnológica para acoger al nuevo sistema electrónico	4	4	4	



Nombre: Bustamante Trujillo Elver Joel
 DNI: 44795245
 Mg. en Gestión pública

Variable Simplificación administrativa

Dimensión Procesos de simplificación

Objetivo: Analizar los Procesos de Simplificación de la municipalidad de Jaén

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Procedimientos y servicios administrativos.	Se prioriza la atención de trámites administrativos en función de la antigüedad de éstos	4	4	4	
	Se prioriza la atención de trámites administrativos en función de la dependencia solicitante	4	4	4	
Procedimientos optimizados y estandarizados.	Se estandariza sus procesos y procedimientos en función de lo establecido por otras dependencias	4	4	4	
	Se actualiza y documenta sus procedimientos administrativos en función de los sistemas informáticos existentes	4	4	4	
Procedimientos innecesarios eliminados	Se realiza el requerimiento de contar con sistemas informáticos que simplifiquen las labores repetitivas y consoliden de manera automática la información institucional	4	4	4	
	Se identifica requisitos innecesarios en trámites administrativos e informa para que éstos sean retirados y se implementen mecanismos automáticos de verificación	4	4	4	

Dimensión incorporación de TICs

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicios de intercambio electrónico de datos.	Se consulta a las páginas web de otras instituciones para validar información presentada por usuarios externos	4	4	4	
	Se consulta a las páginas web de otras instituciones para verificar y contrastar	4	4	4	

	información presentada por usuarios internos				
	Se ha omitido la presentación de fotocopias de documentos cuya información puede ser accedida a través del Internet	4	4	4	
Procedimientos y servicios	Se ha implementado mecanismos para que la presentación de requisitos sea de manera virtual	4	4	4	
	Se utiliza el correo electrónico institucional para notificar y registrar asistencia a reuniones de trabajo	4	4	4	
	Se utiliza el correo electrónico institucional como medio de comunicación para simplificar la presentación de documentos impresos	4	4	4	

Dimensión modelo de atención al ciudadano

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Plan de diseño e implementación del Modelo de Atención al Ciudadano.	Ha participado en talleres relacionados al Modelo de Atención al Ciudadano – MAC	4	4	4	
	Se han descentralizado los servicios de consulta de información en las oficinas administrativas	4	4	4	
Implementación del Centro de atención MAC	Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios internos accedan a la información generada por su oficina	4	4	4	
	Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios externos consulten la información administrativa gestionada por su oficina	4	4	4	

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitación de funcionarios y servidores relacionados a la atención al público.	El proceso de inducción al personal nuevo es realizado por instructores que conocen ampliamente el proceso administrativo inherente a la entidad	4	4	4	
	El personal nuevo consulta los manuales de ayuda y guías de procedimientos antes de comenzar con el desarrollo de las funciones asignadas	4	4	4	
Sensibilización mediante difusión a los usuarios de procedimientos y servicios administrativos	El personal nuevo ha recibido capacitación en el uso y aprovechamiento de los sistemas informáticos institucionales	4	4	4	
	Su oficina ha participado en el plan de difusión de calidad institucional	4	4	4	



Nombre: Bustamante Trujillo Elver Joel
DNI: 44795245
Mg. en Gestión pública

Ficha Sunedu



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **BUSTAMANTE TARRILLO**
Nombres **ELVER JOEL**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **44795245**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **21/04/21**
Resolución/Acta **0204-2021-UCV**
Diploma **052-109838**
Fecha Matrícula **05/09/2015**
Fecha Egreso **05/03/2017**

Fecha de emisión de la constancia:
23 de Diciembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001615426



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 23/12/2023 02:56:46-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu

Validador 3



Variable gobierno electrónico

Dimensión externa

Objetivo: Analizar la dimensión externa de la municipalidad de Jaén

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de servicio.	Cree Ud. que mediante herramientas y estrategias de comunicación organizacional dentro de la gestión mejorará los procesos administrativos	4	4	4	
	Cree Ud. que el gobierno electrónico para trámites y servicios, la ciudadanía y/o administrados se adaptarán a este cambio o implementación	4	4	4	
Nivel de interacción.	Cree Ud. que el gobierno electrónico reducirá los tiempos de trámite y servicios que brinda actualmente la institución	4	4	4	
	Los administrados y/o ciudadanos consideran satisfactorio los trámites y servicios que actualmente brinda la institución	4	4	4	
Uso de canales de información y comunicación	La ciudadanía realiza sus trámites y/o servicios desde la comodidad de su casa, centro de trabajo u cualquier otro lugar empleando un computador, laptop, u otro medio tecnológico.	4	4	4	

Dimensión interna

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Impacto en la gestión	El personal de la institución está capacitado en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación	4	4	4	
	Los procesos de gestión de mesa de partes han sido evaluados para la implementación	4	4	4	

	de la simplificación administrativa				
Nivel de adaptación	La implementación del gobierno electrónico dentro de la institución representa una mejora del servicio a la comunidad	4	4	4	
	Cree Ud. que se deben establecer capacitaciones progresivas después de implementar el gobierno electrónico para un uso eficiente de los recursos.	4	4	4	
Mejoras en la Gestión	La entidad provisiona los gastos que están sujetos a criterios establecidos para asignar recursos a los grupos genéricos de gasto de capital.	4	4	4	
	Se deben establecer políticas y medidas técnicas para asegurar la privacidad y seguridad de la información	4	4	4	
	Ud. cree que mediante el gobierno electrónico se producirá una reducción significativa de tiempos en los tramites y/o servicios que brinda la institución	4	4	4	

