



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Gobierno electrónico y simplificación administrativa de la
Municipalidad Provincial del Santa, 2023

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

AUTOR:

Dominguez Mesias, Daniel (orcid.org/0009-0003-4663-2898)

ASESORES:

Mg. Fiestas Flores, Roberto Carlos (orcid.org/0000-0002-5582-0124)

Dr. Medina Corcuera, Groberti Alfredo (orcid.org/0000-0003-4035-157X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE -PERÚ

2023

Dedicatoria

Está dedicado a mis padres, mi hermano y mis sobrinos, que su apoyo constante me ha motivado a seguir mejorando de manera personal y profesional para así cumplir mis objetivos día a día.

A Dios, ya que el guía mi camino, no me deja caer tentación y me ayuda a superar las adversidades.

Agradecimiento

A mis padres por su esfuerzo y amor que me dieron en vida, a los docentes que compartieron sus conocimientos para poder concretar esta etapa de mi carrera y por último a la Universidad César Vallejo, por la oportunidad de pertenecer a esta casa de estudios y facilitarme la ayuda para mi crecimiento profesional.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimiento	18
3.6 Método de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 01	Distribución de la muestra de los trabajadores de la Municipalidad provincial de chimbote, 2023	17
Tabla 02	Prueba de normalidad de las puntuaciones de desempeño Gobierno electrónico y Simplificación administrativa Municipalidad Provincial del Santa	20
Tabla 03	Prueba de hipótesis de correlación entre Gobierno electrónico y Simplificación administrativa	22
Tabla 04	Prueba de hipótesis de correlación entre la dimensión Interna y Simplificación administrativa	24
Tabla 05	Prueba de hipótesis de correlación entre la dimensión Externa y Simplificación administrativa	26
Tabla 06	Prueba de hipótesis de correlación entre la dimensión Relacional y Simplificación administrativa	28
Tabla 07	Prueba de hipótesis de correlación entre la dimensión Promocional y Simplificación administrativa	30
Tabla 08	Niveles de Gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023	31
Tabla 09	Niveles de Simplificación administrativa de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023	32

Índice de figuras

		Pág.
Figura 01	Diagrama de dispersión entre desempeño Gobierno electrónico y Simplificación administrativa	21
Figura 02	Diagrama de dispersión entre la dimensión Interna y Simplificación administrativa	23
Figura 03	Diagrama de dispersión entre la dimensión Externa y Simplificación administrativa	25
Figura 04	Diagrama de dispersión entre la dimensión Relacional y Simplificación administrativa	27
Figura 05	Diagrama de dispersión entre la dimensión Promocional y Simplificación administrativa	29

RESUMEN

El estudio se encuentra dentro de la línea de investigación de reforma y modernización del Estado. Tuvo como objetivo determinar el nivel de relación entre el gobierno electrónico y simplificación administrativa de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023. En la metodología, el tipo de investigación fue básica y el diseño de investigación fue no experimental, transversal y correlacional. La muestra de estudio estuvo constituida por 60 trabajadores administrativos de la MPS, a la cual se aplicó el cuestionario de gobierno electrónico y otra para la simplificación administrativa. Los datos recolectados fueron analizados mediante la prueba no paramétrica Rho Spearman. Entre sus resultados, se observó que la correlación es positiva baja entre la dimensión Interna y Simplificación administrativa donde, el p-valor es de $0.055 > 0.05$ y rho es 0.249 y en las otras dimensiones si existe una correlación significativa alta (rho=0.765, 0.725 y 0.760). y el nivel que predomina en la V1 es malo con 61.7% y en la V2 regular con 56.7%. Concluyéndose que, existe correlación significativa entre Gobierno electrónico y Simplificación administrativa, donde el p-valor es 0.000 menor que 0.01 y correlación por medio rho Spearman es de 0.834.

Palabras clave: Gobierno electrónico, simplificación administrativa y transformación digital.

ABSTRACT

The study is within the line of investigation of reform and modernization of the State. Its objective was to determine the level of relationship between electronic government and administrative simplification of the Provincial Municipality of Santa, 2023. In the methodology, the type of research was basic and the research design was non-experimental, cross-sectional and correlational. The study sample consisted of 60 administrative workers of the MPS, to which the electronic government questionnaire and another for administrative simplification were applied. The collected data were analyzed using the non-parametric Rho Spearman test. Among its results, it was observed that the correlation is low positive between the Internal dimension and Administrative simplification where the p-value is $0.055 > 0.05$ and rho is 0.249 and in the other dimensions there is a high significant correlation (rho=0.765, 0.725 and 0.760). and the level that predominates in V1 is bad with 61.7% and in regular V2 with 56.7%. Concluding that, there is a significant correlation between electronic government and administrative simplification, where the p-value is 0.000 less than 0.01 and correlation by means of Spearman's rho is 0.834.

Keywords: Electronic government, administrative simplification and digital transformatio

I. INTRODUCCIÓN

En el presente los gobiernos estatales en el mundo presentan un significativo problema en sus servicios, esto referente a costos altos y demoras excesivas en sus diferentes trámites, los cuales perjudican en mayor grado al usuario más vulnerable, los cuales dependen mucho más de los servicios públicos, los medios virtuales son de poco uso y su acceso a apoyo burocrático informal es casi nulo. (Farías, 2016). Los gobiernos estatales al ver que cada año se agrava el problema ha centrado soluciones en reformas de simplificación administrativa, donde (Kontogeorgis y Varotsis, 2021) señalan que los logros en la reducción de procesos van de la mano del manejo de tecnologías mediante la puesta en marcha del gobierno electrónico, sin embargo, unos de los principales inconvenientes al momento de su puesta en marcha es la adaptación del personal. Además, en la unión europea refleja un ahorro en gastos administrativos de casi 30 800 millones de euros anuales debido a la aplicación del e-government (Bustos, 2021). En Latinoamérica los gobiernos estatales han tenido excelentes resultados con la implementación de nuevas tecnologías un ejemplo de ello es Uruguay, que con la inserción del gobierno electrónico los trámites fueron realizados en su totalidad en línea y el avance en su gestión fue de 84%, reflejando que el avance en la facilidad de los trámites y la disminución de las demoras debido a la burocracia ha sido considerable (Agen. de Gob. Elec. y Soc. de la Info. y del Cono, 2020).

En nuestro país, por el Decreto legislativo N° 1412 fue aprobada por la Ley del Gobierno Digital, la misma que permite la implementación de la tecnología en los diferentes servicios que se brindan, para una adecuada gestión de los gobiernos locales, respetando así la participación ciudadana, dando paso a la era digital, en donde se dan procesos digitalizados en todos los niveles de gobernabilidad (Plataforma del Estado Peruano, 2020). No obstante, desde los años 90 con el ingreso del internet al Perú se dio el inicio de la digitalización del sector público y el uso de las TIC's, de allí en más las normativas promulgadas se dieron en post de facilitar la accesibilidad a la información pública con rapidez, al cual el ciudadano tiene

derecho. Sin embargo, hoy en día los ciudadanos de zonas aledañas y sin acceso a servicios básicos, las normativas dadas han sido de poco alcance y no han satisfecho las necesidades requeridas (ONGEI, 2018).

Con respecto a la Municipalidad provincial del Santa se evidenció como debilidad las dificultades relacionados con la implementación de un gobierno empleado de forma electrónica, el no uso de herramientas tecnológicas a pesar de la disposición de un presupuesto para este fin el Plan Operativo Institucional (POI), del mismo modo presentaba problemas en el servicio al usuario, la falta de la orientación y direccionamiento del usuario, el cumplimiento y tiempos de atención de los diferentes tipos de solicitudes, la constante rotación de personal por cambios de mandatos internos, la falta de compromiso por parte del trabajador, acompañado de la falta de facilidad para que los ciudadanos tenga accesibilidad a la información. Las deficiencias el volumen de solicitudes aumenta cada año como los reclamos de los usuarios, como su malestar con la entidad, proliferando el uso de acciones fuera del conducto regular.

Por lo antes expuesto, los gobiernos locales presentaban muchos problemas para poder adaptarse a los diferentes cambios decretados por el gobierno central para poder brindar una agilidad administrativa, Plan de simplificación administrativa del gobierno central 2021, teniendo en cuenta la principal razón que es la de servir al ciudadano, está siendo mermada no solo por la mala atención sino por las demoras y las acciones indebidas de los mismos servidores públicos, además al no haber muchos estudios referentes a la simplificación administrativa como tema, la normatividad vigente proporcionada por el estado no se le ha dado el uso correspondiente y esto dificultaba la aplicación en los diferentes gobiernos locales. Por todo esto se planteó la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa de la municipalidad provincial del Santa, 2023?

La presente investigación ostenta una justificación teórica, donde presenta actualización de conocimientos concernientes a la simplificación administrativa para su aplicación de estrategia del gobierno electrónico de

la municipalidad provincial del Santa. La justificación práctica precisa los diferentes tipos de falencias en la ejecución del gobierno electrónico sin contar con la opinión del usuario, por tanto, se pudo proponer posibles soluciones para mejorar la adecuación de las estrategias digitales del servicio, para la atención al cliente y sobre su uso correcto de herramientas tecnológicas que debe emplear los servidores públicos. En lo social, se priorizo al ciudadano como beneficiario principal, ya que, gracias a la cooperación de las variables, se permitió precisar distintos errores y plantear distintas soluciones con lo cual la entidad podrá cumplir en mayor grado el plan nacional de simplificación y gobierno electrónico, el cual fue presentado por el estado con la convicción de solucionar el problema en los procesos en las entidades públicas. Por último, la importancia metodológica se vio reflejada en el diseño de los instrumentos, estos respetando las posturas teóricas incluidas en la investigación, estas siendo conforme a las normativas actuales, además, toda la información obtenida resultado de la investigación servirá para incrementar el conocimiento científico de los futuros investigadores.

En este sentido se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa de la municipalidad provincial del Santa, 2023. Siendo los objetivos específicos: determinar la relación entre la dimensión interna y la simplificación administrativa en la municipalidad provincial del santa, 2023; determinar la relación entre la dimensión externa y la simplificación administrativa en la municipalidad provincial del santa, 2023; determinar la relación entre la dimensión relacional y la simplificación administrativa en la municipalidad provincial del santa, 2023; determinar la relación entre la dimensión promocional y la simplificación administrativa en la municipalidad provincial del santa. Además, describir los niveles de Gobierno electrónico y Simplificación administrativa de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023

Por lo tanto, las hipótesis son:

H1: Existe una relación directa y significativa entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la municipalidad provincial del santa, 2023.

H0: No existe una relación directa y significativa entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en la municipalidad provincial del santa, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Suresh et al. (2021). En el medio internacional, con una orientación de carácter cualitativo la investigación fue llevada a cabo teniendo como determinación explicar el desarrollo del e-government en la administración pública, aquí 168 fueron los encuestados y se pudo determinar que el éxito de la aplicación del e-government es cuando las estrategias son basadas en el bienestar al ciudadano y la orientación tecnológica. Además, la aplicación del gobierno electrónico contribuye al avance digital estatal, el desarrollo económico y político.

Mostafa (2020). En Egipto se llevó a cabo un estudio sobre el gobierno electrónico y acerca de sus beneficios en síntesis administrativa, contando con un alcance correlacional, se aplica la encuesta como técnica de recopilación de información, se concluyó que la simplificación administrativa reduce las cargas administrativas por ende la corrupción, genera un aumento en el bien social y la viabilidad en la vida de los usuarios a la vez que logra concretar objetivos políticos. De la misma manera se asevera que el gobierno electrónico desarrolla una mejora notable en la satisfacción y en la manera como se brinda los servicios al ciudadano, por consiguiente, lo más importante a implementar para favorecer la simplificación tiene a la administración electrónica como a la ventanilla única.

Salavopoulos et al. (2016) en su investigación acerca del desarrollo digital en el estado y el e-government tanto en Alemania como en Austria, se

mencionó que estas administraciones públicas no estaban liderando la aplicación del gobierno y la digitalización. Los gobiernos vienen implementando estrategias de gestión para el futuro, justificándose en la innovación, estas están centradas en las siguientes áreas: mejorar la cantidad y calidad en el gobierno, desarrollar relaciones entre el ambiente público y el privado de índole electrónico, generar una identificación digital y mejores canales con seguridad en relación con los usuarios, las empresas y el sector público.

Cano (2017). En Ecuador, la investigación realizada se desarrolló en base a la mejora en los servicios públicos gracias a la puesta en funcionamiento del gobierno electrónico, siendo el principal objetivo descubrir los beneficios en la gestión pública de las TICS y el gobierno electrónico. 398 fueron los ciudadanos tomados para el estudio a los cuales se les encuestó. Se determinó que el país se encuentra en un nivel regular del 70.6% de implementación de gobierno electrónico. Asimismo, el principal problema que se posee es el exceso de burocracia en los trámites además que los de modalidad virtual presentaban mucha demora. Se dio como conclusión que en la implementación de un gobierno electrónico en los organismos que fueron objeto de estudio no ha sido implementada en su totalidad.

Torres (2022). En el ámbito nacional, en una entidad pública de Apurímac se realizó una investigación en la cual se planteó hallar la reciprocidad de las presentes variables en estudio, se empleó un estilo cuantitativo y diseño no experimental, la muestra que fue tomada a 110 servidores del sector público, empleando dos cuestionarios; es así que se determina que se encuentra una asociación medida, eficaz e importante entre las variables con un valor $r= 0.527$ y $\text{sig.}=0.00$. Es por ello que decir que, a mayores niveles de gobierno electrónico, serán mayores los de simplificación administrativa. Además, la percepción del gobierno electrónico es de nivel regular (50%), y en cambio la valoración de la simplificación fue intermedio (60%).

Guzmán (2021) en cuanto a su investigación elemental y descriptiva, tuvo como finalidad hacer una medición sobre el nivel que presenta la influencia

de las variables en estudio en la municipalidad de Apurímac, se tomó como muestra 87 trabajadores empleando el software SPSS con el fin de conseguir datos diferentes. Como resultado se dio que ambas variables si influyen, se obtuvo un Chi cuadrado de 38.614. Así mismo, como valor Pseudo cuadrado cuenta con un coeficiente de Nagelkerke = 0.426, en donde la variable gobierno electrónico, logra incidir en un 42.6% referente a la variable de simplificación administrativa.

En cuanto a Rucoba (2020), en el estudio realizado en el Ministerio de Producción de Lima sobre el gobierno electrónico y la simplificación; en donde se obtiene de 35 colaboradores fueron tomados como muestra de la entidad a los cuales se les trabajo el cuestionario. Los resultados arrojaron que la implementación del gobierno electrónico fue de manera deficiente donde el 37,4% de los encuestados lo afirmó. El 40% de estos, asevera que la simplificación administrativa arroja un nivel bajo.

Rojas (2019). En Chimbote se realizó un estudio con el fin de mostrar una relación entre las variables de gobierno electrónico como satisfacción del usuario de estudio en relación al Registro de Identificación y Estado Civil. La investigación realizada se caracterizó por su forma explicativa, la cual se desarrolla dentro del enfoque cuantitativo con un diseño correlacional. Fue de 350 la muestra tomada de usuarios. Los resultados fueron una correlación positiva con un $Rho = 0.672$, demostrando así una relación que forma directa entre un gobierno electrónico y la satisfacción del usuario.

Con el fin de interpretar la investigación efectuada se precisó llevar a cabo una verificación teórica que la argumente, en un inicio se fundamentó la variable gobierno electrónico: Antoni et al. (2018) llega a determinar como aplicación de la tecnología en el empleo de la información para el usuario, esto para poder beneficiar la construcción de un gobierno justo y con la transparencia correspondiente.

Asimismo, Miftahul (2020) presenta como conceptualización de gobierno electrónico como fundamento para el proceso de modernización del estado, con la consigna de acercarse más al ciudadano, esto

implicando la formación e implementación de distintos tipos de tecnologías que permitan la mejora del servicio de las entidades públicas.

Por su parte Ali y Anwar (2021) en la actualización de la administración pública el estado es el protagonista, puesto que es su responsabilidad brindar las herramientas tecnológicas que resulten necesarias para mejorar la calidad de la gestión estatal, sus capacidades y su aproximación al ciudadano. Chandio et al. (2017) señala que el gobierno electrónico es la ejecución de tecnología informática (internet) en la administración pública para el progreso de los servicios públicos, mejorando de esta manera el accionar estatal y propiciando un marco más transparente y en provecho de la ciudadanía.

Para Wecka y Eko (2014) sirve como un ente transformador, ya que aumenta el rango de efectividad de las operaciones dentro de las instituciones del estado, admitiendo que la información requerida por el ciudadano sea brindada de una manera más fácil. Además, Yandra (2016) asegura que la base para la implementación del gobierno electrónico es la transparencia de la información, por tanto, su desarrollo tiene que contar en sus principales objetivos la satisfacción de las necesidades del usuario.

Según Yaghoubi (2017) el e-government se centra en la implementación de las TICS en la administración pública con la finalidad de que los servicios e información sean de calidad, además continuamente mejorar su eficacia y eficiencia para así se dé la transparencia tan deseada. Diéguez et al. (2015) lo define como la aplicación de instrumentos digitales, efectuando así un mejor servicio al ciudadano, con una mejora en los procesos internos de las entidades públicas, asimismo se da inicio de un nuevo canal de atención al ciudadano, en el cual ya no es fundamental su presencia física dentro de los establecimientos estatales. Por su parte, Eka et al. (2020) afirma que el uso de estos instrumentos tecnológicos implementadas en los distintos procesos del estado tienen como finalidad el restablecimiento de la atención eficaz y eficiente por parte de las entidades públicas, anteponiendo los intereses de los usuarios y la búsqueda de un gobierno adecuado.

En ese sentido, Lauria (2021) se refiere al uso del e-government como el empleo y manejo de las tecnologías en la administración pública. Esta teniendo como fin la complacencia de las necesidades de los usuarios; además de mejorar el trabajo brindado, la transparencia y promover la participación del ciudadano. Damascene y Andersson (2019) definen al e-government como el uso por parte de la administración pública de las diferentes ciencias de la información y la comunicación vinculadas con la reforma organizacional para la mejora en el entorno estructural y operacional del sector público.

Según Gómez (2017) en el gobierno electrónico, para un mayor crecimiento estatal se ha generado beneficios básicos tanto para la gestión política como para la social del sector público, autorizando el uso de instrumentos tecnológicos como el internet y las redes en información, lo cual posibilita un acceso a la información en tiempo real, además de permitir un mejor desarrollo del trabajador estatal y presupuestos para lograr una mejora en la atención al ciudadano. Amuche (2019) el gobierno electrónico contribuye a la estructuración de una nueva gestión estatal con la finalidad de incrementar la transparencia, la eficiencia, fomentar la aproximación y la participación del ciudadano, y el uso de las TIC'S de manera integral y estratégica para mermar el tiempo de respuesta a las solicitudes del usuario. Así mismo, Mohammad et al. (2009) se refirió al e-government, como el uso de las TIC para el mejoramiento en los órganos estatales, así como en la asistencia de los servicios e incitar la mejora entre las relaciones con el ciudadano y el sector privado, además de la transparencia de la información y mejorar la forma de gobierno.

Salvador (2002) define a gobierno electrónico como aquellas actividades de índole informáticas enfocadas en contribuir a la construcción de una sociedad moderna con una nueva cultura basada en el uso de la tecnología, estas llamadas TIC'S. Estas nuevas herramientas están siendo aplicadas progresivamente tanto en los gobiernos locales como regionales para así poder mejorar la gestión en sus procesos, los servicios e información brindada al ciudadano, lo cual propicia una buena interacción

entre la comunidad y las entidades gubernamentales.

Para finalizar, el fruto de aplicar el gobierno electrónico en diferentes áreas es considerable. Esta influencia abarca desde la administración pública hasta los ciudadanos, beneficiando la transparencia y el acercamiento a la ciudadanía. De igual manera el gobierno electrónico cuenta con las condiciones para poder reducir y hacer más rentable el gasto público, produciendo un aumento en el rendimiento, la eficiencia, facilita la accesibilidad a la información de los servicios públicos además de inducir la participación ciudadana (Lauria, 2021). Los estados en la búsqueda de ofrecer un servicio superior para los usuarios, utilizan las TIC para poder disminuir el tiempo de atención de la solicitud de un ciudadano. El gobierno electrónico logra transformar la administración pública en aquellos "gobiernos inteligentes" brindando una mejora en temas como la inclusión política, de la calidad de vida y social de los ciudadanos. Es así que los estados en crecimiento, a la fecha aún presentan impedimentos para la implementación del gobierno electrónico, tales como se tiene a la interoperabilidad, la escasez de herramientas como la falta de responsabilidad por parte de los trabajadores públicos (Apleni y Smuts, 2020).

Finalmente, para la investigación se nombraron las dimensiones propuestas por Salvador (2002); primero, se tuvo a la dimensión interna, el cual se refiere a todas las instalaciones para lograr desarrollar el gobierno electrónico, significando el acondicionamiento de la infraestructura, consecución de softwares básicos entre otros. Donde se llegan a encontrar como indicador de esta dimensión el uso de las TIC's, refiriéndose en la utilización de nuevas metodologías y herramientas tecnológicas por parte de los servidores públicos, con el fin de mejorar la calidad, ligereza y transparencia de los servicios públicos y de esta manera desarrollar la imagen de los organismos gubernamentales (Jiménez, 2004).

Se tiene como segundo lugar, a la dimensión externa, el cual se llega aludir a la interacción directa entre la entidad estatal y el ciudadano, mediante el uso de los medios tecnológicos, principalmente con el uso de

canales alternativos, páginas web y correos electrónicos. De Armas (2011) dentro de esta dimensión hallamos los siguientes indicadores; la vida cotidiana, se refiere a que, si el servicio brindado es acorde a lo que el ciudadano necesita, administra a distancia, la manera como es llevada a cabo, hablando de los servicios en sí mismos; y al acercamiento hacia la población, tomando como punto principal la participación ciudadana.

Como tercer lugar se tiene, a la dimensión relacional, la cual alude a la manera en cómo se vincula el estado tanto con sus instituciones públicas como con las privadas, a través de los medios digitales. En donde se presenta a Fernández (2020) establece que, en esta dimensión, se llegaba tomar como indicadores el trueque de información y la interrelación, ya que son el eje principal por el cual se puedan dar y aplicar las nuevas políticas públicas, estas ejecutándose con mayor rapidez y facilidad, para así brindar un mejor servicio al ciudadano.

Y, finalmente, la dimensión promocional, en esta sus acciones están centradas principalmente en la incorporación de la población en la vida pública, conllevando así una adaptación como también culturización de los usuarios, empresas privadas, servidores públicos y gobiernos estatales. Belleza (2020) menciona tres indicadores de relevancia: la infraestructura para facilitar la entrada a los establecimientos, por otro lado, el soporte físico que concede a la población para que pueda acceder a la información y la promoción como el proceso correcto que promueve la tecnología y la utilización de esta.

Es así que se procedió a explicar la variable asociada: simplificación administrativa, la misma que se encuentran focalizada en la eliminación de inconvenientes administrativos y de costos innecesarios para facilitar un mejor servicio al ciudadano, por esto: Para Dirección de Gobernanza Pública y Territorial, (2009) es la estrategia por la cual se requiere reducir las barreras burocráticas, las cuales son propias de una regulación estatal no adaptada a la realidad, imposibilitando la atención y resolución fluida de las solicitudes de los usuarios. Por su parte, la Presidencia helénica de EUPAN (2014) declara que se trata de instrumento regulador que sirve para

la verificación y abreviación de las normativas internas estatales.

De acuerdo con Trayter (2016), la simplificación administrativa es un grupo de procedimientos, basados en el mejoramiento y optimización constante de los procesos administrativos, aminorando así la carga y acrecentando el servicio. Asimismo, Gonzáles (2016), se enfoca en la reducción de la carga administrativa, mejorando las actividades inmersas en el proceso, induciendo a la aplicación de herramientas tecnológicas y técnicas. Respecto a Maraví (2017), es un procedimiento de apoyo para modernización de la administración pública, y representa una permuta en las metas de la simplificación administrativa a través de la interrelación constante de las entidades estatales. Para Bueno (2019), la simplificación administrativa es un procedimiento dirigido a minimizar y mejorar los trámites y sus costos, con el fin de brindar facilidades y simplicidad al usuario.

Asimismo, Molina (2016) se enfoca en que los procesos que han sido normados tienen que mejorarse ya que influyen de manera directa en la gestión pública. También hace referencia al significado de simplificación como acción y efecto de simplificar, es concreto es realizar los diferentes actos o hechos de manera más simple, en menos tiempo o mejor dicho más fácil. Para López (2015) es el conjunto de procesos por medio del cual se eliminará aquellos pasos y trámites que sean considerados innecesarios para la resolución de las solicitudes provenientes de la ciudadanía, es decir eliminar traslado de documentación a departamentos de manera innecesaria, determinar el tipo de equipos, personal idóneo e infraestructura a utilizar para una atención buena y de calidad para el usuario.