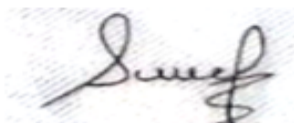
Dimensión relacional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Facilidad de intercambio de información	La implementación del gobierno electrónico permitirá la ejecución de trámites y servicios más eficientes en beneficio de los administrados y/o ciudadanos	4	4	4	
	La implementación del expediente electrónico en la institución mejorará la calidad del servicio brindado a la ciudadanía	4	4	4	
Mejoras en el Proceso y servicio	Cree Ud. que mesa de partes debe mejorar el servicio al ciudadano utilizando redes o plataformas online	4	4	4	
	Las solicitudes de los usuarios deberían realizarse a través de una plataforma online	4	4	4	

	institucional				
Transparencia	Las notificaciones a los administrados con las áreas organizacionales deberían realizarse de forma electrónica	4	4	4	

Dimensión promocional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Acceso adecuado para los ciudadanos.	El sistema a implementarse debe contar con opciones de búsqueda fácil de identificar y amigable para el usuario	4	4	4	
	La ciudadanía es informada de las actividades que la institución realiza, a través de una agenda digital	4	4	4	
	Cree Ud. que mediante el gobierno electrónico la efectividad será optimizada como son los trámites y servicios	4	4	4	
Cambio de paradigma	Cree Ud. que la ciudadanía cuenta con facilidades para presentar reclamos sobre algún servicio o administrado	4	4	4	
	La institución dispone de una infraestructura tecnológica para acoger al nuevo sistema electrónico	4	4	4	



Nombre: Bautista Pérez Sibely Nayara
DNI: 71068282
Mg. en gestión pública

Variable Simplificación administrativa

Dimensión Procesos de simplificación

Objetivo: Analizar los Procesos de Simplificación de la municipalidad de Jaén

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Procedimientos y servicios administrativos.	Se prioriza la atención de trámites administrativos en función de la antigüedad de éstos	4	4	4	
	Se prioriza la atención de trámites administrativos en función de la dependencia solicitante	4	4	4	
Procedimientos optimizados y estandarizados.	Se estandariza sus procesos y procedimientos en función de lo establecido por otras dependencias	4	4	4	
	Se actualiza y documenta sus procedimientos administrativos en función de los sistemas informáticos existentes	4	4	4	
Procedimientos innecesarios eliminados	Se realiza el requerimiento de contar con sistemas informáticos que simplifiquen las labores repetitivas y consoliden de manera automática la información institucional	4	4	4	
	Se identifica requisitos innecesarios en trámites administrativos e informa para que éstos sean retirados y se implementen mecanismos automáticos de verificación	4	4	4	

Dimensión incorporación de TICs

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicios de intercambio electrónico de datos.	Se consulta a las páginas web de otras instituciones para validar información presentada por usuarios externos	4	4	4	
	Se consulta a las páginas web de otras instituciones para verificar y contrastar	4	4	4	

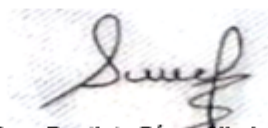
	información presentada por usuarios internos				
	Se ha omitido la presentación de fotocopias de documentos cuya información puede ser accedida a través del Internet	4	4	4	
Procedimientos y servicios	Se ha implementado mecanismos para que la presentación de requisitos sea de manera virtual	4	4	4	
	Se utiliza el correo electrónico institucional para notificar y registrar asistencia a reuniones de trabajo	4	4	4	
	Se utiliza el correo electrónico institucional como medio de comunicación para simplificar la presentación de documentos impresos	4	4	4	

Dimensión modelo de atención al ciudadano

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Plan de diseño e implementación del Modelo de Atención al Ciudadano.	Ha participado en talleres relacionados al Modelo de Atención al Ciudadano – MAC	4	4	4	
	Se han descentralizado los servicios de consulta de información en las oficinas administrativas	4	4	4	
Implementación del Centro de atención MAC	Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios internos accedan a la información generada por su oficina	4	4	4	
	Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios externos consulten la información administrativa gestionada por su oficina	4	4	4	

Dimensión promocional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitación de funcionarios y servidores relacionados a la atención al público.	El proceso de inducción al personal nuevo es realizado por instructores que conocen ampliamente el proceso administrativo inherente a la entidad	4	4	4	
	El personal nuevo consulta los manuales de ayuda y guías de procedimientos antes de comenzar con el desarrollo de las funciones asignadas	4	4	4	
Sensibilización mediante difusión a los usuarios de procedimientos y servicios administrativos	El personal nuevo ha recibido capacitación en el uso y aprovechamiento de los sistemas informáticos institucionales	4	4	4	
	Su oficina ha participado en el plan de difusión de calidad institucional	4	4	4	



Nombre: Bautista Pérez Sibely Nayara
DNI: 71068282
Mg. en gestión pública

Ficha Sunedu



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **BAUTISTA PEREZ**
Nombres **SIBELY NAYARA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **71068280**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **17/05/19**
Resolución/Acta **0154-2019-UCV**
Diploma **052-063062**
Fecha Matricula **26/04/2017**
Fecha Egreso **20/01/2019**

Fecha de emisión de la constancia:
23 de Diciembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001615425



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 23/12/2023 02:53:50-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito.

FORMATO PARA LA VALIDACIÓN MEDIANTE LA TÉCNICA DELPHI

ENCUESTA PARA LOS EXPERTOS

I. PARTE: DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS

Respetado profesional:

De acuerdo a la investigación que está realizando el tesista, relacionado con la propuesta de **Gobierno electrónico para mejorar la simplificación administrativa en el área de mesa de partes de una municipalidad distrital - Jaén**, nos resultará de gran utilidad toda la información que al respecto nos pudiera brindar, en calidad de experto en la materia.

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicitamos muy amablemente, brinde la información requerida respecto a su experiencia profesional:

1. Datos generales del experto encuestado:

- 1.1. Año de experiencia en la labor universitaria: 9 años.
- 1.2. Cargos que ha ocupado: jefe de logística
- 1.3. Escuela Profesional o empresa que labora actualmente: Municipalidad de José Leonardo Ortiz
- 1.4. Años de experiencia en como directivo en la educación o empresa 9 años
- 1.5. Grado académico: Magíster en Gestión pública

2. Test de autoevaluación del experto:

- 2.1 Por favor evalúe su nivel de dominio acerca de la esfera la cual se consultará marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo = 1 y dominio máximo= 10)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- 2.2 Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valorativos aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por Ud.	X		
Su propia experiencia	X		
Trabajos de autores nacionales	X		
Trabajados de autores extranjeros	X		
Su conocimiento del estado del problema en su trabajo propio.	X		
Su intuición	X		

II. PARTE : EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTO

<i>Nombres y apellidos del experto</i>	DIAFANOR PÉREZ VEGA
--	---------------------

Se ha elaborado una propuesta denominada: **Gobierno electrónico para mejorar la simplificación administrativa en el área de mesa de partes de una municipalidad distrital - Jaén.**

Por las particularidades de la indicada propuesta es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con el ambiente ecológico, su contenido, estructura y otros aspectos.

Mucho le agradeceremos se sirva otorgar. Según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una X en la columna correspondiente. Las categorías son:

- Muy adecuado (MA)
- Bastante adecuado (BA)
- Adecuado (A)
- Poco adecuado (PA)
- Inadecuado (I)

Si Ud. Considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, los autores le agradecerían sobremanera.

Gracias por su valiosa colaboración y aporte.

2.1. ASPECTOS GENERALES:

Nº	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación de la propuesta	X				
2	Representación gráfica de la propuesta	X				
3	Secciones que comprende		X			
4	Nombre de estas secciones		X			
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones	X				
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones	X				
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio	X				

2.2. CONTENIDO

Nº	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación del programa, modelo, plan, etc. propuesto	X				
2	Coherencia lógica entre los componentes de la propuesta	X				
3	Presenta principios de gestión consistentes	X				
4	Fundamentación coherente y consistente	X				
5	Los objetivos expresan con claridad la intencionalidad de la investigación	X				
7	Fundamentos teóricos vinculados estrechamente al tema de investigación	X				
8	Presenta estrategias metodológicas coherentes	X				

9	Presenta esquema síntesis	X				
10						

2.3, VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

Nº	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia	X				
2	Actualidad : La propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de estudio de investigación	X				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación.	X				
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación	X				



Lugar y fecha Chiclayo, 01 de Enero 2024

firma _____

DNI N° 40696543

Expreso mi gratitud por sus valiosas consideraciones.

FORMATO PARA LA VALIDACIÓN MEDIANTE LA TÉCNICA DELPHI

ENCUESTA PARA LOS EXPERTOS

III. PARTE: DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS

Respetado profesional:

De acuerdo a la investigación que está realizando el tesista, relacionado con la propuesta de Gobierno electrónico para mejorar la simplificación administrativa en el área de mesa de partes de una municipalidad distrital - Jaén, nos resultará de gran utilidad toda la información que al respecto nos pudiera brindar, en calidad de experto en la materia.

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicitamos muy amablemente, brinde la información requerida respecto a su experiencia profesional:

3. Datos generales del experto encuestado:

- 3.1. Año de experiencia en la labor universitaria: 2 años.
- 3.2. Cargos que ha ocupado: Especialista en administración
- 3.3. Escuela Profesional o empresa que labora actualmente: Municipalidad de Catache
- 3.4. Años de experiencia en la gestión pública 5
- 3.5. Grado académico: Magíster en Gestión pública

4. Test de autoevaluación del experto:

- 2.2 Por favor evalúe su nivel de dominio acerca de la esfera la cual se consultará marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo = 1 y dominio máximo= 10)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- 2.3 Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valorativos aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por Ud.	X		
Su propia experiencia	X		
Trabajos de autores nacionales	X		
Trabajados de autores extranjeros	X		
Su conocimiento del estado del problema en su trabajo propio.	X		
Su intuición	X		

IV. PARTE : EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTO

Nombres y apellidos del experto	Evelyn Ibet Atoche Espinoza
---------------------------------	-----------------------------

Se ha elaborado una propuesta denominada: **Gobierno electrónico para mejorar la simplificación administrativa en el área de mesa de partes de una municipalidad distrital - Jaén.**

Por las particularidades de la indicada propuesta es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con el ambiente ecológico, su contenido, estructura y otros aspectos.

Mucho le agradeceremos se sirva otorgar. Según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una X en la columna correspondiente. Las categorías son:

- Muy adecuado (MA)
- Bastante adecuado (BA)
- Adecuado (A)
- Poco adecuado (PA)
- Inadecuado (I)

Si Ud. Considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, los autores le agradecerían sobremanera.

Gracias por su valiosa colaboración y aporte.