De la misma manera, se entiende a la simplificación administrativa como un hilo de procesos que se acomodan con el fin de reducir el tiempo de los procesos administrativos, prescindiendo todo aquello que retarde la resolución de la solicitud del ciudadano, además favorece en la reducción de la carga administrativa cumpliendo con la legislación vigente. Moore et al. (2021). Además, en cuanto al tema del marco legal de simplificación

administrativa se tiene la aprobación de la Política Nacional de Simplificación Administrativa, que fue realizada en el 2009, la que avala el Decreto Supremo N°027-2007-PCM, mediante estos procedimientos se logra fijar gradualmente las herramientas tecnológicas idóneas, técnicas y sistemas de información que facultan medir el avance de la implementación de la reforma. OCDE, (2016).

La importancia de la simplificación administrativa, se deduce a una reducción barrera y cargas procedentes de la burocracia. En consecuencia, el objetivo primordial es la de suprimir todo impedimento ya sea de costo o proceso innecesario para que la solicitud del ciudadano sea procesada de manera más rápida y eficiente. Mejorar los procedimientos administrativos de la administración pública. Los administradores estatales deben de tomar en cuenta la simplificación ya que en base a esta se podrá mejorar progresivamente el servicio al ciudadano (Muñoz, 2017).

A fin de evaluar esta variable, se utilizarán las dimensiones que propuso Najjar (2018), se encuentran centradas en argumentos que fueron dados por la Ley N° 27444: Primeramente, el periodo de atención, este alude a la fase donde se dilatan las solicitudes, además se prioriza la atención a los reclamos para su corrección. Aquí encontramos tres hitos: la durabilidad de los trámites, refiriéndose al tiempo que son atendidos, orientación al usuario, y la brindan atención a los reclamos, dando como resultado una resolución de estos a tiempo para evitar la pérdida del interés del usuario.

En segundo lugar, al valor del procedimiento, concierne al costo de las gestiones y la reglamentación de los mismos, aquí hablamos del TUPA, y su progreso en la generación de una normativa referente a la asignación de costos, y así brindar la transparencia debida. Por tanto, se forma la perspectiva de un ciudadano con fácil acceso a la información respecto a los costos, además de su aceptación de estos.

En tercer lugar, al procedimiento administrativo, así mismo, son todos aquellos actos realizados por personal gubernamental para cumplir

con las obligaciones que les conciernan, así englobar la manera como poder alcanzar un objetivo específico paso a paso, en específico, el logro de un tipo de admisión referente a una solicitud específica. Teniendo la opinión del usuario como pilar frente al estado, determinando de esta forma la rapidez y competencia en la simplificación de los procesos.

Es así que, finalmente, en referencia a la relación que se da entre las variables en estudio se obtienen rendimientos empíricos en las diversas entidades gubernamentales, en la cual se muestran como aquella fijación de e-government, como una disminución de los inadecuados procedimientos, aumento en la cantidad de atención en los usuarios con servicios de calidad, aumento referente a la credibilidad en la administración pública, como el ahorro en los gastos públicos, disminución en los tiempos de atención de los costos en servicios brindados por terceros (Villatoro, 2006).

De igual forma, en relación a los lineamientos que se necesitan para la simplificación administrativa, se tiene que la Administración Pública (2010) acoge al gobierno electrónico mediante las TICs, como aquel segundo componente primordial para la culminación de una administración simplificada en las entidades del estado.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

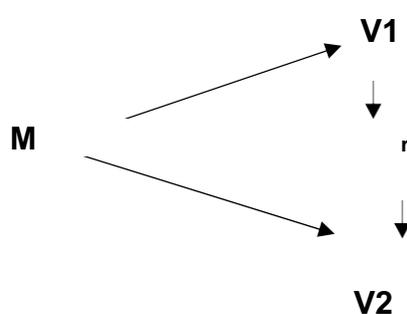
3.1.1. Tipo de investigación:

Para la presente investigación se llegó a realizar teniendo en cuenta su finalidad, contando con un tipo básico, con el fin principal de contribuir a fortalecer el conocimiento con respecto a la asociación de las variables en estudio, sin tomar acciones prácticas con respecto a estas (Hernández y Mendoza, 2018).

El enfoque metodológico que se tomó en cuenta para esta investigación es el cuantitativo, se basó en análisis numéricos. Este se realizó utilizando el recopilado y análisis de la información para corroborar las hipótesis que fueron determinadas con anterioridad, utilizando los datos estadísticos para establecer los diferentes patrones que rigieron a la población en su comportamiento (Sánchez et al., 2018).

3.1.2. Diseño de investigación:

La presente está orientada en un diseño no experimental – transversal, a razón de que las variables no sufrieron manipulación alguna por parte del investigador, además la recopilación de datos se dio en su medio natural en un tiempo establecido. Por último, el carácter tomado en cuenta fue el correlacional, puesto que se pretendió hallar la probable relación de una con otra variable en estudio (Hernández et al., 2014). En tal sentido se llega a disponer del siguiente esquema:



Descripción:

M: Muestra dada por los trabajadores administrativos del MPS.

V1: Medición de variable “gobierno electrónico”.

V2: Medición de variable “simplificación administrativa”.

r : Relación entre las variables.

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Gobierno electrónico

Definición Conceptual: Barragán y Guevara (2016) se define como la aplicación de herramientas digitalizadas por parte de los organismos gubernamentales con la finalidad que el servicio al usuario sea mejor y la información solicitada por estos sea entregada de manera oportuna, resultando así una gobernanza adecuada.

Definición operacional: La variable en estudio es categórico ordinal, esta será medida mediante la herramienta del cuestionario con respecto a sus dimensiones interna, externa, relacional y promocional en donde se ha llegado a tomar en cuenta de los trabajadores del MPS su opinión.

Variable dependiente: Simplificación administrativa

Definición conceptual: Matier y Mircea (2015) se definió como aquella metodología la cual es adoptada por la administración pública para poder menguar la cantidad de procesos administrativos provenientes de las solicitudes de los ciudadanos, con esto se pretende la reducción de los costos tanto para el usuario en general como para el gobierno.

Definición operacional: La variable en estudio es categórico ordinal, esta será medida mediante la herramienta del cuestionario con respecto a sus dimensiones procedimiento administrativo, tiempo de atención y costo de procedimiento tomando en cuenta la opinión de trabajadores de la MPS.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población: Conformado por 210 trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial del Santa, sin embargo, para un mayor entendimiento se propondrá los siguientes juicios para elegir al encuestado:

- **Criterio de inclusión:** Trabajadores de ambos sexos y puesto administrativo.
- **Criterio de exclusión:** Trabajadores que se reúsen a ser parte del estudio, los administrativos de campo y sin contacto digital.

3.3.2 Muestra: Por problemas de sindicalización dentro de la entidad, con el objeto de poder recopilar la información necesaria para el estudio se estableció como muestra a 60 trabajadores.

3.3.3 Muestreo: En esta investigación se ha empleado el muestreo por conveniencia no probabilístico.

3.3.4 Unidad de análisis: Se tiene como unidad a cada trabajador administrativo de la MPS.

Tabla 1

Distribución de la muestra de los trabajadores de la Municipalidad provincial de chimbote, 2023

Trabajadores	Hombres		Mujeres		Total	
	f	%	f	%	f	%
Funcionarios	12	32%	5	23%	17	28%
Empleados	26	68%	17	77%	43	72%
Total	38	100%	22	100%	60	100%

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Para la investigación el enfoque fue cuantitativo por lo se ha empleado como técnica a la encuesta, esta se basó en la recopilación de opiniones o apreciaciones de una determinada cuestión por medio de cierta cantidad de preguntas relacionadas al tema de las variables en estudio (Ñaupas et al., 2018).

El instrumento que se ha empleado es el cuestionario a razón de que la técnica que ha sido empleada fue la encuesta, de tal modo que se contó con 2 cuestionarios, las mismas que describirán lo siguiente:

- a) “Para el gobierno electrónico se aplicó el cuestionario”, en donde este instrumento adaptado por el investigador del que aplicó Rucoba (2020) para obtener la medida de la variable en cuestión en la institución de administración pública, donde el objetivo fue hallar el grado en el cual se había aplicado el gobierno electrónico en una entidad del estado. Presenta 21 preguntas con 5 categorías en la escala de Likert, basándose en aquellas dimensiones que fueron determinadas por Salvador (2002) en donde se tiene: relacional, interna, promocional y externa.

b) “El cuestionario para simplificación administrativa”, es un instrumento adaptado por el investigador teniendo referencia del que aplico Najjar (2019) para lograr medir el grado de la variable en cuestión implementada en una institución pública. El cuestionario presenta 18 preguntas con 5 categorías en la escala de Likert, basándose en las dimensiones de Muñoz (2011) la misma que presenta: procedimiento administrativo, el costo de procedimientos y el tiempo de atención.

Validez: Los instrumentos están debidamente validados a razón que se obtuvieron a partir del juicio de 3 profesionales conocedores del tema, los mismos que cuentan con el grado de magíster en relación a la gestión pública, en donde la evaluación se expresó en un esquema de validación en el cual se evidenció la relación entre las variables, como también con las dimensiones, indicadores, los ítems y las escalas valorativas que estas presentan.

La validez de los instrumentos se obtuvo a partir del juicio de 3 profesionales conocedores del tema, con grado mínimo de magíster en gestión pública, la evaluación se expresó en un esquema de validación en el cual se evidenció la relación entre la variable, dimensión, indicador, ítem y su escala valorativa.

Confiabilidad: En donde se aplicó el cuestionario preventivo a 20 trabajadores administrativos pertenecientes al MPS, estos brindaron su consentimiento para realizar la medición, a los resultados se le aplicó el alfa de Cronbach, con lo cual se conoció el grado de confiabilidad de los instrumentos, siendo de excelente confiabilidad (alfa de cronbach=0.949).

3.5. Procedimientos

Se inició con la gestión de la autorización por parte del gerente municipal o personal idóneo de la MPS, con lo cual se coordinó con el área de RRHH para acceder al listado de trabajadores con sus datos de contacto que serían parte del estudio, en donde los instrumentos

llegaron a hacer sometidos a la debida validación por juicio de expertos, que además para la medición del nivel de confiabilidad se llegó a aplicar una encuesta preventivo con el objeto de llegar a conocer la validación de los instrumentos, sumado a ello se informó a los participantes que brindaron su consentimiento para formar parte de la investigación y se programó los horarios para la encuesta; y, finalmente la información recabada se estructuró con una base de datos en se aplicó el software SPSS con la cual se procesó y analizó lo requerido por la presente investigación.

3.6. Métodos de análisis de datos

Respecto al análisis de datos, se ha encontrada desarrollada de forma descriptiva en la cual la forma de representación fueron las tablas de frecuencia, en estas estuvieron albergados los datos obtenidos por categoría, sin embargo, el medio por el cual se obtuvieron fueron el Microsoft, el Excel 2010 y el software estadístico IBM SPSS v24.

Del análisis inferencial, para los resultados inferenciales fue necesaria la prueba de normalidad correspondiente a Kolmogórov-Smirnov. Dependiendo del resultado se llegó por elegir la prueba de correlación guiado del valor p (si $p > 0.05$ o $p < 0.05$), en el caso de que el valor hubiese sido la prueba paramétrica Tau b de Kendall mayor y el Rho Spearman, con la cual se hubiese llegado a obtener el grado de significancia y el coeficiente de correlación entre las variables.

3.7 Aspectos éticos:

Para la presente investigación se encuentra enmarcada en condiciones éticas que rige el estudio, la misma que fueron plasmadas en la guía UCV 2023 los cuales se detallan a continuación:

Beneficencia: El motivo del estudio estuvo orientado a brindar soluciones respecto de los hallazgos que se alcanzaron, para así el usuario de la entidad pública pueda beneficiarse, sin perjudicar de manera alguna a los participantes en este estudio.

No maleficencia: Esta investigación tuvo como principal deber ético el no realizar mal a nadie, por lo tanto se brindó el debido respeto al medio ambiente y al ser humano.

Autonomía: La Temática, metodología y los procesos del estudio en cuestión fueron elegidos de manera libre, al haber analizado la problemática en la MPS con respecto a la implementación de herramientas tecnológicas para poder mejorar la atención en los trámites en el tema operativo en la entidad, ya que el servicio brindado debería ser lo más eficiente y eficaz posible.

Justicia: En esta investigación, se prohibió el maltrato a algún tipo de sector social para beneficiar a otro, por lo tanto, se consideró que los resultados obtenidos se utilizarán en beneficio de los usuarios.

IV. RESULTADOS

Tabla 2

Con respecto al desempeño del gobierno electrónico como la simplificación administrativa se emplea la prueba de normalidad de las puntuaciones.

Variables	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	p-valor
Gobierno electrónico	.216	60	.000
Simplificación administrativa	.162	60	.000

H₀: Cuenta con una normal distribución de los datos.