2.1. ASPECTOS GENERALES:

Nº	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación de la propuesta	X				
2	Representación gráfica de la propuesta	X				
3	Secciones que comprende		X			
4	Nombre de estas secciones	X				
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones	X				
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones	X				
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio	X				


4.2. CONTENIDO

Nº	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación del programa, modelo, plan, etc. propuesto	X				
2	Coherencia lógica entre los componentes de la propuesta	X				
3	Presenta principios de gestión consistentes	X				
4	Fundamentación coherente y consistente	X				
5	Los objetivos expresan con claridad la intencionalidad de la investigación	X				
7	Fundamentos teóricos vinculados estrechamente al tema de investigación	X				
8	Presenta estrategias metodológicas coherentes	X				
9	Presenta esquema síntesis	X				
10						

2.3, VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

Nº	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia	X				
2	Actualidad : La propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de estudio de investigación	X				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación.	X				
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación	X				

Lugar y fecha Chiclayo, 01 de Enero 2024

firma  _____

DNI N° 74153761

Expreso mi gratitud por sus valiosas consideraciones.

FORMATO PARA LA VALIDACIÓN MEDIANTE LA TÉCNICA DELPHI

ENCUESTA PARA LOS EXPERTOS

V. PARTE: DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS

Respetado profesional:

De acuerdo a la investigación que está realizando el tesista, relacionado con la propuesta de **Gobierno electrónico para mejorar la simplificación administrativa en el área de mesa de partes de una municipalidad distrital - Jaén.**, nos resultará de gran utilidad toda la información que al respecto nos pudiera brindar, en calidad de experto en la materia.

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicitamos muy amablemente, brinde la información requerida respecto a su experiencia profesional:

5. Datos generales del experto encuestado:
 - 5.1. Año de experiencia en la labor universitaria: 35 años.
 - 5.2. Cargos que ha ocupado: Encargado del área TIC's
 - 5.3. Escuela Profesional o empresa que labora actualmente: Gobierno Regional de Lambayeque
 - 5.4. Años de experiencia en como directivo en la educación o empresa 28 años
 - 5.5. Grado académico: Maestro en Administración de Negocios
6. Test de autoevaluación del experto:

- 2.3 Por favor evalúe su nivel de dominio acerca de la esfera la cual se consultará marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo = 1 y dominio máximo= 10)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- 2.4 Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valorativos aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por Ud.	X		
Su propia experiencia	X		
Trabajos de autores nacionales	X		
Trabajados de autores extranjeros		X	
Su conocimiento del estado del problema en su trabajo propio.	X		
Su intuición	X		

VI. PARTE : EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTO

Nombres y apellidos del experto	Mg. Cárdenas del Águila, Edward
---------------------------------	---------------------------------

Se ha elaborado una propuesta denominada: **Gobierno electrónico para mejorar la simplificación administrativa en el área de mesa de partes de una municipalidad distrital - Jaén..**

Por las particularidades de la indicada propuesta es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con el ambiente ecológico, su contenido, estructura y otros aspectos.

Mucho le agradeceremos se sirva otorgar. Según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una X en la columna correspondiente. Las categorías son:

- Muy adecuado (MA)
- Bastante adecuado (BA)
- Adecuado (A)
- Poco adecuado (PA)
- Inadecuado (I)

Si Ud. Considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, los autores le agradecerían sobremanera.

Gracias por su valiosa colaboración y aporte.

2.1. ASPECTOS GENERALES:

Nº	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación de la propuesta	X				
2	Representación gráfica de la propuesta	X				
3	Secciones que comprende		X			
4	Nombre de estas secciones	X				
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones	X				
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones	X				
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio	X				

6.2. CONTENIDO

Nº	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación del programa, modelo, plan, etc. propuesto	X				
2	Coherencia lógica entre los componentes de la propuesta	X				
3	Presenta principios de gestión consistentes	X				
4	Fundamentación coherente y consistente	X				
5	Los objetivos expresan con claridad la intencionalidad de la investigación	X				
7	Fundamentos teóricos vinculados estrechamente al tema de investigación	X				
8	Presenta estrategias metodológicas coherentes	X				

9	Presenta esquema síntesis	X				
10						

2.3, VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

Nº	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia	x				
2	Actualidad : La propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de estudio de investigación	X				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación.	X				
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación	X				

Lugar y fecha Chiclayo, 02 de enero 2024

firma  _____

DNI N° 16779036

Expreso mi gratitud por sus valiosas consideraciones.

Anexo 5: Carta de presentación



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Pimentel, 24 de octubre de 2023

Docente Mecánico automotriz Fernando Jhony Rojas Nuñez
Municipalidad Distrital de Bellavista
Bellavista.

ASUNTO : SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual Usted representa.

La Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Campus Chiclayo ofrece los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor, a cuyo efecto deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un trabajo de investigación científica (Tesis), cuyos resultados benefician tanto al estudiante investigador como a la institución donde se realiza la investigación.

Por lo expuesto, solicito a usted tenga a bien autorizar la realización de la investigación que se detalla en la institución que dignamente dirige.

- 1) Apellidos y nombres de estudiante : Diaz Chavez, Victoria Maricarmen
- 2) Programa de estudios : Posgrado
- 3) Mención : Maestría en Gestión Pública
- 4) Ciclo de estudios : III
- 5) Título de la investigación : Gobierno electrónico para mejorar la simplicación administrativa en el área de mesa de partes de una municipalidad distrital – Jaén
- 6) Asesor : Dr. Antony Esmir Franco Fernandez Altamirano

Le anticipo mi agradecimiento por su gentil colaboración.

Atentamente,



Dr. Juan Pablo Muro Moreno
Jefe de la Escuela de Posgrado - Chiclayo

Anexo 6: Carta de aceptación



MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE BELLAVISTA
RUC: 20215745032

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Bellavista, 20 de noviembre del 2023

OFICIO N° 518 – 2023- MDB/A

Señor:
DR. JUAN PABLO MURO MORENO
Jefe de la Escuela de Posgrado – Chiclayo
Universidad Cesar Vallejo
Chiclayo
Presente

ASUNTO : autorización para realizar investigación

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente a nombre de la Municipalidad distrital de Bellavista, así mismo, mediante este documento se autoriza la realización de la investigación denominada “GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA MEJORAR LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN EL ÁREA DE MESA DE PARTES DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRICTAL – JAÉN”, presentado por la estudiante Díaz Chávez, Victoria Maricarmen.

Sin otro particular, quedo de usted

Atentamente

C.c
Archivo



MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE BELLAVISTA
RUC: 20215745032
FERNANDO JHONNY ROJAS NUNEZ
ALCALDE

Anexo 7: Pruebas estadísticas

Alfa de Cronbach variable 1

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,983	22

Alfa de Cronbach variable 2

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,981	20

Anexo 8: Propuesta

1. Presentación

La presente propuesta tiene como propósito mejorar la simplificación administrativa y los servicios que se ofrecen de una municipalidad distrital de Jaén, mediante la simplificación de procesos administrativos y operacionales con la puesta en marcha del gobierno electrónico como lo establece el Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y las etapas establecidas por la ONU, OEA y OCDE como son I. Etapa de presencia. - Se pone en línea información de los distintos organismos del Estado. Por ejemplo, leyes, servicios, etc. II. Etapa de interacción. - Se abre un espacio de comunicación entre los ciudadanos y empresas con los organismos públicos. III. Etapa de transacción. - Se pueden realizar trámites en línea. IV. Etapa de transformación. - Se establece un nuevo patrón de relación con el ciudadano y una nueva forma de operar de los organismos públicos.

Mediante el Decreto Supremo N° 029-2021- PCM (2021) se aprueba el reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, donde establece las actividades de gobernanza y gestión de las tecnologías digitales en las entidades de la administración pública en materia de gobierno digital. Es decir, las condiciones y requisitos sobre la estructura funcional de la plataforma digital “GOP.PE”, con las siguientes funcionalidades: “Mesa Digital Perú” que permite la recepción de escritos, solicitudes y documental electrónicos enviados a las entidades de la administración pública. Asimismo, contempla respecto las reuniones digitales que permite realizar reuniones de manera no presencial.

El objetivo general fue Proponer un plan de gobierno electrónico para mejorar la simplificación administrativa en el área de mesa de partes de una municipalidad distrital de Jaén.



Problema central:
Carencia de un gobierno electrónico para optimizar los procesos administrativos y mejorar el servicio al ciudadano.

Acciones

Problemas

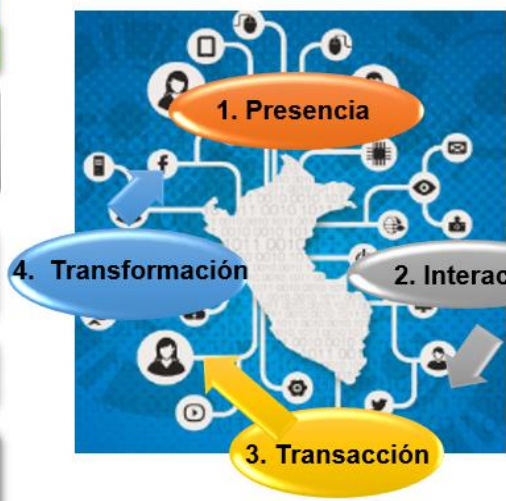
- Deficiente gestión documentaria
- Deficientes procesos administrativos
- Excesiva Burocracia
- Elevada carga laboral
- Deficiente servicio y desconfianza con el ciudadano

- Mejoramiento en la integración de las áreas organizacionales
- Automatización de procesos y reducción de costos en materiales
- Monitoreo y control sobre los procesos
- Firma digital, minimizando tiempo en las solicitudes y/o tramites internos
- Acceso a la información y tramites más rápidos
- Acceso a la información y tramites más rápidos
- Incremento de la

PROPÓSITO



Etapas a considerar en el plan



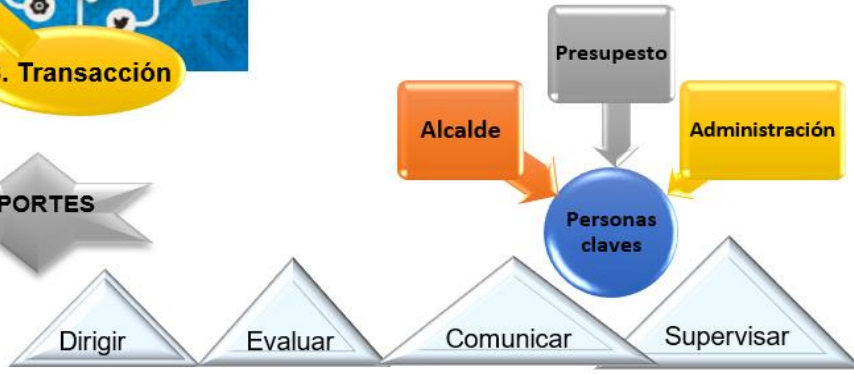
Ámbitos del gobierno digital

- Identidad digital
- Servicios digitales
- Arquitectura digital
- Interoperatividad
- Seguridad digital