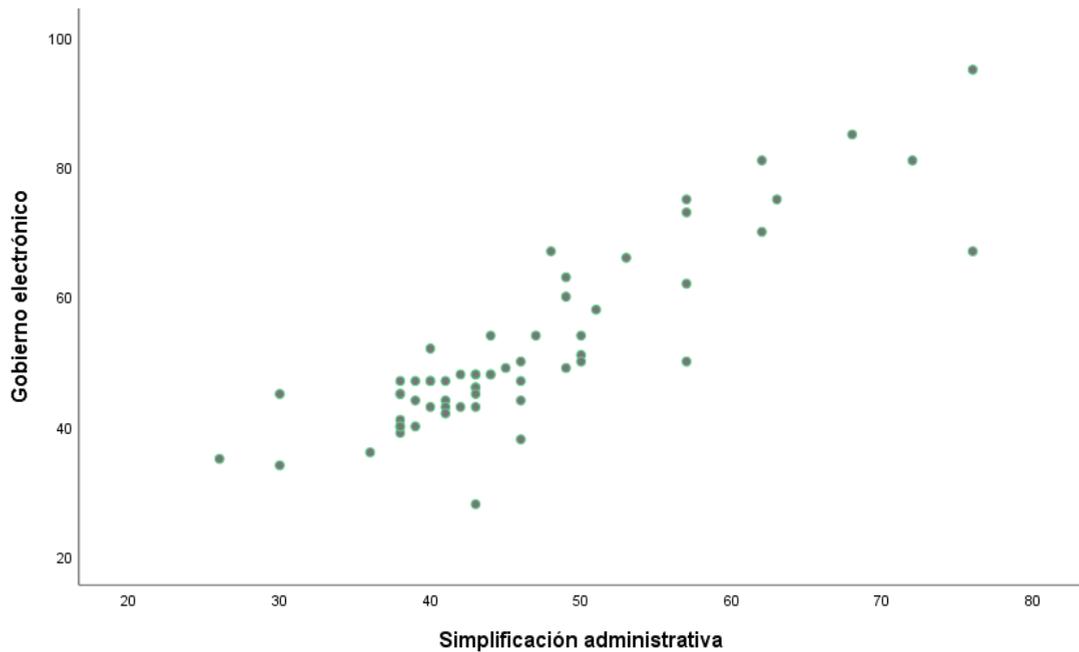
H_a: No cuenta con una normal distribución por parte de los datos.

Dentro de la tabla 1, arroja como análisis de la prueba de normalidad de acuerdo a Kolmogórov-Smirnov, en donde se obtuvo como resultado del p-valor que será para la Simplificación Administrativa como para el Gobierno electrónico (.000) que llega a hacer menor que 0.05, lo que quiere decir que

este rechaza la hipótesis nula, por lo que los datos obtenidos de ambas variables no llegan a contar con una normal distribución. Lo que quiere decir, que se ha utilizado el coeficiente de correlación rho de Spearman.

Figura 1

Con respecto al desempeño del gobierno electrónico como la simplificación administrativa se emplea el diagrama de dispersión.



De acuerdo con la figura 1, cuenta con la dispersión de Gobierno electrónico donde a medida que las puntuaciones aumentan, también las puntuaciones de Simplificación administrativa tienden a aumentar de manera positiva.

Tabla 3

Con respecto a ambas variables, se emplea la prueba de hipótesis de correlación.

Rho de Spearman		Simplificación administrativa
Gobierno electrónico	Coefficiente de correlación	.834**
	p-valor	.000
	N	60

** . La correlación significativa de nivel 0,01 (bilateral).

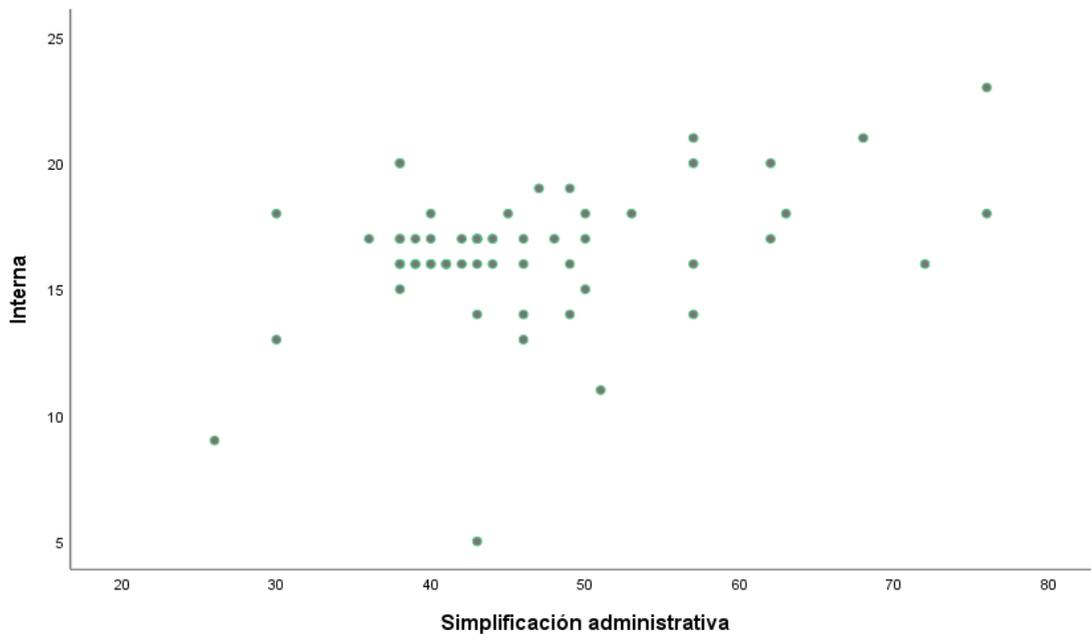
Ho: No se da la existencia de una correlación significativa entre Gobierno electrónico y Simplificación administrativa.

Ha: Se muestra una correlación significativa entre Gobierno electrónico y Simplificación administrativa.

Conforme a la tabla 2, se puede observar una correlación positiva alta que cuenta con 0.834 encontrada entre el Gobierno electrónico y Simplificación administrativa, también se tiene que el p-valor arroja un 0.000 que resulta ser menor a 0.01 lo cual conlleva que llega a hacer rechazada la hipótesis nula, a razón de que se existe una correlación de manera significativa entre ambas variables al nivel de 0.01.

Figura 2

Con respecto a la dimensión interna y la Simplificación administrativa se emplea la prueba de normalidad de las puntuaciones.



Conforme con la segunda figura se cuenta con la dispersión de la dimensión Interna donde a medida que las puntuaciones aumentan, también las puntuaciones de la variable basada en la Simplificación administrativa que tiende a aumentar de manera positiva, sin embargo, no son en su mayoría.

Tabla 4

Con respecto a la dimensión interna y la simplificación administrativa se emplea la hipótesis de correlación.

	Rho de Spearman	Simplificación administrativa
	Coefficiente de correlación	.249
Interna	p-valor	.055
	N	60

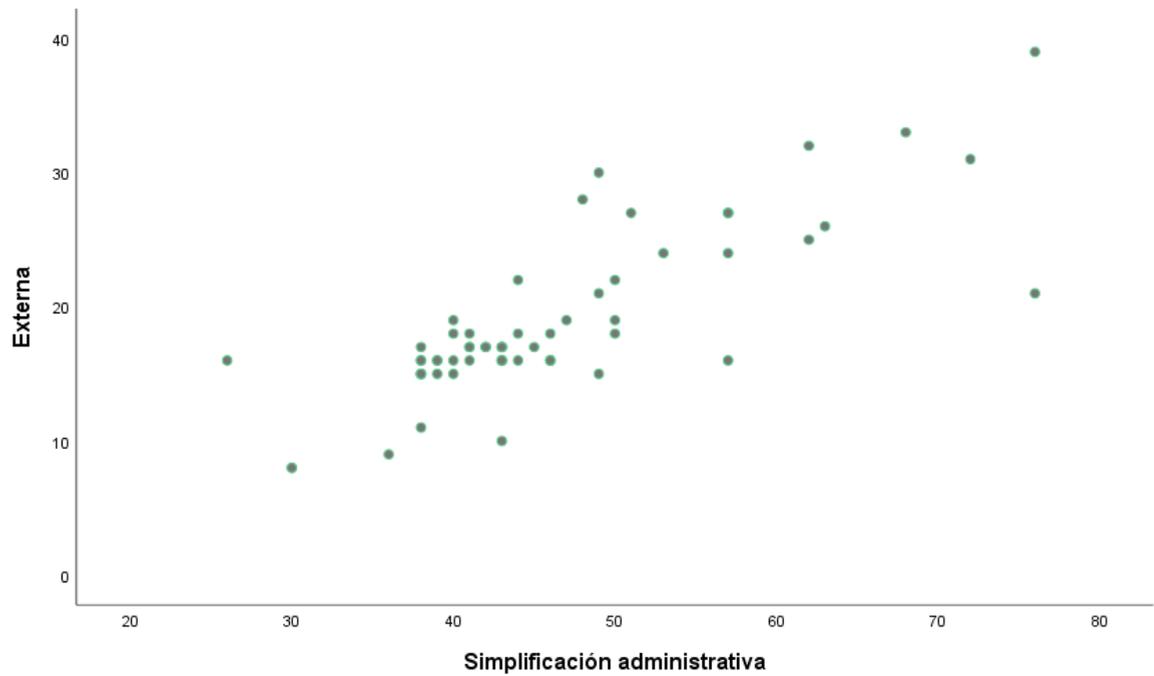
Ho: No cuenta con una significativa correlación entre la dimensión interna y la Simplificación administrativa.

Ha: Cuenta con una significativa correlación entre la dimensión Interna y la Simplificación administrativa.

Conforme con la tercera tabla se llega a observar una correlación positiva baja con un 0.249 que se da entre ambas dimensiones, como también se encuentra un p-valor de 0.055 mayor que un 0.05, lo cual conlleva a hacer rechazada la hipótesis alternativa, por ende, no se da la significativa existencia entre la dimensión interna y Simplificación administrativa.

Figura 3

Con respecto a la dimensión externa como la simplificación administrativa se emplea el diagrama de dispersión.



Conforme con la tercera figura se cuenta con una dispersión de la dimensión externa donde a medida que las puntuaciones aumentan, también las puntuaciones de la variable Simplificación administrativa que tienden a aumentar de forma positiva.

Tabla 5

Con respecto a la dimensión externa y la simplificación administrativa se emplea la prueba de hipótesis de correlación.

	Rho de Spearman	Simplificación administrativa
	Coefficiente de correlación	.765**
Externa	p-valor	.000
	N	60

** . Correlación significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Ho: No se presenta una significativa correlación entre la dimensión Externa y Simplificación administrativa.

Ha: Se da la existencia de una significativa correlación entre la dimensión Externa y Simplificación administrativa.

Conforme con la cuarta figura se llega a observar una positiva correlación alta que cuenta con 0.765 dada entre la dimensión externa y la simplificación administrativa, como también con el p-valor que cuenta con un 0.000 que resulta menor que 0.01 lo cual quiere decir que se llega a rechazar la hipótesis nula, por tanto se presenta la existencia de una significativa correlación dada entre la dimensión externa y la simplificación administrativa.

Tabla 6

Con respecto a las dimensiones relacional y la simplificación administrativa se emplea la prueba de hipótesis de correlación.

Rho de Spearman		Simplificación administrativa
	Coeficiente de correlación	.725**
Relacional	p-valor	.000
	N	60

** . Correlación significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

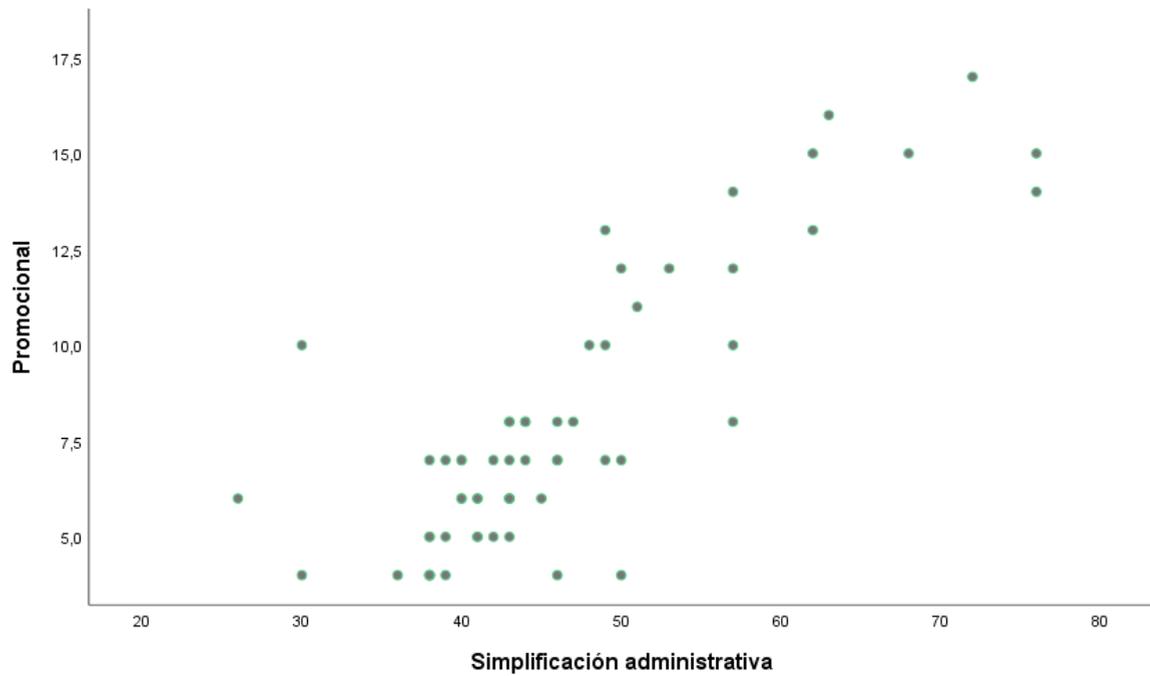
Ho: No cuenta con una significativa correlación entre la dimensión Relacional y Simplificación administrativa.