Marco normativo

- Ley 27658 de Modernización del Estado.
- Decreto Supremo N° 029-2021-PCM
- Decreto Legislativo N° 1412 que aprueba la ley del gobierno digital

APORTES



2. Objetivos

2.1. Objetivo general

- Generar valor público al gobierno digital de la municipalidad articulando los componentes de la misma para mejorar la simplificación administrativa

2.2. Objetivos específicos

- Determinar la importancia y necesidad de la propuesta como ventaja comparativa para optimizar la simplificación administrativa.
- Identificar los factores que no permiten la modernización de los servicios electrónicos de una municipalidad distrital de Jaén.
- Identificar los beneficios de la adopción de un gobierno digital.
- Desarrollar el plan de actividades para el planteamiento de un modelo de gestión de gobierno digital para la modernización de los servicios electrónicos de una municipalidad distrital de Jaén.
- Detallar las proyecciones y sus resultados esperados.
- Ajustar la evaluación de las actividades que se desarrolla en el modelo de gestión de gobierno digital para la modernización de los servicios electrónicos de una municipalidad distrital de Jaén.

3. Fundamentación

3.1. Fundamentación filosófica

3.1.1. Encuadre metodológico

En lo que respecta al encuadre metodológico, el modelo de gestión de gobierno digital para la modernización de los servicios electrónicos de una municipalidad distrital de Jaén, en el marco de la digitalización, se desarrolló en base a una problemática que lleva años afectando este tipo de servicio en todas las municipalidades, para ello se plantea el modelo de gestión, lo que permitirá una mejor gestión en cuando a los servicios que se les brindan a los ciudadanos.

Para ello, el estudio se encuentra respaldado por la evaluación de juicio de expertos, aquellos que lograron revisar el método planteado para aplicarlo de forma confiable y de acuerdo a los lineamientos establecidos en la investigación (Raeburn, 2022).

3.1.2. Encuadre epistemológico

La propuesta del modelo de gestión de gobierno digital en cuanto a la epistemología, se determina a través de teorías científicas estudiadas con anterioridad, por lo que también es parte de la filosofía porque investiga aquellos fundamentos para responder ante interrogantes futuras. Lo mencionado aportará al desarrollo del modelo de gestión, para brindar un mejor y óptimo servicio a los contribuyentes. Por tanto, la epistemología es importante porque evalúa críticamente la confiabilidad del conocimiento desarrollado en la disciplina, pero también para comprender cómo el conocimiento juega un papel activo en la sociedad (Couper, 2020).

3.1.3. Encuadre ontológico

En cuanto al encuadre ontológico, la ontología describe lo que se puede conocer, abarcando lo que creemos que puede existir, lo que consideramos fundamental o básico, por lo que se usa para describir formas de conocimiento, cómo sabemos lo que sabemos y quién puede ser un conocedor (Berryman, 2019). Esto permitirá al investigador y futuros investigadores a realizar varias pruebas en distintos municipios para determinar la factibilidad del modelo de gestión de gobierno digital, esta perspectiva desarrollada permitió fundamentar el modelo de gestión, por el que se realizó un exhaustivo análisis entorno a las teorías especificadas respecto a la modernización de los servicios electrónicos.

3.1.4. Encuadre axiológico

El encuadre axiológico desarrollado en el modelo de gestión permite la incorporación de la ética como un valor agregado al aporte teórico para la aplicación de la propuesta, instituyendo rasgos genuinos de la realidad encontrada y relacionándolos con las respuestas emocionales durante la evaluación del instrumento (Deane, 2018).

3.2. Fundamentación legal

Como fundamento legal, se tiene:

Norma/Número	Nombre	Resumen
Decreto legislativo N° 1412	Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital.	Tiene por objetivo establecer la adecuada gestión de la identidad digital, seguridad digital, interoperabilidad y datos, aplicando el uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales por parte de las entidades públicas.
Decreto Supremo N° 029-2021-PCM	Reglamento de la Ley de Gobierno digital	Se crea el referido sistema como un Sistema Funcional del Poder Ejecutivo, conformado por un conjunto de principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos para organizar las actividades de la administración pública y promover las actividades de las empresas, la sociedad civil y la academia orientadas a alcanzar los objetivos del país en materia de transformación digital.
Decreto Supremo N° 060-2001-PCM	Portal del Estado Peruano	Sistema interactivo de información a los ciudadanos a través de Internet, el cual proporcionará un servicio de acceso unificado sobre los servicios y procedimientos administrativos que se realizan ante las diversas dependencias públicas.

4. Desarrollo de objetivos

Importancia y necesidad de la propuesta como ventaja comparativa para resolver el problema.

La propuesta es importante debido a que por medio se aporta estructuralmente al concepto de gobierno digital organizado para la municipalidad, genera las bases para darle una orientación u enfoque sistémico; esto les permitirá a futuros investigadores constituir una nueva teoría que fundamente el gobierno digital, la característica que supera a un simple algoritmo de funciones, es la verdadera y principal postura de soporte (Agrawal et al., 2022). En este sentido se persigue articular estructuralmente los componentes del modelo que han sido evidenciados empíricamente con la finalidad de organizar las actividades y la gestión pública del gobierno digital. Esta propuesta es necesaria merced a la utilidad de la misma para la planificación de procesos inherentes a las actividades ediles que se desarrollen empleando los servicios electrónicos para satisfacer a los usuarios bajo una prestación eficiente empleando la infraestructura tecnológica con gestión de competencias (Collazos & Fernández, 2019).