Ha: Cuenta con una correlación significativa entre la dimensión Relacional y Simplificación administrativa.

Conforme a la quinta figura se llega a observar una positiva correlación alta con un 0.725 entre la dimensión Relacional y Simplificación administrativa, además, se cuenta con p-valor que llega a hacer un 0.000 que resulta menor que 0.01 lo cual conlleva a hacer rechazada la hipótesis nula, por tanto se da la existencia de una significativa correlación entre la dimensión Relacional y Simplificación administrativa.

Figura 5

Con respecto a las dimensiones promocional y la simplificación administrativa se emplea el diagrama de dispersión.



Se desprende de la quinta figura que ostenta con una dispersión de la dimensión Promocional donde a medida que las puntuaciones aumentan, también las puntuaciones de la variable sobre la Simplificación administrativa que tiende a aumentar de manera positiva.

Tabla 7

Con respecto a la dimensión promocional y la simplificación administrativa se emplea la prueba de normalidad de las puntuaciones.

Rho de Spearman		Simplificación administrativa
	Coeficiente de correlación	.760**
Promocional	p-valor	.000
	N	60

** . Correlación significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Ho: No cuenta con una significativa correlación entre la dimensión Promocional y Simplificación administrativa.

Ha: Cuenta con una significativa correlación entre la dimensión Promocional y Simplificación administrativa.

Conforme con la sexta tabla se logra observar una positiva correlación alta de 0.760 entre la dimensión Promocional y Simplificación administrativa, también se tiene al p-valor con un 0.000 que resulta ser menor a un 0.01 lo cual conlleva a que este rechace a la hipótesis nula, a razón de que existe una significativa correlación significativa entre esta dimensión y la Simplificación administrativa.

Tabla 8

Niveles de Gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	37	61.7
Regular	19	31.7
Bueno	4	6.7
Total	60	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Conforma a la septima tabla se llega a observar que el nivel que llega a predominar resulta ser malo ya que cuenta con un 61.7%, por segundo se tiene un regular nivel que cuenta con 31.7% y con un 6.7% se encuentra el nivel bueno. Lo cual indica que el gobierno electrónico en la MPS se encuentra en deficiencia en relación al gobierno digital.

Tabla 9

Niveles de Simplificación administrativas de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	22	36.7
Regular	34	56.7
Bueno	4	6.7
Total	60	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Conforme a la octava tabla se llega a observar un nivel predominante que es regular, que cuenta con un 56.7%, en segundo lugar se tiene a un nivel malo que cuenta con 36.7% y con un 6.7% se encuentra el nivel bueno. Lo cual llega a indicar que la simplificación administrativa en la MPS se encuentra en procesos de mejora.

V. DISCUSIÓN

Luego de haber recogido los resultados de la presente investigación, la misma que fue recogida desde la perspectiva de los trabajadores de la MPS, con respecto a Gobierno electrónico y simplificación administrativa, ahora procede con la confrontación de los datos arrojados por los trabajos previos y la teoría científica de este estudio.

En cuanto a los hallazgos del objetivo general, conforme a la segunda tabla, los resultados llegan a evidenciar una positiva correlación alta que cuenta con un 0.834 entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa, como también el p-valor cuenta con un 0.000 que resulta ser menor a 0.01 lo cual conlleva a rechazar la hipótesis nula, a razón de la existencia una significativa correlación entre variables al nivel de 0.01, lo cual estos resultados arrojados se asemejan a los hallazgos de Rojas, (2019) en Chimbote, que se realizó un estudio con el fin de mostrar una relación entre las variables de gobierno electrónico y la satisfacción del usuario, siendo que esta investigación se ha caracterizado por su forma explicativa, desarrollándose a través de un enfoque cuantitativo contando con un diseño correlacional. En donde la muestra que, fue tomada de 350 usuarios. Lo cual conllevó como resultado una positiva correlación con un $Rho = 0.672$, demostrando la existencia de una relación directa entre un gobierno electrónico y la satisfacción del usuario.

Además, los resultados se fundamentan en lo mencionado por Mostafa, (2020) donde la simplificación administrativa reduce las cargas administrativas por ende la corrupción, genera un aumento en el bien social y la viabilidad en la vida de los usuarios a la vez que logra concretar objetivos políticos. De la misma manera se asevera que el gobierno electrónico desarrolla una mejora notable en la satisfacción y en la manera como se brinda los servicios al ciudadano, por consiguiente, lo más importante a implementar para favorecer la simplificación son la ventanilla única y la administración electrónica. Además, en relación a los lineamientos que necesita la simplificación administrativa en donde la Secretaria de Administración Pública (2010) acoge a un gobierno

electrónico mediante las TICS la misma que se desarrollará como segundo componente primordial que servirá para culminar una administración simplificada en entidades del estado.

En ese sentido Lauria (2021) se refiere al uso del e-government está teniendo como fin la complacencia de las necesidades de los usuarios; además de mejorar el trabajo brindado, la transparencia y promover la participación del ciudadano. Damascene y Andersson (2019) definen al e-government como el uso por parte de la administración pública de diferentes ciencias sobre la información.

Conforme a los objetivos específicos, de acuerdo a la tercera tabla en donde se halló una positiva correlación baja que cuenta con 0.249 entre la dimensión interna y la simplificación administrativa, como también en el p-valor cuenta con un 0.055 que resulta mayor a 0.05 lo cual conlleva a rechazar la hipótesis alternativa, por tanto, no se da la existencia de una significativa correlación encontrada entre la simplificación administrativa y la dimensión interna. Estos resultados obtenidos, llegan a diferir con lo establecido por Cano (2017), en donde en Ecuador la investigación realizada se desarrolló en base a la mejora en los servicios públicos gracias a la puesta en funcionamiento del gobierno electrónico, siendo el principal objetivo descubrir los beneficios en la gestión pública de las TICS y el gobierno electrónico. Asimismo, el principal problema que se posee es el exceso de burocracia en los trámites, además que, los de modalidad virtual presentaban mucha demora.

Además, estos resultados de la primera dimensión se fundamentan en lo mencionado por Salvador (2002) sobre la dimensión interna, el cual se refiere a todas las instalaciones para lograr desarrollar el gobierno electrónico, significando el acondicionamiento de la infraestructura, consecución de softwares básicos entre otros. Dentro de esta dimensión se encuentra como indicador al uso de las TIC's, refiriéndose a la utilización de las nuevas metodologías y herramientas tecnológicas por parte de los servidores públicos, con el fin de mejorar la calidad, ligereza y transparencia

de los servicios públicos y de esta manera desarrollar la imagen de los organismos gubernamentales.

Así mismo, en la cuarta tabla se logra observar una positiva correlación alta que cuenta con un 0.765 encontrada entre la dimensión externa y la simplificación administrativa, sumado a ello, el p-valor cuenta con un 0.000 que resulta ser menor a un 0.01 lo cual conlleva a rechazar la hipótesis nula, a razón de la existencia de una significativa correlación entre la dimensión externa y la simplificación administrativa. Lo cual, estos datos llegan a concordar con lo mencionado por Sures et al. (2021) en el medio internacional, con una orientación de carácter cualitativo la investigación fue llevada a cabo teniendo como determinación explicar el desarrollo del e-government en la administración pública, aquí 168 fueron los encuestados y se pudo determinar que el éxito de la aplicación del e-government es cuando las estrategias son basadas en el bienestar al ciudadano y la orientación tecnológica. Además, la aplicación del gobierno electrónico contribuye al avance digital estatal, el desarrollo económico y político.

Teóricamente se fundamenta en Armas (2011) dimensión externa, el cual alude a la interacción directa entre la entidad estatal y el ciudadano, mediante el uso de los medios tecnológicos, principalmente con el uso de canales alternativos, páginas web y correos electrónicos. Dentro de esta dimensión hallamos los siguientes indicadores; la vida cotidiana, se refiere a que, si el servicio brindado es acorde a lo que el ciudadano necesita, administra a distancia, la manera como es llevada a cabo, hablando de los servicios en sí mismos; y al acercamiento hacia la población, tomando como punto principal la participación ciudadana.

De esta manera, entre otros de los objetivos específicos conforme con la quinta tabla se logra observar una positiva correlación alta que cuenta con un 0.725 encontrada entre la dimensión relacional y la simplificación administrativa, sumado a ello el p-valor cuenta con un 0.000 que resulta ser menor a un 0.01 lo cual conlleva a rechazar la hipótesis nula, a razón de la existencia de una significativa correlación entre la dimensión relacional y la simplificación administrativa. Siendo que estos resultados se encuentran

fundamentados por lo mencionado por el especialista Salavopoulos et al. (2016) que, dentro de su estudio acerca del desarrollo digital en el estado y el e-government tanto en Alemania como en Austria, se mencionó que estas administraciones públicas no estaban liderando la aplicación del gobierno y la digitalización. Los gobiernos vienen implementando estrategias de gestión para el futuro, justificándose en la innovación, estas están centradas en las siguientes áreas: mejorar la cantidad y calidad en el gobierno, desarrollar relaciones entre el ambiente público y el privado de índole electrónico, generar una identificación digital y mejores canales con seguridad en relación con los usuarios, el sector público y las empresas.

En cuanto a su fundamentación teórica la dimensión relacional, la cual alude a la manera en cómo se vincula el estado tanto con sus instituciones públicas como con las privadas, a través de los medios digitales. Se presenta Fernández (2020) en donde determina que, mediante esta dimensión, llega a tomar como indicadores el trueque de la información y la interrelación, ya que son el eje principal por el cual se puedan dar y aplicar las nuevas políticas públicas, estas ejecutándose con mayor rapidez y facilidad, para así brindar un mejor servicio al ciudadano.

Conforme a la sexta tabla, se logra observar una positiva correlación alta que cuenta con un 0.760 encontrada entre la dimensión promocional y la simplificación administrativa, sumado a ello se tiene al p-valor que cuenta con un 0.000 que resulta ser menor a un 0.01, lo cual conlleva a que rechace la hipótesis nula, a razón de la existencia de una significativa correlación entre la dimensión y la simplificación administrativa. Estos resultados se ajustan a los sostenido por Belleza (2020) quien menciona tres indicadores de relevancia: la infraestructura para facilitar la entrada a los establecimientos, para acceder a la información se cuenta con el soporte físico y la promoción como el proceso correcto que promueve la tecnología y la utilización de esta. Además, la dimensión promocional, en esta sus acciones están centradas principalmente en la incorporación de la población en la vida pública, conllevando así una adaptación como también

culturización de los usuarios, empresas privadas, servidores públicos y gobiernos estatales.

Según Gómez (2017) en el gobierno electrónico, para un mayor crecimiento estatal se ha generado beneficios básicos tanto para la gestión política como para la social del sector público, autorizando el uso de instrumentos tecnológicas como el internet y las redes en información, lo cual posibilita un acceso a la información en tiempo real, además de permitir un mejor desarrollo del trabajador estatal y presupuestos para lograr una mejora en la atención al ciudadano. Amuche (2019) el gobierno electrónico contribuye a la estructuración de una nueva gestión estatal con la finalidad de incrementar la transparencia, la eficiencia, fomentar la aproximación y la participación del ciudadano, y el uso de las TIC'S de manera integral y estratégica para mermar el tiempo de respuesta a las solicitudes del usuario. Así mismo, (Mohammad et al., 2009) se refirió al e-government, en referencia al uso de las TIC para el mejoramiento para los órganos estatales, así como en la asistencia de los servicios e incitar la mejora entre las relaciones con el ciudadano y el sector privado, además de la transparencia de la información y mejorar la forma de gobierno.