La ventaja comparativa ante otras propuestas como las de mejora continua de Deming o las teorías de la “ventana de oportunidad”, es que el modelo desarrollado parte directamente de la observación empírica del proceso de gestión pública en el gobierno digital de la municipalidad; el que, partir de la realidad y reorganizarla es uno de los efectos más robustos del método de la modelación; el modelo por lo tanto resulta muy pertinente como respuesta de estudio a la realidad; otra ventaja comparativa es la adecuada distribución de las dimensiones del modelo que ha sido validada por expertos en la especialidad; esta adecuación obedece a una intención de mejora partiendo de la realidad; otra ventaja es el empoderamiento de los servidores al ser estos partícipes en su opinión de la elaboración de esta propuesta y modelo.

Como una introducción pertinente del modelo se puede indicar que esta estructura está diseñada para solucionar el problema central de esta investigación doctoral que es diseñar un modelo de gestión de gobierno digital para la modernización de los servicios electrónicos en una municipalidad distrital de Jaén; y en este marco se debe tener en cuenta que para desarrollar una adecuada gestión pública del gobierno digital del municipio objeto de estudio es

necesario un modelo dinámico que sea coherente y sistemático; coherente en el sentido de que las partes que lo conformen que son las dimensiones personal – social – relacional – promocional se articulan entre sí para brindar efectividad heurística, es sistémico además porque permite la integración de componentes en un sistema cíclico continuo cuya salida directa es la mejora del gobierno digital del municipio objeto de estudio.

Esta característica sistémica permite procesos que vinculan efectivamente las dimensiones descritas con anterioridad, todas presentan el mismo peso y por lo tanto revisten la misma importancia, las actividades tanto interna como externa soportan la estructura en cuanto a los componentes y las relacionales y promocionales dan la dinámica, puesto que las interacciones del gobierno digital, son interacciones entre usuarios de plataforma y lo promocional vincula la correcta interface que se requiere para optimizar procesos en tiempo y en la triada eficacia – efectividad – eficiencia y de ese modo el proceso se convierte en un eje correcto sostenible y sustentable que soporte al gobierno digital y lo haga evolucionar positivamente, más aún en estos tiempos postpandemia.

Es en este sentido donde se evidencia la articulación sistémica de esta estructura basada en 4 dimensiones son la solución tangible al problema inicial, lo cual brinda una reemergencia y soporte al gobierno digital del municipio. Los fundamentos onto – epistémicos de consideran las bases filosóficas del presente modelo que en primera instancia parte del paradigma positivista lógico puesto que la premisa para poder valorar la condición efectiva de un gobierno digital son los indicadores de logro o desempeño para satisfacer a los usuarios, es por eso que se partió de una línea de base por medio de un instrumental; y luego se esbozó la estructura dimensional que según la observación de la línea de base era la más acorde para funcionar como instrumento para poder construir el modelo.

El enfoque base está orientado a una sistemática de mejora continua y al modelo de los cuadrantes de Thompson (2008) que demarca como teoría sustantiva de las prácticas organizacionales del sector público; estas teorías del diseño sustentan muchas ciencias aplicadas básicamente delimitada por sistemas blandos; aquí existe la libertad teórica para poder implementar intervenciones de mejora pública, en el sentido de que la actividad del modelo en cuanto a sus procesos y funciones que son de apoyo y soporte garantizan concretarla en

escenarios futuros con nuevos gobiernos municipales que requerirán forzosamente al gobierno digital para implementar procesos ya postpandemia.

El proveer del soporte logístico e informático al modelo para su implementación requiere de una estrategia de alianzas público-privadas con los proveedores de servicios telefónicos o de intercomunicaciones; considerando también que una vida postpandemia permitirá que el Estado adecue y haga factible el proveer estos servicios públicos tornándolos de calidad. La capacidad de respuesta del modelo propuesto versará directamente con los niveles de atención y satisfacción de los usuarios del gobierno digital es decir superando los indicadores y las dimensiones cuyo nivel de satisfacción ha sido considerado bajo a nivel de línea base.

Los principios de la propuesta son aplicables a sujetos como a procesos que concurren en la atención a la colectividad de la misma municipalidad y de la interacción de los usuarios ya sean externos o internos de la plataforma para sus actividades, y mucho más en tiempos de pandemia por Covid19 donde el empleo de mecanismos ligados al gobierno digital redujo la moralidad en entidades municipales (Becchetti et al., 2022). El diagnóstico de línea de base ha puesto en claro que la satisfacción no es óptima, porque los procesos dimensionales que constituyen al gobierno digital del municipio presentan fallos de operatividad en cuanto a soporte tecnológico como a capacitación de personal es en este sentido que se debe reestructurar los procesos bajo una visión dimensional que es la que soporta nuestra propuesta, es decir que los elementos relacionales y promocionales se integren en los procesos internos y externos, los procesos que van desde atención al usuario con documentación emanada por el municipio hasta los procesos internos que permiten la gobernabilidad sean atendidos desde una plataforma bajo formatos y algoritmos pertinentes (Cavicchi y Vagnoni, 2022).

Factores que no permiten la modernización de los servicios electrónicos en una municipalidad distrital de Jaén.