Conforme a la sexta tabla se observa que el nivel predominante es malo con un 61.7%, con un 31.7% un nivel regular y un nivel bueno con un 6.7%. Lo que indica que el gobierno electrónico en la MPS se muestra gran deficiencia en cuanto a la era digital. Resultados que concuerdan con los de Guzmán (2021) en cuanto a su investigación elemental y descriptiva, tuvo como finalidad hacer una medición sobre el nivel de influencia que tiene sobre las variables en estudio en la municipalidad de Apurímac, se tomó como muestra 87 trabajadores y se utilizó el software SPSS con el fin de conseguir diferentes datos. Como resultado se dio que ambas variables si influyen, se obtuvo un Chi cuadrado de 38.614. Así mismo, se obtuvo un coeficiente de Nagelkerke igual a 0.426 del valor Pseudo cuadrado, en donde se tiene que la variable gobierno electrónico llega a incidir a un 42.6% en relación a la variable simplificación administrativa. De igual forma, con los resultados de Rucoba (2020) donde los resultados arrojaron que la

implementación del gobierno electrónico resulta ser deficiente en donde se tiene con un 37,4% de los encuestados lo afirmo.

Salvador (2002) llega a definir al gobierno electrónico, como aquellas actividades de índole informáticas enfocadas en contribuir a la construcción de una sociedad moderna con una nueva cultura basada en el uso de la tecnología, estas llamadas TIC'S. Estas nuevas herramientas están siendo aplicadas progresivamente tanto en los gobiernos locales como regionales para así poder mejorar la gestión en sus procesos, los servicios e información brindada al ciudadano, lo cual propicia una buena interacción entre la comunidad y las entidades gubernamentales.

Conforme a la octava tabla se logra observar que presenta un nivel predominante regular que cuenta con un 56.7%, en segundo lugar, se tiene un nivel malo que cuenta con un 36.7% y un 6.7% un nivel bueno. Lo cual indica que para la simplificación administrativa del MPS se vienen encontrando en un proceso de mejora. Resultados que concuerda con los de Torres, (2022) donde encontró en su muestra, sobre la simplificación administrativa, que esta se encuentra con 60% en un nivel intermedio y el gobierno digital con 50% en un nivel regular. Y difieren con los resultados de Rucoba (2020) quién obtuvo resultados que el 40% de estos, asevera que la simplificación administrativa arroja un nivel bajo.

Para Trayter (2016), la simplificación administrativa es un grupo de procedimientos, basados en el mejoramiento y optimización constante de los procesos administrativos, aminorando así la carga y acrecentando el servicio. Asimismo, González (2016), se enfoca en la reducción de la carga administrativa, mejorando las actividades inmersas en el proceso, induciendo a la aplicación de herramientas tecnológicas y técnicas.

Para finalizar, el fruto de aplicar el gobierno electrónico en diferentes áreas es considerable. Esta influencia abarca desde la administración pública hasta los ciudadanos, beneficiando la transparencia y el acercamiento a la ciudadanía. De igual manera el gobierno electrónico cuenta con las condiciones para poder reducir y hacer más rentable el gasto público,

produciendo un aumento en el rendimiento, la eficiencia, facilita la accesibilidad a la información y a los servicios públicos, como también el inducir la participación ciudadana (Lauria, 2021). Los estados en la búsqueda de ofrecer un servicio superior para los usuarios, utilizan las TIC para poder disminuir el tiempo de atención de la solicitud de un ciudadano. Un gobierno electrónico llega a transformar la administración pública en un inteligente gobierno, en donde puede brindar una mejora en temas como es el caso de la inclusión política, social y también en la calidad de vida de los ciudadanos. Siendo así que los estados en crecimiento, a la fecha aún presentan ciertos impedimentos para que un gobierno electrónico sea implementado, tales como es el caso de la interoperabilidad, la escasez de herramientas como la falta de responsabilidad (Apleni y Smuts, 2020).

VI. CONCLUSIONES

Primero: En conclusión, existe una significativa correlación entre el Gobierno electrónico con la Simplificación administrativa de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023. Donde el p-valor es 0.000 menor que 0.01 y correlación por medio rho Spearman es de 0.834.

Segundo: En cuanto al objetivo específico, se presente la no existencia de una correlación que sea significativa entre la dimensión Interna con la dimensión de Simplificación administrativa. Donde, el p-valor es de $0.055 > 0.05$ y, además la correlación es positiva baja entre la dimensión como la variable de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023.

Tercero: Existe correlación positiva alta entre la dimensión Externa y Simplificación administrativa de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023. Donde los valores de rho son de 0.765 y el p-valor es de 0.000 menor que 0.01.

Cuarto: Existe correlación positiva alta entre la dimensión relacional Simplificación administrativa y la de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023. Donde los valores de rho son de 0.725 y el p-valor es de 0.000 menor que 0.01.

Quinto: Se presente una correlación positiva alta entre la dimensión Promocional y Simplificación administrativa de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023. Donde los valores de rho son de 0.760 y el p-valor es de 0.000 menor que 0.01.

Sexto: Además, el nivel predominante llega a hacer el malo con un valor de que predomina es malo con un 61.7%, regular 31,7% seguidamente del nivel 6,7% que se encuentra el nivel bueno en Gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial del Santa.

Séptimo: El nivel que predomina es regular con un 56.7%, seguidamente del nivel malo con un 36.7% y con un 6.7% se encuentra el nivel

bueno en simplificación administrativa de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda al gerente de la Municipalidad Provincial del Santa efectuar estrategias de implementación de hardware y software, que permita agilizar los procesos administrativos y de esta simplificar procesos administrativos.

Segundo: Así mismo, al responsable de soporte tecnológico de la municipalidad, tener en cuenta los procesos y lineamientos para realizar requerimientos necesarios en los diversos órganos en cuanto a tecnología.

Tercero: Al responsable de transparencia de la municipal, mantener constante actualización de los servicios digitales que se brinda a la ciudadanía, con el fin de fortalecer la confianza con la ciudadanía y agilizar los procesos.

Cuarto: Se recomienda a los trabajadores de la municipalidad asistir a capacitaciones que se encuentren relacionadas con la materia acerca de gobierno electrónico, con el fin de encontrarse en constante actualización y de esta forma poder llegar a brindar mejores servicios a la población, y de esta manera, simplificar este tipo de procesos.

REFERENCIAS

- Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información y del Conocimiento. (28 de febrero de 2020). Uruguay Digital. <https://uruguaydigital.gub.uy/>
- Ali, B. J., & Anwar, G. (2021). Factors Influencing the Citizens' Acceptance of Electronic Government. *International journal of Engineering, Business and Management (IJEEM)*, 5.
- Amuche, O. M. (2019). Electronic Governance and Service Delivery in Selected Ministries in Ebonyi State, Nigeria. *Journal of Contemporary Research in Social Sciences*, 1(1), 11-37. <http://learning-gate.com/index.php/2641-0249/article/view/20>
- Antoni, D., Akbar, M., y Fatoni, F. (2018). Electronic government Rukun Tetangga model. *Jurnal Sistem Informasi*, 14(2), 64-73.
- Apleni, A., Smuts, H. (2020). An e-Government Implementation Framework: A Developing Country Case Study. In: Hattingh, M., Matthee, M., Smuts, H., Pappas, I., Dwivedi, Y.K., Mäntymäki, M. (eds) *Responsible Design, Implementation and Use of Information and Communication Technology. I3E 2020. Lecture Notes in Computer Sciences*, 12067. https://doi.org/10.1007/978-3-030-45002-1_2
- Aranibar, P. (2018). Gobierno electrónico y su implicancia en la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay año 2016-2017. [Tesis de maestría, Centro de altos estudios nacionales]. https://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/398852/1/T801_10690214_M.pdf.pdf
- Barragán, X. y Guevara, F. (2016). El gobierno electrónico en Ecuador. *Revista Ciencia UNEMI*, 9 (19), 110-127. <https://core.ac.uk/reader/276552200>
- Belleza, I. (2020). Gobierno electrónico en dos áreas del Congreso de la República. [Tesis de maestría, Universidad Privada César Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43589>

- Bueno, A. (2019). About the Legal Phenomenon of Administrative Simplification, ¿Facility or Restriction?. *Eunomía. Revista en Cultura de la Legalidad*, 0(16), 146-157. <http://dx.doi.org/10.20318/eunomia.2019.4696>
- Bustos, G. (2021). Simplificación administrativa en la tramitación. http://femp.femp.es/files/3580-2701_fichero/Presentaci%C3%B3n%20Gerardo%20Bustos.pdf
- Cano, C. (2017) Gobierno electrónico como medio para la mejora de los servicios públicos en GAD Municipal del Cantón Loja durante el periodo abril – agosto 2016. <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/18562/1/Cano%20Zambrano%2c%20Christian%20Jos%c3%a9.pdf>
- Chandio, H., Burfat, M., Abro, A., y Naqvi, F. (2017). Citizens' acceptance and usage of Electronic-Government services: A conceptual model of trust and technological factors. *Sindh University Research Journal-SURJ (Science Series)*, 49(3), 665-668. <https://sujold.usindh.edu.pk/index.php/SURJ/article/view/3648>
- Damascene, J. y Andersson, A. (2019). The public value of E-goverment – A literature review. *Government Information Quarterly*, 36 (2), 167-178. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
- De armas, R. y De armas, A. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Contribuciones a las ciencias sociales*, 1-32. https://www.researchgate.net/publication/227432076_GOBIERNOELECTRONICO_FASES_DIMENSIONES_Y_ALGUNAS_CONSIDERACIONES_A_TENER_EN_CUENTA_PARA_SU_IMPLEMENTACION
- Diéguez, G. Sánchez, J. y Schejtman, L. (2015). Escenarios y perspectivas del gobierno electrónico en América Latina y el Caribe. Programa de Gestión Pública: CIPPEC. <https://www.cippec.org/wpcontent/uploads/2017/03/1225.pdf>

- Dirección de Gobernanza Pública y Territorial. (2009). Overcoming barriers to administrative simplification strategies. <https://books.google.hn/books?id=nYvCfAez6eAC>
- Eka, M. Indra, D. Mishbah, M. y Prima, P. (2020). Integración interorganizacional del gobierno electrónico: tipos y factores de éxito. ICSIM '20: Actas de la 3a Conferencia Internacional sobre Ingeniería de Software y Gestión de la Información, 216-221. <https://doi.org/10.1145/3378936.3378955>
- Fan, M. Epadile, M. Ali, S. Akhtar, N. (2022). The effects of e-government efficiency on subjective wellbeing. *Frontiers in psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.768540>
- Farias, P. (2016). La complejidad de simplificar. Banco Interamericano de desarrollo. <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/la-complejidad-de-simplificar/>
- Fernández, L. (2020). Gobierno electrónico en el Jurado Nacional de Elecciones. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43399>
- Gómez, E. (2017, March). Perceptions about the concept and benefits of open government in local governments in Spain. In *Proceedings of the 10th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance* (pp. 594-597). <https://dl.acm.org/doi/abs/10.1145/3047273.3047338>
- González, M. (2016). Administrative simplification, planning permission and responsible declaration. *Revista jurídica de Castilla y León*, 39, 294. <https://cutt.ly/qjjAwQ9>
- Guzmán, Z. (2021). Gobierno electrónico en la simplificación administrativa en una Municipalidad Provincial de Apurímac – Perú 2021. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/70578>
- Jiménez, A. (2004). Gobierno electrónico y modernización de la administración pública local caso de estudio: alcaldía de Baruta. Caracas: Universidad

[3.pdf](#)

- Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación científica. 6° ed. México: Mcgrawhill.
- Hernández, R. y Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: Editorial Mc Graw Hill Education
- Kontogeorgis, G. y Varotsis, N. (2021). Reinstating Greek e-governance: a framework for e-government benchmarking, improvement and government policies. Public Administration Issues. 6, 103 – 127. DOI: 10.17323/1999-5431-2021-0-6-103-127
- Lauria, G. (2021). Gobierno Electrónico: Cómo Impulsar la Transformación Digital en el Sector Público. Debmedia. <https://debmedia.com/blog/gobiernoelectronico/>
- López, L. (2015) Metodología de Simplificación Administrativa. Presidencia del Consejo de Ministros, Secretaría de Gestión Pública Recuperado de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/10/SimplificacionAdministrativa-Luis-Lopez.pdf>
- Maraví, M. (2017). Mecanismos de simplificación administrativa a la luz de las recientes modificaciones a la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley 27444, y la reciente Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas, Decreto Legislativo 1256. IUS Et Veritas, (54), 66- 99. <https://doi.org/10.18800/iusetveritas.201702.003>
- Matier, A. y Mircea, O. (2015). Administrative Simplification in the Context of the Global Economic Crisis. The Case of Romania. Procedia Economics and Finance 26, 637-642. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)00802-3](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00802-3)
- Miftahul, R. Nuryanti, M. Novitasari, D. y Sitti, A. (2020). E-goverment based education policy innovation through e-panrita application. Journal of local government Issues, 3(1), 50-63. DOI:10.22219/logos.v3i1.10987
- Mohammad, H., Almarabeh, T. y AbuAli, A. (2009). E-government in Jordan. European Journal of Scientific Research, 35(2), 188-197.