Falta de compromiso de la fuerza laboral y su cultura

La modernización de los servicios electrónicos a menudo se ve únicamente como una cuestión de tecnología cambiante, pero los cambios en la tecnología se sustentan solo si las personas los aceptan y adoptan, por lo tanto, se debe alinear los nuevos sistemas con la cultura de la empresa, comenzando con un reconocimiento claro de los nuevos hábitos que las personas deberán adoptar

Falta de una mentalidad de servicios

El enfoque tradicional de la tecnología trata los sistemas como activos que una empresa posee y opera. Un enfoque moderno trata la tecnología como un conjunto de servicios que la municipalidad puede consumir e integrar según sea necesario, sin necesariamente poseer los sistemas en absoluto.

Falta de organización por capacidades

Los esfuerzos deben dividirse, priorizarse y secuenciarse, o serán demasiado grandes y complejos para administrar. La mayoría de los esfuerzos de modernización de TI están organizados por proyecto; son esfuerzos de corta duración, enmarcados por categorías de software empresarial convencionales, y presupuestados y entregados a través de equipos de desarrollo que se disuelven cuando se completa el proyecto. Esto conduce a un enfoque a corto plazo que puede distraer los esfuerzos del objetivo más importante: desarrollar las capacidades que generan valor.

Falta de agilidad y atención en el usuario

Se debe dividir la hoja de ruta de la modernización en incrementos de entrega discretos, lanzando funciones utilizables en un ciclo de lanzamiento frecuente, por lo que es mejor ser incompleto y rápido que completo y lento, siempre que obtenga comentarios de los usuarios del sistema con frecuencia y permita que esos comentarios lo guíen para cambiar su dirección.

Beneficios de un gobierno digital

- Mejores experiencias de usuario en línea para los ciudadanos.
- Mayor participación ciudadana.
- Mejora de la eficiencia interna y la productividad.

- Menos carga para TI (cuando se entrega con tecnologías basadas en la nube).
- Mejor colaboración entre departamentos.
- Costos laborales reducidos.
- Más innovación.

Plan de actividades

N°	Actividad	Objetivo	Indicador	Meta	Periodo	Responsable
1	Reuniones periódicas del personal administrativo	Identificar los problemas que afectan la gestión del gobierno digital	Comunicación a través de comentarios u opiniones	Detallar los problemas y solucionarlos	Enero de 2024	Encargado de Recursos Humanos
2	Presentación del modelo de gestión de gobierno digital	Explicar el desarrollo del modelo propuesto	Detallar los beneficios	Optimizar los servicios que ofrece la municipalidad	Enero de 2024	Encargado de Recursos Humanos
3	Involucramiento de personal	Involucrar al personal de la municipalidad para el desarrollo del servicio electrónico	Participación del personal	Contar con el personal calificado para brindar un buen modelo propuesto	Enero de 2024	Encargado de Recursos Humanos
4	Ejecución	Aplicación del modelo de gestión de gobierno digital	Desarrollo adecuado de la ejecución, claridad de proceso y participación de personal externo	Ofrecer una atención óptima a los usuarios de la municipalidad	Febrero a abril de 2024	Encargado de Recursos Humanos
5	Claridad del proceso	Detallar exhaustivamente el proceso de ejecución				Encargado de Recursos Humanos
6	Participación de personal externo	Comunicarse con entidades externa para brindar apoyo				Encargado de Recursos Humanos
7	Evaluación final de las actividades	Evaluar las actividades que determinan el planteamiento del modelo de gestión de gobierno digital	Análisis y verificación del cumplimiento a cabalidad del modelo propuesto	Aplicación constante del modelo propuesto	Marzo a noviembre de 2024	Encargado de Recursos Humanos propuestas

Pronóstico de proyecciones y resultados esperados

Indicador	Resultado proyectado
Comunicación a través de comentarios u opiniones.	La comunicación debe ser clara y concisa para poder expresar adecuadamente las ideas.
Detallar los beneficios.	Los beneficios serán para ambas partes, tanto para el personal de la municipalidad como para los usuarios.
Participación del personal.	Se innova y mejora la imagen de la municipalidad
Desarrollo adecuado de la ejecución, claridad de proceso y participación de personal externo. seguros.	La ejecución llevará a la municipalidad a ofrecer servicios electrónicos rápidos y seguros.
	El modelo de gestión de gobierno digital permitirá modernizar los servicios electrónicos en una municipalidad distrital a cabalidad del modelo propuesto. de Jaén, por lo que al culminar su verificación se presentará un reporte de factibilidad.

Evaluación de las actividades que se desarrolla en el modelo de gestión de gobierno digital para la modernización de los servicios electrónicos de una municipalidad distrital de Jaén.

Indicador	Frecuencia de revisión	Escala de logro				
		Pendiente	En proceso	Por lograr	Logrado	Superado
Comunicación a través de comentarios u opiniones	Mensual					
Detallar los beneficios	Mensual					
Participación del personal	Mensual					
Desarrollo adecuado de la ejecución, claridad de proceso y participación de personal externo	Trimestral					
Análisis y verificación del cumplimiento a cabalidad del modelo propuesto	Bimestral					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FERNANDEZ ALTAMIRANO ANTONY ESMIT FRANCO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis Completa titulada: "Gobierno electrónico para mejorar la simplificación administrativa en el área de mesa de partes de una municipalidad distrital - Jaén", cuyo autor es DIAZ CHAVEZ VICTORIA MARICARMEN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 10.00%, 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 Completa 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.

CHICLAYO, 03 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FERNANDEZ ALTAMIRANO ANTONY ESMIT FRANCO DNI: 73969287 ORCID: 0000-0002-1495-4556	Firmado electrónicamente por: FALTAMIRANOAE el 07-01-2024 17:09:48

Código documento Trilce: TRI - 0718055