https://www.researchgate.net/publication/240639608_Egovernament_in_Jordan

- Molina, P. (2016). Proyecto de simplificación administrativa, eficacia y eficiencia de los procesos administrativos locales. Revista digital CEMCI, 30 (2) 1-34. Recuperado de <https://revista.cemci.org/numero-30/pdf/tribuna-3-proyectede-simplificacion-administrativa-eficacia-y-eficiencia-en-losprocesosadministrativos-locales.pdf>
- Moore, K., Mullins, A., Pogones, S., Solis, E. y Cantrell, B. (2021). The quest for administrative simplification: what's being done. Family Practice Management, 28(4), 8-11. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34254762/>
- Mostafa, R. (2020). Administrative simplification strategy with reference to the Egyptian case. Journal of Humanities and Applied Social Sciences. DOI 10.1108/JHASS-05-2020-0069
- Muñoz, W. (2011). Perú: La simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del estado. Universidad Católica Sedes Sapientiae: Serie de investigaciones. https://pdfhoney.com/compresspdf.html?queue_id=5fc2c8ca421873ff5c8b45a
- Muñoz, R. (2017). A propósito de la simplificación administrativa. La opinión de Murcia. <https://www.laopiniondemurcia.es/opinion/2017/03/17/propositosimplificacion-administrativa-31921477.html>
- Nájar, E. (2019). Simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario en la Oficina de Seguros Essalud. Piura año 2019. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40050/N%c3%a1jar_ME.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Ñaupas, H. Valdivia, M. Palacios, J. y Romero, H. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis. Bogotá: Ediciones de la U.
- OCDE. (2016). Perú: Gobernanza integrada para un crecimiento inclusivo. Estudios de la OCDE sobre gobernanza Pública. <https://sgp.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2018/12/Estudios-de-la-OCDE-sobre-Gobernanza-Pública.-Perú.-Gobernanza-Integrada-para-un-Crecimiento-Inclusivo.pdf>
- Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática. (2018). Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017. Buenos Aires: UNESCO. Obtenido de <http://www.pcm.gob.pe/normaslegales/2013/DS-081-2013-PCM.pdf>
- Plataforma digital única del Estado Peruano. (04 de Agosto de 2020). Gop.pe. Recuperado el 14 de Octubre de 2020, de <https://www.gob.pe/7025-presidencia-del-consejo-de-ministros-secretaria-de-gobierno-digital>
- Presidencia helénica de EUPAN. (2014). Simplification of administrative procedures-Reduction of administrative burdens. Europa: EUPAN. https://www.eupan.eu/wpcontent/uploads/2019/02/2014_1_GR_Simplification_of_Administrative_Procedures_Reduction_of_Administrative_Burdens.pdf
- Quispe, O. (2020). Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión municipal del distrito de San Luis, 2019. [Tesis de maestría Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41463/Quispe_VOL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rojas, E. (2019). Gobierno electrónico y satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil- Chimbote. Tesis de maestría: Universidad Privada César Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39676>
- Rucoba, M. (2020). Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima. [Tesis de maestría,

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40747>

Salavopoulos, Y., Müller-Stegemann, O., y Makartseva, I. (2016). Digital Transformation and E-Government in Public Sector Digital Economy Market Intelligence Report and Benchmark Analysis in Germany And Austria. Capitals Circle Group, 41

Salvador, M. (2002). Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas. VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública.

https://pdfhoney.com/compresspdf.html?queue_id=5fca3998421873fc6e84585

Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima: Universidad Ricardo Palma.

<http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>

Secretaría de gestión pública (2010). Plan nacional de simplificación administrativa 2010-2014.

https://www.indecopi.gob.pe/documents/1902049/3195052/plan_nacional.pdf

Suresh, M. Amandeep, D. Mahima, M. y Zeeshan, A. (2021). Future of e-Government: An integrated conceptual framework. Technological Forecasting and Social Change. 173.

<https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121102>

Torres, R. (2022). Simplificación administrativa y gobierno electrónico en una entidad regional, Apurímac, 2021. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83160/Torres_BR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Trayter, J. (2016). Simplificación administrativa y modificación o supresión de las técnicas de limitación o intervención. *Revista Aragonesa de Administración Pública*, 47, p. 8-44. <https://cutt.ly/YjjA4D1>
- Ventura-León, J. L. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4), 0-0. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662017000400014&script=sci_arttext&tlng=en
- Villatoro, V. (2006). Ventajas y desventajas de la implementación del gobierno electrónico en la administración pública guatemalteca. [Tesis de licenciatura, Universidad de San Marcos de Guatemala]. http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/04/04_6289.pdf
- Wecka, Y. y Eko, N. (2014). Lima metode perencanaan strategis sistem informasi dan teknologi informasi untuk pengembangan e-government. Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi. https://www.academia.edu/30388625/LIMA_METODE_PERENCANAAN_S
- Yandra, A. (2016). E-government dengan memanfaatkan teknologi informasi. *Journal Kajian Politik Dan Masalah Pembangunan*, 12 (1). <https://media.neliti.com/media/publications/126022-ID-e-government-denganmemanfaatkan-teknolog.pdf>
- Yaghoubi, E. (2017). Good governance and health promoting of administrative system; explaining the role of electronic government. *Management Researches*, 10(37), 203-222. https://jmr.usb.ac.ir/mobile/article_3684.html?lang=en

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de operacionalización de variables

Var.	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	N° Ítems	Instrumento	Escala
Gobierno electrónico	Barragán y Guevara (2016) lo define como el uso de las tecnologías en las entidades que corresponden a la Administración pública con el fin de poder hacer más eficiente y eficaz el servicio que se brinda al ciudadano y la información que este solicite, de modo que, se puede llevar a cabo un gobierno transparente y de confianza.	La variable gobierno electrónico es categórico ordinal, el cual se medirá por medio de un cuestionario referente a sus dimensiones interna, externa y relacional desde la perspectiva de los usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa.	Interna	Uso de las TICS	01 - 05	Cuestionario del gobierno electrónico	Ordinal Valores finales: Bueno Regular Malo
			Externa	Vida cotidiana	06 - 08		
				Administración a distancia	09 - 10		
				Participación	11 - 13		
			Relacional	Intercambio de información	14 - 16		
				Interrelación	17		
			Promocional	Infraestructura	18		
Soporte físico	19						
Simplificación administrativa	Matier y Mircea (2015) la simplificación administrativa viene a ser aquel proceso que adoptan los gobiernos en general para poder reducir la carga administrativa, de manera que se reduzcan los costos no solo para la población sino también para el Estado.	La variable simplificación administrativa es categórico ordinal, el cual se medirá por medio de un cuestionario referente a sus dimensiones tiempo de atención, costo de procedimientos y procedimiento administrativo desde la perspectiva de los usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa.	Tiempo de atención	Duración de los tramites	01 - 03	Escala valorativa de la simplificación administrativa	Ordinal Valores finales: Bueno Regular Malo
				Orientación al usuario	04 - 05		
				Atención a los reclamos	06 -07		
			Costo de procedimientos	Perspectiva del ciudadano frente al costo	08 – 09		
				Comunicación efectiva	10 – 11		
				Aceptación del costo por la población	12		
			Procedimiento administrativo	Percepción del ciudadano frente a la administración pública	13 – 14		
Competencia municipal	15 – 16						
Rapidez de tramites	17 - 18						

Variables de Caracterización	Sexo	Masculino y femenino
	Edad	Años de vida
	Condición laboral	Nombrado - Contratado

Anexo 02. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario del gobierno electrónico

Estimado colaborador:

El presente cuestionario tiene por finalidad conocer el nivel de gobierno electrónico asociado al servicio brindado a los ciudadanos por parte de la Municipalidad Provincial del Santa. Por el cual, será factible la generación de alternativas de solución que mejoren el servicio digital que presta la entidad, tenga en consideración que su aporte será importante para reconocer el desempeño

electrónico de la municipalidad por lo que se le solicita sea totalmente sincero.

Instrucciones:

Lea detenidamente las siguientes afirmaciones y marque con una **x** dentro de los recuadros la alternativa que se adecue a tu punto de vista, recuerda solo marcar una alternativa, así también para la segunda parte de la encuesta será necesario tener en cuenta para su respuesta la escala valorativa que se presenta a continuación:

TD	D	NAND	A	TA
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Información personal

Sexo	Masculino		Femenino	
Condición Laboral	Nombrado		Contratado	
Edad				

N°	ÍTEMS	Escala de valoración				
		TD	D	ADA	A	TA
Dimensión 01: Interna						
01	La Municipalidad Provincial del Santa cuenta con equipos necesarios para el adecuado uso de las TICS.					
02	El uso de las TICS reduce los tiempos de trámite y respuesta al ciudadano.					

03	El uso de las TICS permite el ahorro administrativo en tiempo y costos.					
04	La Municipalidad Provincial del Santa cuenta con personal de capacitación en uso de las TICS					
05	La Municipalidad Provincial del Santa tiene soporte técnico para alguna avería en el uso de las TICS.					
Dimensión 02: Externa						
06	El personal de la Municipalidad Provincial del Santa hace uso diario de las plataformas digitales para su trabajo.					
07	Considera que el personal de la Municipalidad Provincial del Santa presenta conocimientos previos sobre las TICS.					
08	Las plataformas de la Municipalidad Provincial del Santa facilitan su vida laboral cotidiana.					
09	Considera que las plataformas de la Municipalidad Provincial del Santa permiten brindar un servicio a distancia adecuado a los ciudadanos.					
10	Las plataformas de la Municipalidad Provincial del Santa facilitan una comunicación a distancia con los ciudadanos.					
11	Las plataformas de la Municipalidad Provincial del Santa promueven la participación de los ciudadanos.					
12	Las plataformas de la Municipalidad Provincial del Santa presentan información pública para la fiscalización ciudadana					
13	La Municipalidad Provincial del Santa actualiza de forma constante la información y servicios para una correcta atención del ciudadano.					
Dimensión 03: Relacional						
14	La Municipalidad Provincial del Santa presenta de forma pública sus documentos administrativos: TUPA, precios de servicios, marcos normativos, etc.					
15	La Municipalidad Provincial del Santa presenta de forma pública sus actividades, obras públicas y reformas.					
16	La Municipalidad Provincial del Santa mantiene al día la información de contrataciones públicas para el acceso del ciudadano.					

17	Existe un apartado en la plataforma web de denuncias, reclamos o quejas y sugerencias que favorecen la participación ciudadana.					
Dimensión 03: Promocional						
18	La Municipalidad Provincial del Santa cuenta con un área dedicada a la capacitación del gobierno electrónico.					
19	La Municipalidad Provincial del Santa cuenta con personal encargado a la difusión y promoción del gobierno electrónico					
20	La Municipalidad Provincial del Santa ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del Gobierno Electrónico dentro de su gestión					
21	La Municipalidad Provincial del Santa ha promovido en los ciudadanos y administrados el correcto uso de las herramientas informáticas y utilización de las TIC a la hora de realizar sus trámites y servicios utilizados					

Gracias por su colaboración.

Ficha técnica del instrumento

I. Datos informativos

1. Técnica e instrumento: Encuesta / Cuestionario
2. Nombre del instrumento: Cuestionario “Gobierno electrónico”
3. Autor original: Adaptación del cuestionario de gobierno electrónico Rucoba (2020).
4. Forma de aplicación: Colectiva
5. Medición: Nivel de gobierno electrónico
6. Administración: Trabajadores administrativos de la MPS.
7. Tiempo de aplicación: 15 minutos.

II. Objetivo del instrumento

- Describir el nivel de eficiencia del gobierno electrónico según percepción de los usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023.

III. Validación y confiabilidad

El instrumento será sometido a juicio de expertos; esto según lo indican Hernández et al. (2014), quienes argumentan que a fin de analizar las proposiciones expuestas en los enunciados para comprobar si están bien definidos en relación a la problemática planteada, y si las instrucciones son claras, a fin de evitar alguna confusión al desarrollar el cuestionario. Para la validación se seleccionó a una arquitecta colegiada con grado académico de Magister en Gestión pública y un economista con grado académico de Magister en Gestión pública. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión de los expertos; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de los expertos, con una validación de buena para el instrumento. Luego se desarrollara una prueba piloto generando una base de datos para la aplicación del alfa de Cronbach para medir el grado de confiabilidad y en el caso de la escala valorativa de la simplificación administrativa su grado de confiabilidad.

IV. Dirigido a

60 trabajadores administrativos de la MPS

V. Materiales necesarios

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

VI. Descripción del instrumento

El instrumento referido presenta 21 ítems con una valoración de escala de Likert de 1 a 5 puntos cada uno (Totalmente de acuerdo = 5, De acuerdo = 4, Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo = 3, En desacuerdo = 2, Totalmente en desacuerdo = 1); los cuales están organizados en función a las dimensiones de la variable gobierno electrónico. La evaluación de los resultados se realizara por dimensiones y por todos los enunciados de la variable, considerando la valoración referenciada, los cuales serán organizados en función a la siguiente escala establecida.

Distribución de ítems por dimensiones

Interna	1, 2, 3, 4, 5.
Externa	6, 7, 8, 9,10, 11, 12, 13.
Relacional	14,15,16.
Promocional	17,18,19,20,21.

Puntaje por dimensión y variable

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones			
		D1	D2	D3	D4
Mala	21 - 49	05 – 11	08 -18	03 – 06	05 - 11
Regular	50 – 77	12 – 17	19 – 28	07 - 10	12 – 17
Buena	78 -105	18 -25	29 -40	11 - 15	18 - 25

Cuestionario de la simplificación administrativa

Estimado colaborador:

El presente cuestionario tiene por finalidad conocer el nivel de simplificación administrativa asociado al servicio brindado a los ciudadanos por parte de la Municipalidad Provincial del Santa. Por el cual, será factible la generación de alternativas de solución que mejoren el servicio simplificado que presta la entidad, tenga en consideración que su aporte será importante para reconocer el desempeño de la municipalidad por lo que se le solicita sea totalmente sincero.

Instrucciones:

Lea detenidamente las siguientes afirmaciones y marque con una **x** dentro de los recuadros la alternativa que se adecue a tu punto de vista, recuerda solo marcar una alternativa, así también para la segunda parte de la encuesta será necesario tener en cuenta para su respuesta la escala valorativa que se presenta a continuación:

N	CN	AV	CS	S
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Información personal

Sexo	Masculino		Femenino	
Condición Laboral	Nombrado		Contratado	
Edad				

N°	ÍTEMS	Escala de valoración				
		N	CN	AV	CS	S
Dimensión 01: Tiempo de atención						
01	La atención de trámites de la Municipalidad Provincial del Santa se prioriza de acuerdo a la antigüedad de la solicitud.					
02	La atención de los trámites se realiza en el tiempo acordado con los solicitantes.					
03	Los plazos de atención de trámites se dictan de acuerdo a los planteados por normativa vigente.					
04	La Municipalidad Provincial del Santa cuenta con un protocolo de atención al ciudadano.					

05	La atención de trámites de la Municipalidad Provincial del Santa se prioriza de acuerdo a la importancia del solicitante.					
06	La Municipalidad Provincial del Santa mantiene un área de reclamos o sugerencias.					
07	El personal de la Municipalidad Provincial del Santa toma en cuenta los reclamos o sugerencias de los ciudadanos.					
Dimensión 02: Costo de procedimientos						
08	El ciudadano es indiferente a los costos por trámite que presenta la Municipalidad Provincial del Santa.					
09	El ciudadano considera elevados los precios por trámites de la Municipalidad Provincial del Santa.					
10	Existe medios visuales adecuados en las instalaciones de la Municipalidad Provincial del Santa respecto a los costos por trámite.					
11	La plataforma web de la Municipalidad Provincial del Santa comunica de forma detalla los costos por trámites.					
12	El ciudadano acepta los costos de trámite por que no tiene otra alternativa.					
Dimensión 03: Procedimiento administrativo						
13	Las instalaciones de la Municipalidad Provincial del Santa presentan esquemas o diagramas sobre los pasos aseguir por trámites.					
14	La Municipalidad Provincial del Santa cuenta con un orientador para el proceso de los trámites.					
15	Considera que la coordinación entre las áreas de la Municipalidad Provincial del Santa es correcta.					
16	El personal con el que cuenta la Municipalidad Provincial del Santa es el idóneo para la labor pública.					
17	Considera que los plazos de trámite se han reducido a comparación de otros periodos.					
18	Considera que la capacidad de atención de la Municipalidad Provincial del Santa es rápida					

Gracias por su colaboración.

Ficha técnica

I. Datos informativos

1. Técnica e instrumento: Encuesta / Cuestionario
2. Nombre del instrumento: Cuestionario “Simplificación administrativa”
3. Autor original: Adaptación del cuestionario de simplificación administrativa de Najjar (2019)
4. Forma de aplicación: Colectiva
5. Medición: Nivel de simplificación administrativa
6. Administración: Trabajadores administrativos de la MPS.
7. Tiempo de aplicación: 15 minutos.

II. Objetivo del instrumento

- Establecer el nivel de la simplificación administrativa según percepción de los usuarios de la Municipalidad Provincial del Santa, 2023.

III. Validación y confiabilidad

El instrumento a usar fue sometido a juicio de expertos; esto según lo indican Hernández et al. (2014), quienes argumentan que a fin de analizar las proposiciones expuestas en los enunciados para comprobar si están bien definidos en relación a la problemática planteada, y si las instrucciones son claras, a fin de evitar alguna confusión al desarrollar el cuestionario Para la validación se seleccionó a una arquitecta colegiada con grado académico de Magister en Gestión pública y un economista con grado académico de Magister en Gestión pública. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión de los expertos; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de los expertos, con una valoración muy buena sobre el instrumento Luego se desarrolla una prueba piloto generando una base de datos para la aplicación del alfa de Cronbach donde se obtuvo una escala valorativa de la simplificación administrativa fue igual a 0.867 indicando un grado de confiabilidad excelente.

IV. Dirigido a

60 trabajadores administrativos de la MPS

V. Materiales necesarios

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

VI. Descripción del instrumento

El instrumento referido presenta 18 ítems con una valoración de escala de Likert de 1 a 5 puntos cada uno; Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5) los cuales están organizados en función a las dimensiones de la variable simplificación administrativa. La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones y por todos los enunciados de la variable, considerando la valoración referenciada, los cuales serán organizados en función a la siguiente escala establecida.

Distribución de ítems por dimensiones

Tiempo de atención	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7.
Costo de procedimiento	8, 9, 10, 11, 12.
Procedimiento administrativo	13, 14, 15, 16, 17, 18.

Puntaje por dimensión y variable

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones		
		D1	D2	D3
Mala	18 - 41	07 - 15	05 - 11	06 - 13
Regular	42 - 65	16 - 25	12 - 17	14 - 21
Buena	66 - 90	26 - 35	18 - 25	22 - 30

Anexo 03. Resultados de confiabilidad del instrumento

a. Confiabilidad del cuestionario

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.949	39

b. Confiabilidad de la variable 1

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.929	21

c. Confiabilidad de la variable 2

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.870	18

Anexo 04. Matriz de validación por juicio de experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: VENTURA VASQUEZ, LUIS
GIANCARLO

DNI: 43032042

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	GRADO O TITULO	UNIVERSIDAD	AÑO
01	Maestro en gestión pública	Universidad Privada César Vallejo	2021
02	Bachiller en Derecho	Universidad Privada César Vallejo	2014

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

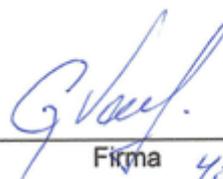
	CARGO O PUESTO	INSTITUCIÓN	PERIODO
01	Jefe del órgano desconcentrado de gestión del riesgo de desastres (defensa civil) – secretario técnico de la plataforma de defensa civil	Municipalidad provincial del santa	2020 -2023
02	Jefe de la oficina de defensa civil y nacional – secretario técnico de la plataforma de defensa civil	Municipalidad provincial del santa	2019 - 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


Firma 43032042.

Chimbote, 12 de junio del 2023

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE GOBIERNO ELECTRONICO

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: VENTURA VASQUEZ, LUIS
GIANCARLO

DNI: 43032042

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	GRADO O TITULO	UNIVERSIDAD	AÑO
01	Maestro en gestión pública	Universidad Privada César Vallejo	2021
02	Bachiller en Derecho	Universidad Privada César Vallejo	2014

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

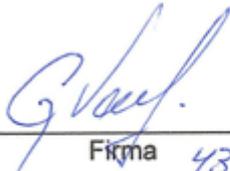
	CARGO O PUESTO	INSTITUCIÓN	PERIODO
01	Jefe del órgano desconcentrado de gestión del riesgo de desastres (defensa civil) – secretario técnico de la plataforma de defensa civil	Municipalidad provincial del santa	2020 -2023
02	Jefe de la oficina de defensa civil y nacional – secretario técnico de la plataforma de defensa civil	Municipalidad provincial del santa	2019 - 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems


Firma 43032042

Chimbote, 12 de junio del 2023

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE GOBIERNO ELECTRONICO

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: VASQUEZ NAMAY PAOLA EDITH

DNI: 32973852

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	GRADO O TITULO	UNIVERSIDAD	AÑO
01	Maestro en Gestión Publica	Universidad Cesar Vallejo	2016
02	Licenciada en Administración de empresas	Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote	2011

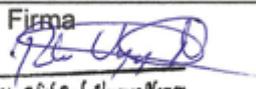
Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	CARGO O PUESTO	INSTITUCION	PERIODO
01	Jefe de la Unidad de Gestión de Riesgo de desastres	Red de Salud Pacifico Norte	2023 - Actualmente
02	Coordinador de Servicios de Salud	Red de Salud Pacifico Norte	2017 - 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Firma



Chimbote, 12 de junio del 2023

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: VASQUEZ NAMAY PAOLA EDITH

DNI: 32973852

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	GRADO O TITULO	UNIVERSIDAD	AÑO
01	Maestro en Gestión Publica	Universidad Cesar Vallejo	2016
02	Licenciada en Administración de empresas	Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote	2011

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

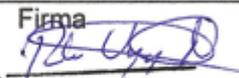
	CARGO O PUESTO	INSTITUCION	PERIODO
01	Jefe de la Unidad de Gestión de Riesgo de desastres	Red de Salud Pacifico Norte	2023 - Actualmente
02	Coordinador de Servicios de Salud	Red de Salud Pacifico Norte	2017 - 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma

Mg. Edith Paola Vasquez Nancy
CLAD - 07331
ADMINISTRADORA

Chimbote, 12 de junio del 2023

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE GOBIERNO ELECTRONICO

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: RIVASPLATA HORNA JORGE RAFAEL

DNI: 70086407

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	GRADO O TITULO	UNIVERSIDAD	AÑO
01	Maestro en Gestión Publica	Universidad Cesar Vallejo	2019
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

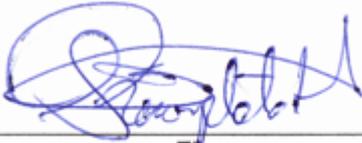
	CARGO O PUESTO	INSTITUCION	PERIODO
01	Jefe de la Unidad de Gestión de Riesgo de desastres	Red de Salud Pacifico Norte	2023 - Actualmente
02	Coordinador de Servicios de Salud	Red de Salud Pacifico Norte	2017 - 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma
70086407

Chimbote, 12 de junio del 2023

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: RIVASPLATA HORNA JORGE RAFAEL

DNI: 70086407

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	GRADO O TITULO	UNIVERSIDAD	AÑO
01	Maestro en Gestión Publica	Universidad Cesar Vallejo	2019
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

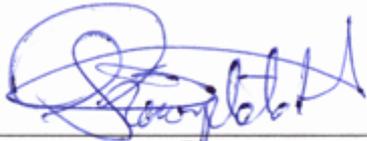
	CARGO O PUESTO	INSTITUCION	PERIODO
01	Jefe de la Unidad de Gestión de Riesgo de desastres	Red de Salud Pacifico Norte	2023 - Actualmente
02	Coordinador de Servicios de Salud	Red de Salud Pacifico Norte	2017 - 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma
70086407

Chimbote, 12 de junio del 2023



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, MEDINA CORCUERA GROBERTI ALFREDO , FIESTAS FLORES ROBERTO CARLOS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesores de Tesis titulada: "GOBIERNO ELECTRONICO Y SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA, 2023", cuyo autor es DOMINGUEZ MESIAS DANIEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHIMBOTE, 01 de Setiembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FIESTAS FLORES ROBERTO CARLOS DNI: 16744141 ORCID: 0000-0002-5582-0124	Firmado electrónicamente por: RFIESTASFL el 01-09-2023 16:20:23
MEDINA CORCUERA GROBERTI ALFREDO DNI: 32910680 ORCID: 0000-0003-4035-157X	Firmado electrónicamente por: GROME el 01-09-2023 14:09:37

Código documento Trilce: TRI - 0650572